OGÓLNE WARUNKI UCZESTNICTWA

w imprezach turystycznych organizowanych przez Exim S.A. obowiązujące od 31.08.2026 r.

I. Postanowienia Ogólne/Informacje o organizatorze turystyki

1. Organizatorem imprez turystycznych – organizatorem turystyki (w rozumieniu Ustawy z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych (Dz.U. z 2017 r., poz. 2361, zwana dalej „Ustawą") jest EXIM S.A. z siedzibą w Warszawie, ul. Elżbiety Drużbackiej 11, 01-622 Warszawa, NIP: 7010307471, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS 0000391791, (zwana dalej „Organizatorem").
2. Siedziba Organizatora znajduje się w Warszawie przy ul. Elżbiety Drużbackiej 11, kod pocztowy: 01-622. Bezpośredni kontakt z Organizatorem jest możliwy pod adresem email: klient@exim.pl
3. Ilekroć w Ogólnych Warunkach Uczestnictwa jest mowa o „Biurze Sprzedaży" lub „Biurze" bez bliższego określenia - należy przez to rozumieć zdefiniowane w art. 4 pkt 11 Ustawy pojęcie „punkt sprzedaży", w którym została złożona rezerwacja imprezy turystycznej przez danego Podróżnego (zwana dalej „Imprezą").
4. Organizator jest wpisany do Rejestru Organizatorów Turystyki i Przedsiębiorców Ułatwiających Nabywanie Powiązanych Usług Turystycznych prowadzonego przez Marszałka Województwa Mazowieckiego pod nr 1254. Organizator widnieje w Centralnej Ewidencji Organizatorów Turystyki i Przedsiębiorców Ułatwiających Nabywanie Powiązanych Usług Turystycznych pod nr ewidencyjnym 7555.
5. Organizator posiada, zgodnie z art. 7 ust. 1 i ust. 2 Ustawy, zabezpieczenie finansowe. Kontakt z podmiotem udzielającym zabezpieczeń finansowych jest możliwy za pośrednictwem formularza kontaktowego na stronie internetowej www. exim.pl.
6. Warunki umowy o udział w imprezie turystycznej oraz prawa i obowiązki Podróżnych określają niniejsze Ogólne Warunki Uczestnictwa (zwane dalej „OWU"), wy-dane w oparciu o art. 384 § 1 Kodeksu cywilnego (zwany dalej „k.c.") oraz Ustawę z dnia 24 listopada 2017 r o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych, a także „Ważne informacje dla turystów" (zwane dalej „WIT") oraz pozostałe dokumenty wskazane w treści umowy o udział w imprezie turystycznej, w tym w szczególności szczególne warunki ubezpieczenia oraz regulaminy, do których umowa się odwołuje. Wymienione powyżej dokumenty stanowią integralną część umowy o udział w imprezie turystycznej organizowanej przez Organizatora (zwana dalej „Umową" lub „Zgłoszeniem").
7. Zawierając Umowę Podróżny oświadcza, że zapoznał się w całości z OWU i WIT, ich zapisy są dla niego jasne i zrozumiałe, a także że akceptuje warunki OWU i WIT w całości.
8. Podanie danych osobowych jest niezbędnym warunkiem zawarcia oraz wykonania Umowy.

