

**Ogólne Warunki Uczestnictwa w Imprezach Turystycznych** organizowanych przez EASY SURF Travel Lussa & Kamiński Spółka Jawna z siedzibą w Dąbrówce, ul. Akacyjowa 7/2, 62-070 Dąbrówka, wpisana do KRS pod numerem 0000680187 oraz do Centralnej Ewidencji Organizatorów Turystyki i Przedsiębiorców Ulatwiających Nabywanie Powiązanych Usług Turystycznych pod numerem 859, NIP: 7773286456, REGON: 367408490 (dalej: „EASY SURF Travel” lub „Organizator”), obowiązują dla imprez turystycznych zarezerwowanych na stronie internetowej [www.easy-surf.com/travel](http://www.easy-surf.com/travel), przez biuro obsługi klienta oraz sieć agencyjną od dnia 11.02.2019 r.

## 1. Zawarcie umowy

**1.1** Podróżny i Organizator zawierają umowę [dalej „Umowa”] dotyczącą zorganizowania przez Organizatora Imprezy Turystycznej [dalej „Impreza”]. Podróżny zawierając Umowę zobowiązany jest podać następujące dane Podróżnego: imię, nazwisko, data urodzenia, adres zamieszkania, numer telefonu kontaktowego, pod którym Podróżny będzie dostępny przed rozpoczęciem i podczas trwania Imprezy, adres e-mail, a w przypadku gdy Impreza będzie realizowana samolotami rejsowymi serię, numer oraz datę ważności paszportu. Podanie błędnych lub niepełnych danych osobowych może skutkować dodatkowymi kosztami. Organizator oświadcza, że jest administratorem danych osobowych w rozumieniu art. 4 pkt 7 rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady [UE] 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE.

**1.2** Podróżny zobowiązany jest przed zawarciem Umowy do zapoznania się z informacjami zawartymi w „Ogólne Warunkach Uczestnictwa w Imprezach Turystycznych” [zwane dalej: „OWU”], „Ogólnymi Warunkami Ubezpieczenia w Podróży Globtrotter Allianz” [zwanymi dalej: „Warunki ubezpieczenia”], „Informatorium dla podróżnych”, Standardowym formularzem informacyjnym do umów o udział w Imprezie Turystycznej” oraz „Polityką prywatności”. Wszystkie dokumenty są dostępne na stronie internetowej Organizatora pod adresem <https://easy-surf.com/travel/pl/wazne-dokumenty>. Dokumenty, o których mowa w zdaniu poprzednim stanowią integralną część Umowy i zostaną przekazane Podróżnemu w sposób jasny, zrozumiały i przed zawarciem Umowy.

**1.3** Dokonana przez Podróżnego rezerwacja możliwości udziału w Imprezie traktowana jest jako propozycja zawarcia umowy o zorganizowanie przez Organizatora Imprezy. Zawarcie Umowy następuje w momencie otrzymania przez Podróżnego oryginału podpisanego przez Organizatora lub Agenta i Podróżnego formularza Umowy - zgłoszenie lub poprzez zapłatę całości lub części ceny [zaliczkę] za Imprezę oraz pełnej kwoty za ubezpieczenie.

**1.4** Podróżny jest zobowiązany do podania poprawnej daty urodzenia dziecka, zgodnej z jego dokumentem tożsamości. W przypadku niezgodności w tym zakresie, Podróżny zobowiązany będzie do poniesienia wszelkich kosztów wynikłych z podania błędnej daty urodzenia dziecka.

**1.5** Jeśli Podróżny zawiera umowę w imieniu osoby trzeciej, oznacza to, że posiada on ważne w świetle prawa pełnomocnictwo. Za działania bez pełnomocnictwa lub z przekroczeniem jego granic Podróżny ponosi pełną odpowiedzialność. Każde nieuprawnione działanie tego rodzaju będzie zgłaszane odpowiednim organom ścigania. Osoba, która podpisze Umowę czyni to także w imieniu wszystkich zgłoszonych w rezerwacji Podróżnych i przejmuje tym samym odpowiedzialność za dotrzymanie warunków Umowy przez tychże Podróżnych. W przypadku osób nieletnich Umowę podpisują rodzice lub opiekunowie prawni. Dane Podróżnego [nazwisko, imię, data urodzenia] wpisane w Umowie muszą być zgodne z danymi w paszporcie lub dowodzie osobistym w przypadku Imprezy do krajów Unii Europejskiej [bez znaków specjalnych oraz polskich liter j,ą,ę,ś,ć,ń,ó,ł,ż,ź].

**1.6** Wszelkie świadczenia dodatkowe zarezerwowane przez Podróżnego samodzielnie lub za pośrednictwem innych podmiotów niż Organizator lub jego lokalny przedstawiciel, w miejscowości wypoczynkowej nie są traktowane jako element Imprezy i nie są objęte postanowieniami Umowy.

**1.7** Impreza zaczyna się i kończy, zgodnie z zakupionym przez Podróżnego czasem trwania Imprezy wskazanym w Umowie. Pierwszy i ostatni dzień Imprezy przeznaczony jest na transport. Wyjątkiem mogą być Imprezy realizowane samolotami rejsowymi, gdzie transport może trwać dłużej niż 1 doba zarówno na wylocie jak i na powrocie.

**1.8** Za dziecko w wieku poniżej 2 lat podróżujące samolotem, w przypadku Imprezy obejmującej przelot i zakwaterowanie, pobierane są jedynie opłaty za ubezpieczenie oraz opłaty ustalone indywidualnie przez przewoźnika lotniczego. Dziecko w wieku poniżej 2 lat podróżuje bez prawa do własnego miejsca siedzącego oraz nie przysługuje mu prawo przewozu bagażu.

**1.9** Informacje zawarte na stronie internetowej [www.easy-surf.com/travel](http://www.easy-surf.com/travel) wyłącznie w momencie zawarcia umowy stanowią część Umowy.

**1.10** Podróżny jest zobowiązany niezwłocznie powiadomić Organizatora o wszelkich zmianach danych wskazanych w Umowie, w szczególności o zmianie numeru telefonu kontaktowego lub adresu e-mail.

## 2. Warunki płatności

**2.1** Jeżeli Umowa zostaje zawarta na więcej niż 30 dni przed rozpoczęciem Imprezy, Podróżny zobowiązany jest do:  
**a)** wpłaty zaliczki w wysokości 30% ceny Imprezy, w terminie 24 godzin liczonych od momentu zawarcia Umowy,  
**b)** dopłaty do 100% ceny Imprezy w terminie 40 dni przed rozpoczęciem Imprezy.

**2.2** Jeżeli Umowa zostaje zawarta na 30 lub mniej dni przed dniem rozpoczęcia Imprezy, Podróżny zobowiązany jest do zapłaty 100% ceny Imprezy w momencie zawarcia Umowy.

**2.3** W przypadku nieuiszczenia przez Podróżnego którejkolwiek płatności składającej się na cenę Imprezy w terminach, określonych w ust. 2.1, 2.2 OWU, Organizator ma prawo rozwiązać Umowę w trybie natychmiastowym. W takim przypadku Organizator jest uprawniony do pobrania od Podróżnego rzeczywistych kosztów poniesionych przez Organizatora zgodnie z ust. 4.4 OWU.