II. Zawarcie Umowy

1. Stronami Umowy są Organizator i Podróżny. W przypadku zawierania przez Podróżnego Umowy na rzecz osoby trzeciej, Podróżny wskazuje tę osobę w Umowie lub Zgłoszeniu.
2. Umowa może być zawarta:
   a. online bezpośrednio z Organizatorem z wykorzystaniem strony www.exim.pl,
   b. online lub telefonicznie za pośrednictwem Biura Sprzedaży (lista punktów sprzedaży znajduje się na stronie internetowej www.eximtours.pl) lub infolinii Organizatora,
   c. za pośrednictwem Biura Sprzedaży przy fizycznej obecności Podróżnego.
3. Osoba dokonująca rezerwacji i zakupu Imprezy musi posiadać pełną zdolność do czynności prawnych. Podróżny zobowiązany jest do przestrzegania przepisów paszportowych i wizowych, a podróżując wraz z osobą niepełnoletnią, dodatkowo zobowiązany jest do posiadania wszelkich zgód od rodziców lub opiekunów osoby niepełnoletniej, chyba że jest rodzicem lub opiekunem prawnym.
4. Rezerwacja możliwości udziału w Imprezie jest traktowana wyłącznie jako skierowana do Organizatora propozycja zawarcia Umowy. Rezerwacja może zostać dokonana pisemnie w Biurze Sprzedaży lub elektronicznie za pośrednictwem strony internetowej Organizatora lub telefonicznie. W przypadku składania rezerwacji przez Klienta osobiście w Biurze Sprzedaży rezerwacja uznana jest za dokonaną w momencie podpisania przez Klienta zgłoszenia do umowy i przekazania podpisanego dokumentu przedstawicielowi Organizatora. W pozostałych przypadkach rezerwacja uznawana jest za dokonaną po uiszczeniu przez Klienta przedpłaty (lub wpłacie całości ceny w przypadku rezerwacji zgłoszonej na mniej niż 21 dni przed rozpoczęciem Imprezy) albo potwierdzeniu przez Klienta rezerwacji w sposób określony w następnym zdaniu (w zależności od tego, co nastąpi pierwsze). Po zgłoszeniu przez Klienta woli dokonania rezerwacji Organizator wysyła Klientowi na wskazany przez niego adres poczty elektronicznej zgłoszenie do umowy wraz z linkiem do potwierdzenia rezerwacji. Potwierdzenie rezerwacji przez Klienta następuje poprzez wejście pod przesłany link i wpisanie kodu PIN, który Klient otrzymuje w formie wiadomości SMS w momencie aktywowania przesłanego linku. Niezależnie od sposobu dokonania rezerwacji Umowa pomiędzy Klientem a Organizatorem zostaje zawarta w momencie przesłania przez Organizatora na adres e-mail Klienta potwierdzenia przyjęcia rezerwacji. Zmiana statusu rezerwacji na potwierdzoną widoczna jest również w Strefie Klienta na stronie internetowej Organizatora www.exim.pl.
5. Za szkody wyrządzone podczas Imprezy przez osoby małoletnie odpowiadają rodzice lub opiekunowie prawni. Zgłaszający (pierwsza osoba wymieniona w potwierdzeniu rezerwacji / dokumentach podróży lub płatnik) przyjmuje na siebie odpowiedzialność za zapłatę całej ceny Imprezy za wszystkie osoby wymienione w Umowie. Jest także odpowiedzialna za przekazywanie pozostałym oso- bom otrzymanych od Organizatora (bezpośrednio lub poprzez Biuro Sprzedaży) informacji i oświadczeń dotyczących Imprezy, a także za przekazywanie Organizatorowi (bezpośrednio lub poprzez Biuro Sprzedaży) w imieniu tych osób informacji i oświadczeń związanych z Imprezą. Zaleca się, aby Podróżny rezerwujący Imprezę skontaktował się z Organizatorem (bezpośrednio lub poprzez Biuro Sprzedaży) na 24 godziny przed planowanym terminem wyjazdu/wylotu z kraju, w celu potwierdzenia rozkładu jazdy/lotu. Zawsze aktualny rozkład lotu/jazdy można sprawdzić także na stronie www.exim.pl.
6. Przed zawarciem Umowy udziela się Podróżnemu:
   a. standardowych informacji za pośrednictwem odpowiedniego standardowego formularza informacyjnego, zwanego dalej „formularzem SFI", stanowiącego załącznik 1 lub 2 do Ustawy,
   b. informacji określonych zgodnie z art. 40 ust. 1 oraz ust. 4 Ustawy, w szczególności informacji, o której mowa w art. 40 ust. 1 pkt 3 Ustawy (cena, opłaty i koszty dodatkowe) a także o ewentualnych zmianach tych informacji oraz za pomocą standardowego formularza informacyjnego, zwanych dalej „Informacjami o Imprezie".
7. Do momentu zawarcia Umowy Organizator może zmienić informacje przekazane Podróżnemu zgodnie z art. 40 ust. 1 Ustawy informując go w sposób jasny, zrozumiały i widoczny o każdej zmianie informacji.
8. W przypadku zawierania Umowy:
   a. Za pośrednictwem strony www.exim.pl Podróżny potwierdza, iż przed dokonaniem rezerwacji udzielone mu zostały wymagane Ustawą informacje za pośrednictwem formularza SFI a przed zawarciem Umowy również informacje o Imprezie,
   b. W przypadku zawierania Umowy w Biurze Sprzedaży przy fizycznej obecności Podróżnego udzielenie Podróżnemu informacji za pośrednictwem formularza SFI oraz informacji o

Imprezie a także potwierdzenie, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym, następuje na trwałym nośniku,

c. W przypadku zawierania Umowy przez telefon Podróżnemu udziela się Informacji o Imprezie oraz informacji zawartych w SFI stanowiącym załącznik nr 2 do Ustawy, a także potwierdza się treść proponowanej Umowy utrwaloną na papierze lub innym trwałym nośniku.

9. Oświadczenie Podróżnego o zawarciu Umowy jest skuteczne, jeżeli zostało utrwalone na papierze lub innym trwałym nośniku po otrzymaniu potwierdzenia od Organizatora. Umowa lub potwierdzenie jej zawarcia zawiera udzielone Podróżnemu przed zawarciem Umowy informacje o Imprezie a także pełną treść uzgodnień między stronami Umowy oraz dane i informacje określone w art. 42 ust. 4 Ustawy. Przez „trwały nośnik" należy rozumieć materiał lub narzędzie umożliwiające przechowywanie informacji, w sposób umożliwiający dostęp do informacji w przyszłości przez czas odpowiedni do celów, jakim te informacje służą, i które pozwalają na odtworzenie przechowywanych informacji w niezmienionej postaci.
10. Podróżny podpisując Umowę lub akceptując Zgłoszenie zobowiązuje się do zapłaty ceny Imprezy wskazanej na Umowie lub Zgłoszeniu.
11. W chwili zawarcia Umowy lub niezwłocznie po jej zawarciu udostępnia się Podróżnemu na trwałym nośniku kopię Umowy lub potwierdzenie jej zawarcia. Podróżny jest uprawniony do żądania kopii Umowy w postaci papierowej, jeżeli została zawarta przy fizycznej obecności Podróżnego. W sprawach związanych z Imprezą Podróżny może kontaktować się przed rozpoczęciem Imprezy bezpośrednio z Organizatorem a w przypadku zawarcia umowy za pośrednictwem Biura Sprzedaży – z tym Biurem, zaś po rozpoczęciu Imprezy - z pilotem lub rezydentem lub przedstawicielem lokalnego kontrahenta Organizatora lub infolinią Organizatora.
12. Na wniosek Podróżnego Organizator może rozpatrzyć prośbę o zmianę warunków Umowy lub Zgłoszenia przy całkowitym uzgodnieniu dodatkowych kosztów wynikających z takiej zmiany. Koszty zmiany przy przelotach rejsowych/liniowych (nie czarterowych) obejmują opłatę manipulacyjną przewoźnika lotniczego za dokonanie zmiany, a w niektórych przypadkach konieczność zakupu nowych biletów lotniczych. Dodatkowo koszty zmiany warunków Umowy obejmują w każdym przypadku bezzwrotną opłatę Organizatora w wysokości 200 PLN za każdą zmianę.
13. Katalog oraz inne informacje udostępniane przez Organizatora stanowią jedynie zaproszenie do zawarcia Umowy i nie stanowią oferty w rozumieniu przepisów k.c. Ich elementy wskazane w art. 40 ust. 1 pkt 1-6 Ustawy mogą stać się częścią Umowy o udział w imprezie turystycznej, w przypadku gdy zostanie to wyraźnie i jednoznacznie wskazane w Umowie.
14. Zdjęcia prezentowane w katalogach oraz innych materiałach reklamowych są zdjęciami przykładowymi. Oznacza to w szczególności, że nie każdy pokój w danym hotelu wygląda tak jak prezentowany na zdjęciu w katalogu. Podróżny może zostać zakwaterowany w dowolnej części hotelu, chyba że strony w Umowie postanowią inaczej.
15. Przedstawione w materiałach promocyjnych lub katalogach rozpowszechnianych przez Organizatora ceny za wyposażenie lub usługi dodatkowo płatne np. leżaki i parasole, klimatyzacja, sejf, Internet, itp. są cenami orientacyjnymi, ważnymi w chwili przygotowywania tych materiałów i mogą ulec zmianie.
16. Imprezy Organizatora co do zasady nie są dostępne dla osób z ograniczoną sprawnością ruchową. Na wniosek Podróżnego złożony na trwałym nośniku Organizator może sprawdzić dostępność oferty dla osób z ograniczoną sprawnością ruchową. Poinformowanie Organizatora o ograniczonej sprawności ruchowej Podróżnego musi nastąpić przed zawarciem Umowy.
17. Podróżny oświadcza, że przed zawarciem Umowy Organizator przekazał mu w sposób jasny, zrozumiały i widoczny oraz czytelny informacje, o których mowa w pkt II ust. 6 a także o ewentualnych zmianach tych informacji oraz odpowiedni standardowy formularz informacyjny.
18. Podróżny oświadcza, że przed zawarciem Umowy o udział w Imprezie zapoznał się z przekazanymi mu informacjami, o których mowa w pkt II ust. 6 i są one dla niego jasne i zrozumiałe.
19. Podróżny oświadcza, że dane osobowe podane przy zawarciu Umowy lub Zgłoszenia są zgodne z ważnymi dokumentami podróżnymi (paszport, dowód osobisty, wiza). W przypadku zmiany danych, o których mowa Podróżny zobowiązany jest do niezwłocznego poinformowania Organizatora i poniesienia ewentualnej opłaty dodatkowej związanej ze zmianą danych osobowych.
20. Rodzaje i wysokość zniżek dla dzieci Organizator określa w treści aktualnej oferty/katalogu lub na stronie internetowej. W przypadku, gdy Podróżnym jest dziecko, osoba dokonująca rezerwacji oraz zawierająca Umowę musi powiadomić o tym fakcie, podając jednocześnie wiek dziecka wraz z dokładną datą jego urodzenia. W przypadku niezgodności wieku z tym pierwotnie wskazanym, Organizator upoważniony jest do naliczania i pobierania katalogowej ceny zgodnie z wiekiem Podróżnego. Za upoważniający do uzyskania zniżek wiek dziecka przyjmuje się wiek jeden dzień po dniu zakończenia Imprezy.