**2.4** Wpłaty opisane w ust. 2.1, 2.2 Podróżny zobowiązany jest dokonać na jeden z poniższych rachunków bankowych Organizatora:

### Rachunek PLN:

Mbank 56 1140 2004 0000 3702 7737 2452

### Rachunek EUR:

Mbank PL 23 1140 2004 0000 3512 0628 6951

kod BIC/SWIFT mBanku: BREXPLPWMBK

Opłaty bankowe za dokonanie przelewu są ponoszone przez wpłacającego.

**2.5** Za termin dokonania płatności uznaje się wpływ środków pieniężnych na rachunek bankowy Organizatora.

## 3. Zmiany cen i świadczeń turystycznych

**3.1** Zmiana ceny Imprezy może nastąpić wyłącznie z powodu zmiany ceny przewozów pasażerskich wynikających ze zmiany kosztów paliwa lub innych źródeł zasilania, zmiany wysokości podatków lub opłat od usług turystycznych objętych umową o udział w Imprezie, nałożonych przez podmioty, które nie biorą bezpośredniego udziału w realizacji Imprezy, w tym podatków turystycznych, zmiany opłat lotniskowych lub opłaty za wejście na pokład i zejście na ląd w portach oraz na lotniskach, a także kursów walut mających znaczenie dla danej Imprezy. Zmiana ceny może prowadzić także do jej obniżenia. W przypadku gdy podwyższenie ceny przekroczy 8 % całkowitej ceny Imprezy, Podróżny jest uprawniony do przyjęcia proponowanych zmian, albo odstąpienia od Umowy bez uiszczenia kosztów, albo do skorzystania z Imprezy zastępczej, o ile Organizator będzie w stanie taką zaproponować Podróżnemu. Niezależnie od powyższego w okresie 20 dni przed datą wyjazdu cena ustalona w Umowie nie może ulec zmianie.

**3.2** Organizator przed rozpoczęciem Imprezy może dokonać jednostronnie zmiany warunków umowy o udział w Imprezie, gdy zmiana ta jest nieznaczna. W takim przypadku Organizator niezwłocznie poinformuje Podróżnego o zmianie w sposób jasny, zrozumiały i widoczny, na trwałym nośniku.

**3.3** Z zastrzeżeniem ust. 3.1 i 3.2 OWU Organizator, który przed rozpoczęciem Imprezy jest zmuszony:

**a)** zmienić w sposób znaczny główne właściwości usług turystycznych,  
**b)** podwyższyć cenę Imprezy o ponad 8 %

powinien niezwłocznie o tym powiadomić Podróżnego w sposób jasny, zrozumiały i widoczny, na trwałym nośniku.

**3.4** W związku z informacją o odwołaniu lub zmianie Imprezy opisanej w ust. 3.3, Podróżny powinien niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie kolejnych 7 dni od chwili otrzymania informacji od Organizatora, poinformować na trwałym nośniku Organizatora, czy:

**a)** przyjmuje proponowaną zmianę Umowy, lub  
**b)** odstępuje od Umowy za natychmiastowym zwrotem wszystkich wniesionych świadczeń i bez obowiązku uiszczenia kosztów, o których mowa w ust. 4.4 OWU,

c) odstępuje od Umowy o udział w Imprezie turystycznej oraz przyjmuje Imprezę zastępczą, o ile taka została mu oferowana. Impreza zastępcza, o ile Organizator ją zaproponuje, powinna być w tym samym lub wyższym standardzie, chyba że Podróżny zgodzi się na Imprezę o niższym standardzie za zwrotem różnicy w cenie. Jeśli w ciągu wymaganych 7 dni do Organizatora nie wpłynie odpowiedź Podróżnego, uznaje się, że Podróżny odstąpił od Umowy.

**3.5** Podróżny może, bez zgody Organizatora, przenieść na osobę spełniającą warunki udziału w Imprezie wszystkie przysługujące mu z tytułu Umowy uprawnienia, jeśli osoba ta przejmuje wszystkie wynikające z tej Umowy prawa i obowiązki. Przeniesienie uprawnień i obowiązków, jest skuteczne, jeżeli Podróżny zawiadomi o tym Organizatora na trwałym nośniku nie później niż 40 dni przed rozpoczęciem Imprezy. Opłata zależna jest od rzeczywistych kosztów zmian rezerwacji poniesionych przez Organizatora. Organizator może rozwiązać dotychczasową umowę z Podróżnym i zawrzeć nową umowę na tych samych warunkach z osobą przejmującą prawa i obowiązki.

**3.6** Zmiana Umowy na życzenie Podróżnego, inna niż wskazana w ust. 3.5, zawsze wiąże się z uwzględnieniem ewentualnej różnicy w cenie Imprezy, dostępnością miejsc w hotelu i samolocie oraz opłatą manipulacyjną zależną od rzeczywistych kosztów poniesionych przez Organizatora. Każda zmiana wymaga akceptacji i potwierdzenia na trwałym nośniku przez Organizatora. Zmiana rezerwacji na mniej niż 31 dni przed dniem rozpoczęcia Imprezy może zostać dokonana jedynie po rozwiązaniu dotychczasowej Umowy oraz pokryciu przez Podróżnego kosztów rezygnacji zgodnie z ust. 4.4 OWU i zawarciu nowej Umowy oraz zapłacie ceny za Imprezę obowiązującej w dniu dokonania zmiany. Wszelkie faktycznie poniesione koszty przez Organizatora w wyniku zmiany Umowy ponosi Podróżny.

#### **4. Rezygnacja, odstąpienie od umowy, zmiana uczestnika i umowy**

**4.1** W każdej chwili przed rozpoczęciem Imprezy Podróżny może zrezygnować z uczestnictwa w Imprezie. Oświadczenie woli o rezygnacji z Imprezy [dalej „Rezygnacja”] powinno być złożone w formie prostej, zrozumiałej i czytelnej na trwałym nośniku pod adres: [travel@easy-surf.com](mailto:travel@easy-surf.com)

**4.2** Wszelkie zmiany, ewentualna Rezygnacja z udziału w Imprezie czy odstąpienie od Umowy dokonywane są przez Podróżnego, który podpisał Umowę w imieniu własnym. W przypadku, gdy Podróżny ten reprezentuje innych uczestników, działa on w ich imieniu i na ich rzecz, ponosząc pełną odpowiedzialność za podejmowane czynności dotyczące tych uczestników.

**4.3** Jeżeli Podróżny nie rozpocznie Imprezy, rozwiąże Umowę lub złoży skuteczne oświadczenie o Rezygnacji, z przyczyn nieleżących po stronie Organizatora, Organizator uprawniony będzie do pobrania kwot stanowiących równowartość rzeczywiście poniesionych kosztów w związku z wykonanymi już przygotowaniem do zorganizowania Imprezy oraz pełnych kosztów ubezpieczenia, zgodnie z punktem 4.4 OWU.

**4.4** W przypadku Imprezy realizowanej bez przelotu:

- a) 30% ceny Imprezy, jeżeli Rezygnacja nastąpi do 31 dni przed rozpoczęciem Imprezy,
- b) 90% ceny Imprezy, jeżeli Rezygnacja nastąpi od 31 do 7 dni przed rozpoczęciem imprezy
- c) 100% ceny jeżeli Rezygnacja nastąpi na mniej niż 7 dni przed rozpoczęciem Imprezy.

**4.5** W przypadku Imprezy realizowanej samolotem rejsowym / liniowym [nieczarterowym] powyższe warunki Rezygnacji nie znajdują zastosowania. Koszty Rezygnacji naliczone przez Organizatora będą uzależnione od kosztów naliczonych przez przewoźnika oraz hotel. Przed potwierdzeniem Rezygnacji Podróżny zobowiązany jest skontaktować się z Organizatorem w celu uzyskania informacji na temat ewentualnych kosztów wynikających z tego tytułu.

**4.6** Na prośbę Podróżnego, przesłaną na trwałym nośniku, Organizator przedstawi zestawienie rzeczywiście poniesionych kosztów w związku z nierozpoczęciem Imprezy, rozwiązaniem Umowy lub złożeniem skutecznego oświadczenia o Rezygnacji, z przyczyn nieleżących po stronie Organizatora, w ciągu 30 dni od zakończenia Imprezy, z której Podróżny zrezygnował, lub 30 dni od wpłynięcia prośby, jeżeli ta wpłynie w terminie późniejszym.

**4.7** Organizator zastrzega sobie prawo odwołania Imprezy najpóźniej:

- a) 20 dni przed rozpoczęciem Imprezy trwającej ponad 6 dni,
- b) 7 dni przed rozpoczęciem Imprezy trwającej 2–6 dni,
- c) 48 godzin przed rozpoczęciem Imprezy trwającej krócej niż 2 dni, w przypadku braku minimalnej liczby uczestników wymaganej do jej zorganizowania, wynoszącej 80% planowanych na daną Imprezę miejsc, o czym niezwłocznie poinformuje Podróżnego na trwałym nośniku. W takim wypadku Podróżnemu przysługują niezwłoczny

zwrot wpłaconych kwot lub prawo uczestniczenia w imprezie zastępczej o tym samym lub wyższym standardzie, chyba że zgodzi się na Imprezę o niższym standardzie za zwrotem różnicy w cenie. W związku z powyższym Podróżny nie może dochodzić odszkodowania za niewykonanie Umowy.

**4.8** Z zastrzeżeniem ust. 4.9 OWU, niestawienie się przez Podróżnego w dniu rozpoczęcia Imprezy na lotnisku, w miejscu rozpoczęcia Imprezy, jak i nierozpoczęcie podróży z przyczyn leżących po stronie Podróżnego uważa się za rezygnację Podróżnego z uczestnictwa w Imprezie z przyczyn nieleżących po stronie Organizatora. Umowa zostaje uznana za rozwiązana przez Podróżnego, zaś Organizator jest uprawniony do potrącenia kosztów Imprezy zgodnie z ust. 4.4 OWU.

**4.9** W przypadku gdy Podróżny nie może stawić się na lotnisku przed rozpoczęciem Imprezy lub nie może rozpocząć podróży z winy nieleżącej po stronie Organizatora, powinien niezwłocznie poinformować Organizatora, że dotrze do miejsca docelowego pobytu w trakcie trwania Imprezy we własnym zakresie i na własny koszt i będzie uczestniczył w Imprezie na nowo określonych zasadach. W takim przypadku Podróżny ponosi koszt zakupu nowego biletu lotniczego oraz wszelkie inne koszty związane z dotarciem do miejsca docelowego pobytu. Podróżnemu nie przysługuje zwrot za rzeczywiście poniesione przez Organizatora koszty związane z realizacją Umowy, w szczególności za niewykorzystane, a opłacone przez Organizatora bilety lotnicze, doby hotelowe i transfer lotniskowy, ubezpieczenie. **W przypadku lotów samolotem rejsowym w sytuacji nierozpoczęcia podróży bilet lotniczy zostaje anulowany w obie strony.**

**4.10.** Podczas podróży autokarem oraz podczas przebywania w autokarze obowiązuje całkowity zakaz picia alkoholu i palenia tytoniu oraz przyjmowania innych używek. W przypadku skandalicznego zachowania (picie alkoholu w nadmiernych ilościach, palenie tytoniu) organizatorowi przysługuje prawo do wysadzenia takich osób z autokaru. Jest to równoznaczne z odstąpieniem od umowy z winy Podróżnego. W tej sytuacji organizator potrąci z zapłaconej ceny koszty, jakie poniósł w związku z przygotowaniem Imprezy jak również swoje wynagrodzenie za poczynione przygotowania do realizacji Umowy. Organizator zwolniony jest ze zwrotu kosztów za nieodbyłą podróż.

#### **5. Przelot samolotem**

**5.1** Istnieje możliwość zawarcia odrębnej umowy zlecenia, na podstawie której Organizator zawrze umowę przewozu w imieniu własnym, na rzecz Podróżnego z wybranym Przewoźnikiem. Podkreślić należy, że w tym wypadku Organizator będzie działał w charakterze pośrednika i w tym zakresie jest zobowiązany do starannego działania.

**5.2** Przewóz Podróżnych wykonywany jest przez przedsiębiorców prowadzących działalność gospodarczą w tym zakresie, zwanych dalej Przewoźnikiem, przy wykorzystaniu odpowiednich środków transportu. Przewoźnik, środki transportu oraz warunki usług Przewoźnika oraz umowy z nim zawarte Organizator przedstawia Podróżnemu do akceptacji. Z chwilą podpisania Umowy zlecenia Podróżny oświadcza, iż zapoznał się z warunkami przewozu i je akceptuje.

**5.3** Organizator nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub niewłaściwe wykonanie usług przewozu lotniczego i działania Przewoźnika, w tym również za niewłaściwe wykonanie Umowy spowodowane działaniem Przewoźnika.

#### **5. Ubezpieczenie**

**5.1** Zgodnie z obowiązkiem wynikającym z przepisów Ustawy z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych zagwarantowane jest na rzecz Podróżnego podstawowe ubezpieczenie w zakresie kosztów leczenia i następstw nieszczęśliwych wypadków „Globtroter”, wykupione przez Organizatora w Towarzystwie Ubezpieczeń i Reasekuracji Allianz Polska Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie pod adresem ul. Rodziny Hiszpańskich 1, 02-685 Warszawa [dalej „Ubezpieczyciel”]. Pakiet podstawowego ubezpieczenia „Globtroter” zawiera następujące sumy ubezpieczenia:

- a) koszty leczenia i assistance do 500 000 zł
- b) z tytułu następstw nieszczęśliwych wypadków do 60 000 zł
- c) poszukiwanie i ratownictwo do 75 000 zł
- d) odpowiedzialność cywilna do 400 000 zł
- e) bagaż podróżny do 1 000 zł
- f) sprzęt sportowy w bagażu podróżnym do 1000 zł.

**5.2** Podczas każdej wizyty w placówce medycznej w trakcie trwania Imprezy, Podróżny powinien podać na żądanie personelu numer polisy ubezpieczeniowej, która została przesłana Podróżnemu wraz z dokumentami podróży. Podróżny przyjmuje do wiadomości, że niektóre placówki medyczne w miejscu jego pobytu mogą nie

współpracować z Ubezpieczycielem. Niezależnie od powyższego, Ubezpieczyciel zwróci Podróżnemu poniesione i udokumentowane koszty leczenia w placówce medycznej niewspółpracującej z Ubezpieczycielem po zakończeniu Imprezy, w granicach całkowitej sumy ubezpieczenia.