III. Rozwiązanie oraz odstąpienie od Umowy

1. Podróżny może odstąpić od Umowy w każdym czasie przed jej rozpoczęciem. W takim przypadku, Podróżny jest zobowiązany do zapłaty na rzecz Organizatora opłaty z tytułu odstąpienia od Umowy:

a) w przypadku imprez z przelotem czarterowym, której zryczałtowana wysokość stanowi:

a. 10% ceny Imprezy przy rezygnacji do 40 dni przed datą rozpoczęcia Imprezy, nie mniej jednak niż 200 PLN/os.
b. 20% ceny Imprezy przy rezygnacji między 39 a 31 dniem przed datą rozpoczęcia Imprezy,
c. 30% ceny Imprezy przy rezygnacji między 30 a 21 dniem przed datą rozpoczęcia Imprezy,
d. 50% ceny Imprezy przy rezygnacji między 20 a 14 dniem przed datą rozpoczęcia Imprezy,
e. 70% ceny Imprezy przy rezygnacji między 13 a 8 dniem przed datą rozpoczęcia Imprezy,
f. 80% ceny Imprezy przy rezygnacji między 7 a 2 dniem przed datą rozpoczęcia Imprezy,
g. 90% ceny Imprezy przy rezygnacji na 1 dzień i mniej przed datą rozpoczęcia Imprezy.

W każdym z powyższych przypadków opłata z tytułu odstąpienia może być wyższa niż wpłacona zaliczka, oraz podlega potrąceniu z wpłaty dokonanej przez Podróżnego.

b) w przypadku imprez z dojazdem własnym, której zryczałtowana wysokość stanowi:

a. 10% ceny Imprezy przy rezygnacji do 31 dni przed datą rozpoczęcia Imprezy, nie mniej jednak niż 200 PLN/os.
b. 40% ceny Imprezy przy rezygnacji między 30 a 15 dniem przed datą rozpoczęcia Imprezy,
c. 80% ceny Imprezy przy rezygnacji między 14 a 8 dniem przed datą rozpoczęcia Imprezy,
d. 95% ceny Imprezy przy rezygnacji między 7 a 1 dniem przed datą rozpoczęcia Imprezy.

W każdym z powyższych przypadków opłata z tytułu odstąpienia może być wyższa niż wpłacona zaliczka, oraz podlega potrąceniu z wpłaty dokonanej przez Podróżnego.

c) W przypadku imprez z dojazdem własnym zawierających składnik Obowiązują specjalne warunki anulacji", której zryczałtowana wysokość stanowi:

a. 15% ceny Imprezy przy rezygnacji do 65 dni przed datą rozpoczęcia Imprezy, nie mniej jednak niż 200 PLN/os.,
b. 40% ceny Imprezy przy rezygnacji między 64 a 45 dniem przed datą rozpoczęcia Imprezy,
c. 55% ceny Imprezy przy rezygnacji między 44 a 25 dniem przed datą rozpoczęcia Imprezy,
d. 80% ceny Imprezy przy rezygnacji między 24 a 15 dniem przed datą rozpoczęcia Imprezy,
e. 95% ceny Imprezy przy rezygnacji między 14 a 1 dniem przed datą rozpoczęcia Imprezy,

W każdym z powyższych przypadków opłata z tytułu odstąpienia może być wyższa niż wpłacona zaliczka, oraz podlega potrąceniu z wpłaty dokonanej przez Podróżnego.

d) w przypadku imprez z przelotem rejsowym (nie czarterowym) wysokość opłaty wyliczana jest indywidualnie w oparciu o cenę imprezy turystycznej pomniejszoną o zaoszczędzone koszty lub wpływy z tytułu alternatywnego wykorzystania danych usług turystycznych.