**5.3** Podróżny zawierając Umowę może rozszerzyć pakiet ubezpieczenia podstawowego dokupując dodatkowy pakiet ubezpieczeniowy obejmujący np. OC, wyższy zakres oraz sumę ubezpieczenia, następstwa uprawiania sportów wysokiego ryzyka lub chorobę przewlekłą. Ponadto Organizator zaleca wykupić dodatkowo ubezpieczenie od kosztów rezygnacji z wyjazdu w wysokości 3,0 % ceny Imprezy ze zwrotem 100% ceny Imprezy.

**5.4** Przedmiotem ubezpieczenia są koszty rezygnacji z uczestnictwa w Imprezie z przyczyn losowych: nieszczęśliwy wypadek, zachorowanie, poważna szkoda w mieniu ubezpieczonego lub członka najbliższej rodziny.

**5.5** Szczegółowe Warunki Ubezpieczenia oraz Instrukcja postępowania w razie zaistnienia szkody w czasie pobytu za granicą dostępne są na stronie internetowej <https://easy-surf.com/travel/pl/wazne-dokumenty>. Podróżny jest zobowiązany niezwłocznie poinformować przedstawiciela Ubezpieczyciela dzwoniąc pod numer alarmowy oraz postępować zgodnie z Instrukcją postępowanie w przypadku szkody.

**5.6** Organizator nie uczestniczy w procesie likwidacji szkód przez Ubezpieczyciela.

## **6. Reklamacje i odpowiedzialność**

**6.1** Organizator ponosi odpowiedzialność za wykonanie wszystkich usług turystycznych objętych Umową o udział w Imprezie.

**6.2** Organizator nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług objętych Umową o udział w Imprezie, jeżeli wynika to z:

- a) winy Podróżnego lub
- b) winy osoby trzeciej niezwiązanej z wykonywaniem usług turystycznych objętych Umową, jeżeli nie dało się tego przewidzieć lub uniknąć lub
- c) nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności.

**6.3** Jeżeli w trakcie Imprezy Podróżny stwierdzi wadliwe wykonywanie Umowy, powinien niezwłocznie zawiadomić o tym na trwałym nośniku wykonawcę usługi oraz przedstawiciela Organizatora w celu umożliwienia wykonania świadczeń wynikających z Umowy w sposób niewadliwy.

**6.4** Jeżeli Podróżny składa reklamację po zakończeniu Imprezy, powinien skutecznie doręczyć ją w formie prostej, zrozumiałej i czytelnej na trwałym nośniku w terminie do 30 dni od daty zakończenia Imprezy pod adresem: [travel@easy-surf.com](mailto:travel@easy-surf.com). Datą złożenia reklamacji jest data jej wpływu do Organizatora lub agenta, u którego została zawarta Umowa. Aby usprawnić proces reklamacyjny prosimy aby Podróżny składając reklamację podał numer rezerwacji oraz adres korespondencyjny. Reklamacje przesłane pod inny adres, niż wskazany powyżej, nie będą rozpatrywane.

**6.5** Organizator ustosunkuje się do reklamacji na trwałym nośniku w terminie 45 dni od zakończenia Imprezy, a w przypadku gdy reklamacja zgłoszona została po zakończeniu Imprezy, w terminie 45 dni od jej złożenia. Reklamacje złożone z uchybieniem wskazanego terminu nie będą rozpatrywane. W wypadku odmowy uwzględnienia reklamacji Organizator uzasadni przyczynę odmowy.

**6.7** Organizator niezwłocznie udziela odpowiedniej pomocy Podróżnemu, który znalazł się w trudnej sytuacji, w tym w nieuniknionych i nadzwyczajnych okolicznościach. Organizator ponosi koszty niezbędnego zakwaterowania podróżnego, w miarę możliwości o kategorii równoważnej do określonej w Umowie o udział w Imprezie, przez okres do 3 nocy.

**6.8** Organizator ogranicza swoją odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy do dwukrotności ceny Imprezy w stosunku do każdego Podróżnego. Powyższe ograniczenie nie dotyczy szkód na osobie lub szkody spowodowanej umyślnie lub w wyniku niedbalstwa.

**6.9** Podróżny zobowiązany jest do pokrycia wartości szkód powstałych w trakcie trwania Imprezy wyrządzonych przez siebie oraz osoby wymienione w Umowie.

**6.10** Reklamacje dotyczące przelotu do/z miejsca docelowego oraz bagażu zniszczonego lub uszkodzonego w czasie przelotu samolotem podlegają regulacjom Konwencji Warszawskiej z 1929 z późniejszymi zmianami, Konwencji Montrealskiej z 1999 r., rozporządzeniu Parlamentu Europejskiego i Rady nr 261/2004 z dnia 11 lutego 2004 [o zasadach odszkodowań i pomocy dla pasażerów w przypadku odmowy przyjęcia na pokład lub odwołania lub dużego opóźnienia lotów] oraz polskiej ustawy Prawo Lotnicze. Zgodnie z

tymi regulacjami pasażer [posiadający imiennie wystawiony bilet] może złożyć reklamację do przedstawicielstwa właściwej linii lotniczej, a w przypadku wyczerpania drogi reklamacyjnej – skargę do Urzędu Lotnictwa Cywilnego [ul. Marcina Flisa 2, 02-247 Warszawa].

## **7. Postanowienia organizacyjne**

**7.1** Wszelkie informacje zawarte na stronie [www.easy-surf.com/travel](http://www.easy-surf.com/travel) oraz OWU obowiązują od chwili ich opublikowania. Organizator zobowiązuje się każdorazowo informować Podróżnego o wszelkich wiadomych mu zmianach.

**7.2** Organizator nie ponosi jakiegokolwiek odpowiedzialności za treści prospektów hotelowych, drukowanych lub zamieszczanych na stronach internetowych hotelu oraz informacji miejscowych przygotowanych przez osoby trzecie, chyba że zostały one włączone do Umowy.

**7.3** W Imprezie mogą uczestniczyć osoby o ograniczonej zdolności do czynności prawnych oraz osoby niepełnosprawne w stopniu uniemożliwiającym samodzielne podróżowanie, ale w obu przypadkach wyłącznie pod opieką osób dorosłych / mających pełną zdolność do czynności prawnych.

**7.4** Podróżny jest zobowiązany do posiadania dokumentów uprawniających go do przekroczenia granicy oraz do przestrzegania przepisów celnych i dewizowych Rzeczypospolitej Polskiej oraz krajów tranzytowych i docelowych. Podróżny ponosi koszty rezygnacji określone w ust. 4.4 OWU wówczas, gdy nie jest możliwe uczestniczenie przez niego w Imprezie ze względu na brak niezbędnych dokumentów.

**7.5** Podróżny jest zobowiązany przestrzegać wskazówek i zaleceń Organizatora niezbędnych do przeprowadzenia Imprezy zgodnie z Umową, w szczególności zobowiązany jest do przestrzegania przepisów porządkowych oraz bezpieczeństwa obowiązujących na lotnisku, w hotelu, podczas transferu, w zwiedzanych obiektach.