Do kalkulacji ostatecznie poniesionych kosztów w przypadku imprez z przelotem rejsowym (nie czarterowym) Organizator może przystąpić najwcześniej po dacie końcowej wyjazdu i rozliczeniu kosztów Imprezy, z której Podróżny nie skorzy- stał. Kalkulacja ostatecznej opłaty w przypadku imprez z przelotem rejsowym (nie czarterowym) następuje na wniosek Klienta. Niedopełnienie przez Podróżne- go obowiązku anulowania Imprezy przed datą jej rozpoczęcia może oznaczać brak alternatywnego wykorzystania usług.

2. Organizator po rozwiązaniu Umowy dokona zwrotu Podróżnemu zapłaconej kwoty za Imprezę pomniejszonej o opłatę za odstąpienie od Umowy z zastrzeżeniem pkt 1d. Jeżeli po kalkulacji ostatecznie poniesionych kosztów zajdzie konieczność zwrócenia Podróżnemu części opłaty – Organizator zwróci Podróżnemu należną kwotę. Powyższe postanowienia niniejszego rozdziału nie mają zastosowania w przypadku gdy Ustawa stanowi, iż odstąpienie przez Podróżnego od Umowy lub jej rozwiązanie przez Podróżnego następuje bez opłaty. Wskazana w III.1 powyżej opłata za odstąpienie uwzględnia wynagrodzenie Organizatora odpowiadające dotychczas wykonanym czynnościom oraz zwrot rzeczywiście poniesionych kosztów w związku z przygotowaniami do wykonania Umowy.
3. Podróżny może odstąpić od Umowy przed jej rozpoczęciem bez ponoszenia opłaty za odstąpienie w przypadku wystąpienia nieuniknionych i nadzwyczajnych oko- liczności występujących w miejscu docelowym lub jego najbliższym sąsiedztwie, które mają znaczący wpływ na realizację Imprezy lub przewóz podróżnych do miejsca docelowego. Podróżny może żądać wyłącznie zwrotu wpłat dokonanych z tytułu Imprezy.
4. Oświadczenie o odstąpieniu od Umowy powinno być złożone przez Podróżnego z zachowaniem formy pisemnej i doręczone na adres siedziby Organizatora lub Biura Sprzedaży za pośrednictwem którego Podróżny zawarł Umowę lub Zgłoszenie. Oświadczenie może zostać przesłane Organizatorowi także faksem lub w wiadomości e-mail odpowiednio na nr telefonu lub adres e-mail wskazany w Umowie lub Zgłoszeniu.
5. Organizator może rozwiązać Umowę i dokonać pełnego zwrotu Podróżnemu dokonanych wpłat, bez obowiązku zapłaty dodatkowego odszkodowania lub zadośćuczynienia, jeżeli liczba osób, które zgłosiły się do udziału w Imprezie, jest mniejsza niż minimalna liczba osób podana w Umowie lub Zgłoszeniu (przykładowo przy Imprezach obejmujących lot czarterowy minimalna liczba uczestników wynosi 100) i Organizator powiadomił Podróżnego o rozwiązaniu Umowy w terminie określonym w Umowie lub Zgłoszeniu jednak nie później niż na:
   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.
6. Organizator może rozwiązać umowę o udział w Imprezie i dokonać pełnego zwrotu Podróżnemu dokonanych wpłat, bez obowiązku zapłaty odszkodowania lub zadośćuczynienia, jeżeli nie może zrealizować Umowy o udział w Imprezie z powodu nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności i powiadomił Podróżnego o rozwiązaniu Umowy niezwłocznie przed rozpoczęciem Imprezy. Obowiązek zwrotu nie dotyczy wpłat na rzecz ubezpieczyciela z tytułu ubezpieczeń dodatkowych (jak ubezpieczenie od kosztów rezygnacji), które regulowane są odrębną umową pomiędzy Podróżnym a ubezpieczycielem.
7. W wypadku rozwiązania Umowy z przyczyn wymienionych w pkt. III ust.6. i III ust. 7 Organizator zwraca Podróżnemu całość wpłaconej kwoty w terminie 14 dni od dnia jej rozwiązania.
8. Konsument, który zawarł umowę o udział w Imprezie poza lokalem przedsiębiorstwa w rozumieniu art. 2 pkt 2 Ustawy o prawach konsumenta z dnia 9 marca 2017r. (Dz.U. z 2017 r. poz. 683), może w terminie 14 dni od dnia jej zawarcia odstąpić od niej bez podawania przyczyny i ponoszenia kosztów, chyba że negocjacje ustne, na podstawie których została zawarta Umowa, były prowadzone w oparciu o wcześniejsze zamówienie złożone przez Podróżnego. Przepisy art. 30, art. 31, art. 32 ust. 1 i 2, art. 35, art. 37 i art. 38 pkt 1 Ustawy o prawach konsumenta stosuje się odpowiednio.

IV. Cena imprezy, warunki zapłaty

1. Wszystkie ceny Imprez są podane w PLN i są cenami umownymi. Cena Imprezy jest ustalona na podstawie obowiązujących taryf, cen, opłat i kursów walut. Cena Imprezy nie obejmuje w szczególności kosztów uzyskania paszportu, wizy, szczepień ochronnych, dodatkowych ubezpieczeń, dojazdu do lotniska, kosztów połączeń telefonicznych, a odpowiedzialność za ich uzyskanie i poniesienie spoczywa na Podróżnym.
2. Przedpłata na poczet ceny Imprezy wynosi 20% ceny Imprezy. Przedpłata winna wpłynąć do Organizatora na wskazany przez Organizatora rachunek bankowy, w ciągu 24 godzin od momentu potwierdzenia rezerwacji. Pozostała należność za Imprezę, z potrąceniem dokonanej przedpłaty, winna wpłynąć do Organizatora na wskazany przez Organizatora rachunek bankowy na 21 dni przed datą wyjazdu/ wylotu, nie wcześniej jednak niż 30 dni przed datą wylotu. Podróżny zobowiązany jest do przestrzegania harmonogramu płatności podanego na Umowie, a w szczególności zapłaty dokładnie takich kwot jakie są w nim wskazanych.

a) W czasie trwania promocji wysokość przedpłaty może ulec zmianie i podana jest każdorazowo w regulaminie danej promocji, nie może ona jednak przekroczyć 30% ceny imprezy.

3. Przy rezerwacji na mniej niż 21 dni przed wyjazdem/wylotem, pełną kwotę za Imprezę należy wpłacić w ciągu 24 godzin od momentu potwierdzenia rezerwacji, w sposób analogiczny jak pkt IV ust. 2 powyżej. Zapłaty za dodatkowe ubezpieczenie kosztów rezygnacji z Imprezy należy dokonać wraz z przedpłatą lub zapłatą pełnej ceny zależnie od terminu dokonania rezerwacji Imprezy.

Jeśli rezerwacja nie jest dokonywana osobiście, Podróżny zobowiązany jest przesłać bankowy dowód wpłaty, w sposób określony w Umowie, w ciągu 24 godzin po dokonaniu rezerwacji. Dowód wpłaty należy przesłać na adres windykacja@exim.pl, jeśli rezerwacja została założona przez stronę www.exim.pl. Jeśli powyższe warunki nie zostaną spełnione, Organizator zastrzega sobie prawo do anulowania niezapłaconej rezerwacji.

4. Zwroty pieniężne będą przekazywane wyłącznie na wskazany przez Podróżnego w Umowie rachunek bankowy lub w przypadku jego braku na rachunek bankowy Zgłaszającego, który dokonał opłaty.
5. W wypadku niedokonania przez Podróżnego wpłaty na rzecz Organizatora pozostałej części ceny Imprezy w terminie, o którym mowa w pkt IV ust. 2 lub w Umowie (Zgłoszeniu), Organizator wezwie Podróżnego, do dokonania zapłaty w dodatkowym trzydniowym terminie, liczonym od dnia doręczenia wezwania, in- formując, że brak zapłaty w tym terminie uprawnia Organizatora do odstąpienia od Umowy na podstawie art. 491 § 1 k.c. W przypadku wykonania przez Organizatora prawa odstąpienia od Umowy, Organizator może domagać się od Podróżnego na podstawie art. 395 § 2 k.c. wynagrodzenia odpowiadającego dotychczas wykonanym czynnościom oraz zwrotu rzeczywiście poniesionych, udokumentowanych kosztów w związku z przygotowaniami do wykonania Umowy.
6. Organizator, w uzasadnionych przypadkach, może wyrazić zgodę na przedłużenie terminu zapłaty.
7. Zapłata ceny za Imprezę może nastąpić gotówką, kartą bankową lub przelewem na rachunek bankowy Organizatora. W przypadku płatności przelewem za termin zapłaty uważa się datę zaksięgowania środków na rachunku Organizatora. Ewentualne koszty operacji bankowych ponosi Podróżny.

8. Cena ustalona w Umowie może ulec podwyższeniu, jeżeli doszło do wzrostu kosztów transportu wynikających ze zmiany kosztów paliwa lub innych źródeł zasilania, wzrostu opłat urzędowych, podatków lub opłat od usług turystycznych, w tym podatków turystycznych, opłat lotniskowych, portowych, handlingowych, wzrostu kursów walut. W okresie 20 dni przed datą rozpoczęcia Imprezy cena nie może być podwyższona. Organizator jest każdorazowo zobowiązany do udokumentowania wpływu powyższej okoliczności na podwyższenie ceny Imprezy. Analogicznie obniżenie ww. kosztów odpowiada obniżeniu ceny.
9. Dokumenty podróży będą przesłane na wskazany przy zawieraniu Umowy adres e-mail, gdy całość ceny za daną Imprezę zostanie zapłacona. Na Podróżnym spoczywa odpowiedzialność za prawidłowo przekazane/wpisane wszelkie dane osobowe, w tym dane kontaktowe.