**7.6** W razie braku możliwości rozstrzygnięcia sporu wynikającego z Umowy w postępowaniu reklamacyjnym, Podróżny może dochodzić roszczeń wynikających z Umowy przed sądem powszechnym właściwym według przepisów kodeksu postępowania cywilnego. Powyższe nie wyklucza prawa Podróżnego dochodzenia roszczeń bezpośrednio na drodze sądowej przed sądem powszechnym właściwym według przepisów kodeksu postępowania cywilnego.

**7.7** W sprawach nieuregulowanych w OWU mają zastosowanie w szczególności: przepisy Ustawy z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych.

**7.8** Pojęcia: „Podróżny”, „trwały nośnik”, „nieuniknione i nadzwyczajne okoliczności” są używane w OWU, w znaczeniu nadanym im przez przepisy, tj. art. 4 ustawy z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych.

**7.9** Organizator ustala, że za informację / oświadczenie przekazane na trwałym nośniku uważa jedynie informację / oświadczenie przekazane wiadomością elektroniczną lub listem na wskazane w OWU adresy.

## **8. Oświadczenie**

**8.1** Prawa i obowiązki Podróżnego [dalej „Podróżny”] określają m.in. wydane w oparciu o art. 384 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny [Dz. U. z 2018 r. poz. 1025 – tekst jednolity z późniejszymi zmianami] oraz Ustawę o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych [dalej „Ustawa”], niniejsze OWU.

**8.2** Organizatorem usług turystycznych [dalej „Organizator”] jest EASY SURF Travel.

**8.3** Organizator informuje, iż dla zabezpieczenia ewentualnych roszczeń o zwrot kwot wpłaconych przez Podróżnych Organizator odprowadza składki w należytą wysokość do Turystycznego Funduszu Gwarancyjnego.

**8.4** Organizator oświadcza, iż dla zabezpieczenia ewentualnych roszczeń o zwrot kwot wpłaconych przez Podróżnych, Organizator zawarł umowę gwarancji ubezpieczeniowej [„Gwarancja”] z Towarzystwem Ubezpieczeń Europa Spółka Akcyjna, z siedzibą we Wrocławiu, ul. Gwiaździsta 62 KRS 000002736, NIP: 895-10-07-276, REGON: 272324625

**8.5** Potwierdzeniem zawarcia Umowy Ubezpieczenia jest Certyfikat, który zamieszczony jest na stronie internetowej: <https://easy-surf.com/travel/pl/wazne-dokumenty>

## **9. Bezpieczeństwo**

**9.1** Organizator informuje Podróżnego wyjeżdżającego za granicę o obowiązku zapoznania się przed podpisaniem Umowy z informacjami zamieszczonymi na stronie internetowej Ministerstwa Spraw Zagranicznych, w dziale Informacje konsularne pod adresem [http://www.ms.gov.pl/pl/informacje\\_konsularne/ostrzezenia/](http://www.ms.gov.pl/pl/informacje_konsularne/ostrzezenia/).

Podróżny podpisując Umowę potwierdza znajomość powyższych komunikatów.

**9.2** Organizator informuje Podróżnego wyjeżdżającego za granicę o obowiązku zapoznania się przed podpisaniem Umowy z informacjami zamieszczonymi na stronach internetowych nt. aktualnych zagrożeń oraz ewentualnych wymaganych szczepień ochronnych lub profilaktyki antymalarycznej. Aktualne informacje znajdują się na stronie internetowej Głównego Inspektoratu Sanitarnego <http://www.gis.gov.pl>. Podróżny podpisując Umowę potwierdza znajomość powyższych komunikatów.

## 10. Postanowienia końcowe

**10.1** W przypadku wykupienia przez Podróżnego tylko jednego miejsca w pokoju, jeśli Organizator nie dysponuje pokojami jednoosobowymi, Podróżny godzi się na to, aby do zajmowanego przez niego pokoju dokwaterowano innego uczestnika Imprezy lub na dokonanie dopłaty za pozostałe miejsca noclegowe znajdujące się w pokoju.

**10.2** Podróżny w czasie trwania Imprezy jest zobowiązany stosować się do wskazań i poleceń pilota Imprezy (w tym instruktora i wychowawcy) oraz rezydenta.

**10.3** Podróżny w czasie trwania Imprezy zobowiązany jest do przestrzegania przepisów prawa, w tym przepisów celno-wizowych, dewizowych i innych obowiązujących w RP, krajach tranzytowych,

kraju docelowym, miejscach pobytu, zwiedzanych obiektach, autokarze lub innych środkach przewozu oraz obowiązujących tam regulaminów i zwyczajów.

**10.4** Za wszelkie ewentualne szkody na osobie lub mieniu Podróżnego lub osoby trzeciej spowodowane przez Podróżnego jazdą na windsurfingu, kitesurfingu, surfing lub wakeboardzie poza czasem prowadzonego przez Organizatora szkolenia i bez nadzoru Instruktora, jak również jazdą poza wyznaczonymi szlakami i wyznaczonymi do tego miejscami odpowiedzialność ponosi Podróżny.

**10.6** Podróżnego obowiązuje również zakaz spożywania alkoholu oraz przyjmowania używek podczas uczestniczenia w programie szkoleniowym windsurfingowym, kitesurfingowym, surfingowym lub wakeboardowym prowadzonym przez Organizatora. Za wszelkie ewentualne szkody na osobie lub mieniu Podróżnego lub osoby trzeciej, jak również w sprzęcie wypożyczonym od Organizatora spowodowane przez Podróżnego będącego pod wpływem alkoholu lub innych używek odpowiedzialność ponosi Podróżny.

**10.7** W przypadku Imprez ze szkoleniem windsurfingowym, kitesurfingowym, surfingowym lub wakeboardowym w cenie wyjazdu, Podróżny zobowiązany jest do złożenia przed wyjazdem pisemnej deklaracji chęci udziału w szkoleniu. W innym przypadku organizator nie ma obowiązku zapewnienia udziału w szkolenia tej osobie.

## Informator dla Podróżnych

### 1. Przed odlotem – rozkład lotów

**1.1** Na dzień przed rozpoczęciem Imprezy Podróżny powinien potwierdzić godziny odlotu bezpośrednio u Organizatora lub u agenta, u którego została zawarta Umowa.

**1.2** Data wyjazdu jest dniem rozpoczęcia Imprezy, data powrotu jest dniem zakończenia Imprezy. Pierwszy i ostatni dzień Imprezy przeznaczony jest w szczególności na podróż. Dzień odlotu i powrotu wlicza się w całkowity czas trwania Imprezy.

**1.3** W związku ze specyfiką połączeń lotniczych, mogą nastąpić zmiany godzin rozpoczęcia lub zakończenia Imprezy. Organizator informuje o możliwości zmiany godziny lotu do miejsca docelowego Imprezy albo powrotu na wcześniejszą lub późniejszą względem podanej w rozkładzie lotów oraz Umowie. Powyższe Organizator wprowadza na wypadek zaistnienia okoliczności, których nie można było przewidzieć lub uniknąć, w szczególności przez wzgląd na decyzje Organizatora lub przewoźników lotniczych spowodowane koniecznością zapewnienia bezpieczeństwa Podróżnego w związku z nadzwyczajnymi okolicznościami wywołanymi m.in. działaniami przyrody, niekorzystnymi warunkami atmosferycznymi i innymi zdarzeniami o charakterze faktycznym, prawnym, lub administracyjnym, które mimo dłożenia wszelkich rozsądnych starań pozostają poza kontrolą stron Umowy.

**1.4** Jeżeli w dniu zawarcia Umowy nie jest jeszcze znany przewoźnik lotniczy oraz rozkład lotów, Organizator podaje w Umowie przybliżony, przewidywany czas wyjazdu i powrotu. Po uzyskaniu informacji o właściwym przewoźniku oraz rozkładzie lotu Organizator niezwłocznie przekazuje je Podróżnemu. Prosimy jednak, aby Podróżny osobiście w ciągu ostatniej doby przed datą wylotu z kraju lub powrotu do kraju potwierdził datę i godzinę odlotu.

**1.5** Informacja o godzinach powrotu do kraju zostanie udostępniona Podróżnemu w miejscu jego pobytu przez Organizatora lub lokalnego przedstawiciela Organizatora najpóźniej w ciągu ostatniej doby przed terminem powrotu.

**1.6** W sytuacji gdy Podróżny od momentu zawarcia Umowy do dnia powrotu do kraju zmienił bądź utracił numer telefonu kontaktowego lub adres e-mail wskazany w Umowie i nie poinformował o tym Organizatora, bądź też w sytuacji, gdy w trakcie pobytu za granicą utracił numer telefonu kontaktowego wskazany w Umowie lub nie będzie odbierał telefonu pod tym numerem, Podróżny powinien osobiście w ciągu ostatniej doby przed datą wylotu z kraju lub powrotu do kraju potwierdzić datę i godzinę odlotu.

**1.7** Przelot samolotem rejsowym może nie być połączeniem bezpośrednim, z reguły jest to połączenie z międzylądowaniem, co wiąże się z oczekiwaniem na kolejne połączenie i zmianę samolotu. Podczas przelotu rejsowego linia lotnicza może wykonać międzylądowanie techniczne. Prosimy o dokładne zapoznanie się z warunkami taryfy biletu lotniczego. Informujemy, że w większości przypadków nierozpoczęcie pierwszego etapu podróży powoduje anulowanie przez linię lotniczą biletu w obie strony. W przypadku opóźnienia lotu charterowego/rejsowego Podróżny składa roszczenia bezpośrednio do przewoźnika, zgodnie z jego przepisami i w określonym przez niego czasie, po zdarzeniu załączając niezbędne

dokumenty wskazane przez linię lotniczą. Organizator nie wystawia duplikatów dokumentów związanych z Umową i realizacją Imprezy.

### 2. Odprawa na lotnisku

**2.1** Zbiórka na lotnisku, przy stanowisku odpraw biletowo-bagażowych, odbywa się 3 godz. przed odlotem. Klienci odprawiają się samodzielnie.

**2.2** Odprawa biletowo-bagażowa kończy się 60 minut przed odlotem.

**2.3** Ze względu na fakt, iż czas na odprawę jest ograniczony, prosimy o punktualność. Szczególnie zwracamy na to uwagę osobom wykupującym bilet na lot (dolot) krajowy oraz osobom o ograniczonej mobilności, które mogą zostać poproszone przez służby lotniskowe np. o zdemontowanie baterii zasilającej wózek elektryczny na podstawie przepisów bezpieczeństwa FAA. Ze względu na ściśle określone godziny odlotów należy liczyć się z faktem, że osoby znacznie spóźnione nie zostaną odprawione. Podróżny zobowiązany jest do posiadania wydrukowanych dokumentów podróży.

**2.4** Dziecku, które nie ukończyło 2 roku życia [INFANT - mniej niż 24 miesiące], nie przysługuje miejsce w samolocie oraz багаж i miejsce w autokarze. Dziecko podróżuje na kolanach rodziców.

### 3. Bagaż

**3.1** Podróżny powinien zgłosić w chwili zawierania Umowy, iż posiada dodatkowy, niestandardowy, ponadwymiarowy багаж [w szczególności kitesurfing, windsurfing, sprzęt do nurkowania, sprzęt do golfa, rowery, wózek inwalidzki] w celu ustalenia możliwości transportu samolotem lub/i autokarem w miejscu docelowym tego sprzętu oraz ustalenia kosztów przewozu.

**3.2** Dopuszczalny ciężar багажу wliczonego w cenę biletu lotniczego uzależniony jest od linii lotniczych. Szczegółowe informacje umieszczone są na stronie Organizatora w ofercie danego wyjazdu.

**3.3** Ryzyko utraty pieniędzy, przedmiotów wartościowych, kosztowności, urządzeń technicznych i lekarstw, znajdujących się w oddanym do transportu багажу, ponosi Podróżny.

**3.4** W przypadku uszkodzenia lub zagubienia багажу podczas lotu, Podróżny zobowiązany jest do niezwłocznego zgłoszenia tego faktu obsłudze lotniska w punkcie LOST&FOUND przed opuszczeniem strefy przylotu na lotnisku. Punkt LOST&FOUND znajduje się najczęściej poza strefą odbioru багажу. Wypełniony formularz Property Irregularity Report [PIR], dotyczący zniszczenia lub zagubienia багажу Podróżny zobowiązany jest zachować i przekazać wraz z odcinkiem biletu lotniczego, zawieszka багажową, kartą pokładową odpowiednim liniom lotniczym w celu wszczęcia procedury reklamacyjnej w terminie nie dłuższym niż 7 dni. Brak powyższego dokumentu spowoduje odrzucenie reklamacji ze względów formalnych. Organizator zastrzega, iż każda linia lotnicza może wymagać dodatkowych dokumentów, m.in. zdjęć uszkodzonego багажу, okazania rachunku za zakupiony багаж, kopii paszportu, karty pokładowej czy odcinka багажowego.

### 4. Paszport

**4.1** Podróżny powinien posiadać ważny dokument tożsamości [dowód osobisty lub paszport] uprawniający do przekroczenia granicy. Paszport ze zdjęciem wymagany jest także dla dzieci i niemowląt.

**4.2** Organizator nie ponosi odpowiedzialności za Podróżnego, który nie zostanie przepuszczony przez granicę z przyczyn niezależnych od Organizatora.

**4.3** Za zagubienie dokumentu tożsamości oraz koszty związane z procedurą otrzymania nowych odpowiada Podróżny [koszty uzależnione są od placówek wydających te dokumenty]. Zalecamy wykonanie kopii paszportu [strony ze zdjęciem] oraz przechowywanie jej w miejscu odrębnym od dokumentu oryginalnego, co znacznie uprości formalności w przypadku zagubienia tego dokumentu czy kradzieży.

**4.4** Jeżeli z powodu zagubienia dokumentów Podróżny spóźni się na środek transportu [w szczególności: samolot, transfer, rejs statkiem, wycieczkę fakultatywną], na który miał zarezerwowane miejsce, będzie musiał pokryć wszelkie dodatkowe koszty transportu we własnym zakresie.