V. Odpowiedzialność za wykonanie Umowy

1. Organizator jest odpowiedzialny za należyte wykonanie wszystkich usług turystycznych objętych Umową. Organizator może przed rozpoczęciem imprezy dokonać jednostronnie nieznacznych zmian w umowie. Organizator poinformuje Podróżnego o nieznacznych zmianach w sposób jasny i zrozumiały.
2. Organizator ogranicza swoją odpowiedzialność z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy do wysokości kwoty odpowiadającej trzykrotności całkowitej ceny Imprezy. Ograniczenie nie dotyczy szkody na osobie oraz szkody spowodowanej przez Organizatora umyślnie lub w wyniku niedbalstwa.
3. Organizator nie ponosi odpowiedzialności za bagaż oraz rzeczy niepowierzone Organizatorowi, pozostawione w miejscu publicznym, na miejscu zbiórek lub przesiadek. Organizator nie gwarantuje przewozu bagażu specjalnego (sprzęt sportowy, wózki inwalidzkie itp.). Transport bagażu o charakterze specjalnym dozwolony jest, po uprzednim potwierdzeniu u Organizatora, najczęściej za dodatkową opłatą. Informacje o cenach za tego rodzaju transport można uzyskać w danych liniach lotniczych, które są wyłącznie odpowiedzialne za organizację i przeprowadzenie transportu bagażu specjalnego, jak też za pobieranie dodatkowych opłat. Transport bagażu o charakterze specjalnym z lotniska docelowego do hotelu lub miejsca, do którego zgodnie z Umową udaje się Podróżny, odbywa się na koszt i ryzyko Podróżnego.
4. Podróżny ponosi pełną odpowiedzialność za szkody wynikłe z powodu nieprzestrzegania przepisów, instrukcji lub poleceń, a także szczególnych warunków ubezpieczenia o których mowa w OWU i WIT.
5. Podróżny jest zobowiązany do przestrzegania przepisów kraju, z którego podróżuje i do którego wjeżdża, w tym krajów tranzytowych, w tym w szczególności przepisów paszportowych, celnych, zdrowotnych, sanitarnych, przewozowych, przepisów związanych z bezpieczeństwem i innych.
6. Organizator odpowiada za podanie, przed rozpoczęciem Imprezy ogólnych in- formacji o obowiązujących przepisach paszportowych, wizowych i sanitarnych kraju docelowego. W ofercie Imprezy lub w katalogu lub dokumentach podróży, znajdują się istotne informacje, dotyczące niezbędnych formalności, związanych z Imprezą. Organizator wskazuje, że w przypadkach, gdy Podróżni posiadają obywatelstwo inne niż polskie zobowiązani są do zaciągnięcia informacji o przepisach wizowych w placówkach dyplomatycznych właściwych dla obywatelstwa Podróżnego. Podróżujące dzieci muszą posiadać własny dokument tożsamości (paszport lub dowód osobisty). Przy podróżach do krajów spoza Strefy Schengen, każda osoba podróżująca, w tym dziecko, winna posiadać ważny paszport.
7. Podróżny ponosi odpowiedzialność odszkodowawczą za szkody wyrządzone Organizatorowi, innym podróżnym, hotelom, liniom lotniczych oraz innym tego rodzaju podmiotom.
8. Podróżny ponosi odpowiedzialność materialną za szkody wyrządzone z jego winy lub z winy w nadzorze nad osobami, za które odpowiada, na zasadach określonych w przepisach k.c.
9. Organizator zobowiązuje się do udzielenia odpowiedniej pomocy Podróżnemu, który znalazł się w trudnej sytuacji, gdy nie jest możliwe zapewnienie powrotu Podróżnego do kraju zgodnie z Umową z powodu nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności.
10. Pomoc, o której mowa w pkt V ust. 9, polega w szczególności na udzieleniu:

a. odpowiednich informacji dotyczących świadczeń zdrowotnych, władz lokalnych oraz pomocy konsularnej,
b. pomocy w skorzystaniu ze środków porozumiewania się na odległość, w tym środków komunikacji elektronicznej oraz w skorzystaniu ze świadczeń zastępczych, o których mowa w art. 48 ust. 5 Ustawy.

11. Organizator może żądać od Podróżnego opłaty z tytułu udzielenia pomocy, o której mowa w pkt V ust. 10, jeżeli trudna sytuacja powstała z winy umyślnej Podróżnego lub w wyniku jego rażącego niedbalstwa. Wysokość naliczanej opłaty odpowiada rzeczywistym kosztom udzielenia pomocy poniesionym przez Organizatora.