**4.5** Jeżeli zagubiony zostanie dokument podróży, w szczególności bilet lotniczy lub voucher hotelowy, a wymagane będzie wystawienie nowego, wówczas Podróżny powinien niezwłocznie poinformować Organizatora lub jego przedstawiciela w celu wydania duplikatu. Wydanie duplikatu może wiązać się z poniesieniem dodatkowych kosztów.

**4.6** Podróżny posiadający obywatelstwo polskie, legitymujący się paszportem zagranicznym korzystający z usług Organizatora, powinien zapoznać się z przepisami wizowymi i paszportowymi kraju docelowego.

**4.7** Podróżny posiadający obywatelstwo inne niż polskie, zobowiązany jest zasięgnąć informacji o przepisach wjazdowych w odpowiednich placówkach dyplomatycznych oraz ich bezwzględnie przestrzegać.

**4.8** Podróżny przyjmuje odpowiedzialność za przestrzeganie obowiązujących przepisów, niezbędnych do przeprowadzenia Imprezy. Wszelkie następstwa nieprzestrzegania tych przepisów, a w tym koszty rezygnacji z Imprezy, z wyjątkiem takich, które zostały zawinione przez Organizatora, obciążają Podróżnego.

**4.9** Dane Podróżnego [w szczególności imię, nazwisko, data urodzenia, informacje paszportowe] wpisane w dokumentach podróży [bilet lotniczy, voucher hotelowy, wiza] muszą być zgodne z danymi w dokumencie tożsamości.

## **5. Przepisy wjazdowe, wyjazdowe i wizowe**

**5.1** Grecja – wjazd na podstawie dokumentu tożsamości [dowód osobisty lub paszport], ważnego co najmniej do dnia planowanego powrotu, jest gwarantowany dla obywateli polskich w ramach swobodnego przepływu osób w Unii Europejskiej.

**5.1.1** W Grecji od dnia 01.01.2018, zgodnie z decyzją rządu greckiego, jest pobierany podatek turystyczny. Zapłata za podatek odbywa się podczas zakwaterowania. Wysokość podatku turystycznego zależy od kategorii lokalnej hotelu/kwatery. Opłaty kształtują się następująco:

- a) Hotel 5\* - 4,00 EUR za pokój / doba,
- b) Hotel 4\* - 3,00 EUR za pokój / doba,
- c) Hotel 3\* - 1,50 EUR za pokój / doba,
- d) Hotel 1\* i 2\* - 0,50 EUR za pokój / doba,
- e) Apartament 4 Klucze - 1,00 EUR za pokój / doba,
- f) Apartament 3 Klucze - 0,50 EUR za pokój / doba,
- g) Apartament 1 i 2 Klucze - 0,25 EUR za pokój / doba.

**5.2** Egipt - wjazd na podstawie paszportu ważnego co najmniej 6 miesięcy od daty planowanego powrotu, od obywateli polskich wymagane jest posiadanie wizy wjazdowej. Koszt zakupu wizy przy wjeździe do Egiptu wynosi 25 USD.

**5.3** Wszelkie szczegółowe informacje dotyczące przepisów wizowych znajdują się na stronie <http://poradnik.poland.gov.pl/>.

## **6. Przedstawiciel organizatora / lokalny partner**

**6.1** Podróżnemu podczas lotu nie towarzyszy żaden przedstawiciel Organizatora.

**6.2** Po przylocie, w miejscu docelowym, Podróżny zobowiązany jest do odnalezienia przedstawiciela Organizatora / lokalnego partnera, który pokieruje Podróżnego do odpowiedniego autokaru, minibusa transferowego lub taksówki.

**6.3** Przedstawiciel Organizatora / lokalny partner nie posiada uprawnień do wejścia do hali odlotów i przylotów w krajach i nie zawsze posługuje się językiem polskim.

**6.4** W niektórych miejscach docelowych po przylocie Podróżny otrzyma kopertę lub broszurkę z informacjami dotyczącymi kraju pobytu oraz telefonem kontaktowym do lokalnego przedstawiciela Organizatora.

**6.5** W trakcie pobytu zazwyczaj odbywa się spotkanie organizacyjne, na którym przedstawiciel Organizatora / lokalny partner przekazuje podstawowe informacje dotyczące hotelu, regionu oraz przedstawia ofertę wycieczek fakultatywnych [oferowanych przez naszego kontrahenta, posiadającego wszelkie wymagane licencje oraz ubezpieczenia]. W przypadku jakichkolwiek niezgodności dotyczących wycieczek fakultatywnych należy je rozwiązywać podczas pobytu na miejscu u organizatora tych wycieczek.

**6.6** W razie jakichkolwiek pytań, problemów lub w sprawach nagłych Podróżny powinien skontaktować się bezpośrednio z przedstawicielem Organizatora / lokalnym partnerem podczas dyżuru w hotelu, jeśli taki zostanie wyznaczony lub z biurem kontrahenta. Numery kontaktowe umieszczone są na dokumencie podróży [bilet lotniczy lub voucher hotelowy]. Informacje dotyczące kontaktu z Organizatorem zostały zamieszczone na stronie <https://easysurf.com/travel/pl/wazne-dokumenty>

## **7. Transfer**

**7.1** Podróżny w ramach wykupionej Imprezy ma zapewniony standardowy transfer grupowy na trasie lotnisko – hotel - lotnisko, który odbywa się według rozmieszczenia hoteli zgodnie z ustalonym przez kontrahenta programem i może trwać nawet do kilku godzin. W trakcie transferu może być przewidziany postój i / lub zmiana środka transportu.

**7.2** Ze względu na ukształtowanie terenu, infrastrukturę drogową oraz położenie hotelu transfer nie zawsze musi kończyć się bezpośrednio przed hotelem. Osoby poruszające się niesamodzielnie [w szczególności za pomocą wózka inwalidzkiego] zobowiązane są do podróży w asyście osoby, która będzie służyła pomocą podczas transferu oraz pobytu.

**7.3** Organizator zastrzega, iż nie każdy autokar ma możliwość przewozu wózka inwalidzkiego. Każdorazowo Podróżny przed zawarciem Umowy zobowiązany jest do potwierdzenia u Organizatora możliwości zabrania wózka inwalidzkiego na pokład samolotu, autokaru lub innego środka transportu.

**7.4** Przedstawiciel Organizatora nie jest przeszkolony do asystowania osobom niepełnosprawnym podczas transferu lub/i pobytu w hotelu. Nie udziela on również pomocy w zapakowaniu i rozpakowaniu bagaży.

## **8. Zakwaterowanie**

**8.1** Większość hoteli składa się z budynku głównego oraz innych budynków należących do kompleksu, niekiedy rozdzielone ulicą lub usytuowane w znacznej odległości od kompleksu. Organizator nie ma wpływu, w której części obiektu będzie kwaterowany Podróżny, gdyż leży to wyłącznie w gestii hotelu i uwarunkowane jest ilością wolnych pokoi oraz miejsca ich usytuowania w danym momencie.

**8.2** Według międzynarodowych przepisów doba hotelowa w dniu przyjazdu rozpoczyna się o godzinie 14:00, a w dniu wyjazdu kończy o godzinie 12:00, z wyjątkiem krajów egzotycznych, gdzie rozpoczyna się o godzinie 15:00, a kończy o godzinie 10:00. W związku z powyższym świadczenia hotelowe [zakwaterowanie, wyżywienie, serwis] zaczynają / kończą się wraz z rozpoczęciem / zakończeniem doby hotelowej. W dniu wyjazdu, niezależnie od godziny odlotu samolotu, Podróżni powinni wraz z bagażami opuścić pokoje do godziny, w której kończy się doba hotelowa. Podróżni mogą przedłużyć dobę hotelową, zgłaszając taką prośbę na miejscu w recepcji hotelowej. Przedłużenie doby hotelowej wiąże się z dodatkową opłatą i uzależnione jest od dostępności wolnych pokoi w danym momencie w hotelu.

**8.3** Organizator zastrzega, iż nie każdy hotel ma możliwość rezerwacji pokoju dla osoby niepełnosprawnej. Podróżny każdorazowo przed zawarciem umowy zobowiązany jest do potwierdzenia u Organizatora możliwości zakwaterowania oraz dostosowania danego obiektu hotelowego. Organizator nie gwarantuje, iż pokój tego typu będzie posiadał widok na morze, na ogród itp. Pokoje te usytuowane są zazwyczaj w dogodnej lokalizacji [na dolnych kondygnacjach].

**8.4** Jeżeli Podróżny zdecyduje się na przedłużenie Imprezy, powinien zwrócić się odpowiednio wcześniej do przedstawiciela Organizatora / lokalnego partnera w miejscu pobytu. Przedłużenie jest możliwe w miarę wolnych miejsc w hotelu oraz w środku transportu, w szczególności w samolocie. W przypadku możliwości przedłużenia Imprezy Organizator przedstawia Podróżnemu ofertę. Jeżeli Podróżny ofertę tę przyjmuje, to wszelkie koszty związane z przedłużeniem pobytu Podróżny pokrywa zgodnie z ustaleniami Podróżnego i Organizatora: na rachunek bankowy Organizatora w umówionym terminie, albo na miejscu Imprezy w walucie miejscowej albo w walucie wymiennej w danym kraju, o ile nie jest to sprzeczne z przepisami obowiązującymi w tym kraju i w Polsce.

**8.5** Organizator nie jest odpowiedzialny za dodatkowe świadczenia hotelowe, których wykonanie na rzecz Podróżnego zaoferuje obsługa hotelu w trakcie pobytu.

## **9. Pozostawione rzeczy**

**9.1** Podróżny, za każdym razem, zobowiązany jest przed opuszczeniem samolotu, autokaru, pokoju lub hotelu o dokładne sprawdzenie siedzenia, pokoju [w szczególności sejf, szafy, szuflady, balkonu], miejsca pobytu w hotelu – recepcji, czy nie pozostawił w nich swoich rzeczy [w szczególności paszport, dowód osobisty, prawo jazdy, biżuterię, pieniądze, urządzenia elektroniczne, klucze itp.]

**9.2** Podróżny jest odpowiedzialny za dopilnowanie, aby jego bagaż został umieszczony w luku bagażowym pojazdu podczas transferu z/na lotnisko lub z/do hotelu, z/na wycieczkę fakultatywną.

**9.3** Za rzeczy pozostawione, zagubione odpowiada Podróżny.

**9.4** Ze względu na przepisy i opłaty celne, regulacje sanitarno-epidemiologiczne oraz względy bezpieczeństwa Organizator nie zajmuje się pośrednictwem oraz sprowadzaniem rzeczy pozostawionych, zagubionych, zapomnianych przez Podróżnego w trakcie imprezy.

## **10. Woda**

**10.1** Woda w kranach jest czysta, ale nie zalecamy jej spożywania.

**10.2** W niektórych hotelach woda w kranie i w basenie może być słona. Jest to związane z systemem doprowadzającym wodę do hotelu z naturalnych zasobów wodnych.

**10.3** Woda zwykle podgrzewana jest dzięki bateriom słonecznym. Jej temperatura jest uzależniona od nasłonecznienia.

**10.4** Ilość ciepłej wody zależy także od ilości korzystających z niej osób w danej chwili.

**10.5** Ilość wody doprowadzonej do hotelu może być ograniczona ze względu na położenie hotelu, porę roku, nasłonecznienie itp.

## **11. Usługi medyczne i ubezpieczenie**

W związku z występującymi na świecie licznymi przypadkami rozprzestrzeniania się tropikalnych chorób, uprzejmie informujemy, że wszyscy wyjeżdżający za granicę zobowiązani są do zapoznania się z informacjami nt. aktualnych zagrożeń oraz ewentualnych wymaganych szczepień ochronnych lub profilaktyki antymalarycznej. Aktualne informacje Podróżny znajdzie na stronie internetowej Głównego Inspektoratu Sanitarnego <https://www.gis.gov.pl> Większość lekarstw Podróżny znajdzie w lokalnej aptece. Warto jednak znać ich skład chemiczny, ponieważ lekarstwa występują zazwyczaj pod innymi nazwami niż w Polsce. Radzimy Podróżnemu przed wyjazdem zaopatrzyć się w najpotrzebniejsze lekarstwa, które mogą okazać się niezbędne przy problemach zdrowotnych. W przypadku imprez w krajach śródziemnomorskich i regionach tropikalnych Podróżny może być narażony na częste infekcje żołądkowo-jelitowe spowodowane odmienną florą bakteryjną czy sposobem przyrządzania potraw. Dlatego sugerujemy, aby Podróżny zaopatrzył się w odpowiednie leki przeciwskurczowe, przeciwbiegunkowe i przeciwwymiotne. W przypadku konieczności wizyty u lekarza, hospitalizacji lub specjalistycznej opieki Podróżny zobowiązany jest, w pierwszej kolejności do poinformowania telefonicznie Centrum Alarmowego Ubezpieczyciela czynnego 24h **+48 224 224 224** oraz przedstawiciela Organizatora. Wyciąg z Ogólnych Warunków Ubezpieczenia, kontakt do centrum alarmowego oraz numer polisy ubezpieczeniowej znajdują się w dokumentach podróży. Kontaktując się z lekarzem prosimy o przekazanie mu kopii paszportu, numeru polisy ubezpieczeniowej i numeru rezerwacji. Jednak, gdy Podróżny uda się do lekarza niewskazanego przez Ubezpieczyciela, to będzie musiał pokryć koszt porady w całości. W takim przypadku nie ma możliwości bezgotówkowego rozliczenia usługi. Niezależnie od powyższego, Ubezpieczyciel zwróci Podróżnemu poniesione i udokumentowane koszty leczenia w placówce medycznej niewspółpracującej z Ubezpieczycielem po zakończeniu imprezy, pomniejszone o wkład własny, w granicach całkowitej sumy ubezpieczenia. Do obowiązków Podróżnego należy skompletowanie i dostarczenie Ubezpieczycielowi prawidłowo wypełnionego formularza zgłoszenia szkody, oryginałów dokumentów z tytułu poniesionych kosztów zawierających diagnozy lekarskie oraz innych dokumentów zawierających zakres udzielonej pomocy. Ubezpieczenie medyczne obejmuje standardowy pakiet do ustalonej kwoty ubezpieczenia.