VI. Procedura rozpatrywania skarg i żądań

1. Jeżeli w trakcie Imprezy Podróżny stwierdza wadliwe wykonywanie Umowy, po- winien niezwłocznie zawiadomić o tym Organizatora lub jego przedstawiciela (pilota lub rezydenta, Biura Sprzedaży) w miejscu realizacji Imprezy. W przypadku stwierdzonej niezgodności Podróżny ma prawo do złożenia skargi. W celu zapobiegania szkodom skarga winna być złożona przez Podróżnego niezwłocznie, tak, aby Organizator mógł jak najszybciej interweniować i wyjaśnić sprawę w trybie pilnym.
2. Biuro Sprzedaży oraz pilot/rezydent mają obowiązek potwierdzić Podróżnemu przyjęcie skargi, a w wypadku jej niezałatwienia Podróżny może zgłosić reklamację Organizatorowi, który powinien ustosunkować się do przedstawionych uchybień i przedstawić działania podjęte w celu ich usunięcia. Odpowiedź Organizatora może zostać udzielona w formie pisemnej, a także na innym trwałym nośniku informacji w orientacyjnym terminie do 45 dni od dnia otrzymania reklamacji.
3. Reklamacja powinna zawierać dane umożliwiające identyfikację Podróżnego i danej Imprezy, w której uczestniczył, przedmiot reklamacji, wskazanie niezgodności, uzasadnienie, udowodnienie oraz określenie żądań. Organizator rekomenduje złożenie reklamacji w terminie nie dłuższym niż 45 dni od dnia zakończenia Imprezy. W przypadku złożenia reklamacji po upływie tego terminu Organizator może nie mieć możliwości wnikliwego rozpatrzenia sprawy. Zasady i termin składania reklamacji nie naruszają żadnych ustawowych uprawnień Podróżnego do dochodzenia od Organizatora po tym terminie roszczeń wskazanych w Ustawie.
4. Biuro Sprzedaży, pilot i rezydent nie są uprawnieni do uznawania wskazanych w reklamacji żądań Podróżnego związanych z Umową.
5. Reklamację wnosi się do Organizatora elektronicznie poprzez formularz dostępny pod adresem: https://strefaklienta.exim.pl/ lub pisemnie na adres: Exim S.A., Dział Jakości, ul. Elżbiety Drużbackiej 11, 01-622 Warszawa; lub drogą mailową na adres: jakosc@exim.pl.
6. Organizator informuje, że Podróżnemu przysługują uprawnienia do rozpoczęcia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich. Spór taki można zgłosić do Inspekcji Handlowej - Wojewódzkiego Inspektoratu Inspekcji Handlowej w Warszawie (ul. Sienkiewicza 3, kod pocztowy 00-015) lub na adres poczty elektronicznej (ih_warszawa@wiih.org.pl). Ponadto informacje dotyczące pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich za pomocą platformy utworzonej przez Komisję Europejską znajdują się pod adresem: https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=PL. Podróżny jest uprawniony do złożenia skargi za pomocą wyżej wskazanej platformy w przypadku zawarcia Umowy z wykorzystaniem strony internetowej Organizatora (online). Podróżny może również

uzyskać pomoc w sprawie swoich uprawnień oraz w zakresie sporu między nim, a Organizatorem zwracając się do powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów lub organizacji społecznej, do której zadań statutowych należy ochrona konsumentów (m.in. Federacja Konsumentów), lub korzystając z informacji dostępnych na stronie internetowej Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumenta.

VII. Przeniesienie uprawnień z Umowy na inną osobę

1. Podróżny może bez zgody Organizatora przenieść na osobę spełniającą warunki udziału w Imprezie wszystkie przysługujące mu z tytułu Umowy uprawnienia, jeżeli jednocześnie osoba ta przejmuje wszystkie wynikające z Umowy obowiązki.
2. Przeniesienie uprawnień i przejęcie obowiązków wskazane w ust. 1 powyżej, zwane dalej „przepisaniem Imprezy", jest skuteczne wobec Organizatora, jeżeli Podróżny zawiadomi go o przepisaniu Imprezy na trwałym nośniku określonym w Umowie w rozsądnym terminie. Zawiadomienie złożone nie później niż 7 dni przed rozpoczęciem Imprezy uważa się w każdym przypadku za złożone w rozsądnym terminie.
3. Organizator może żądać od Podróżnego zapłaty dodatkowych kosztów w związku z przeniesieniem uprawnień i przejęciem obowiązków, o których mowa w pkt VII ust. 1 i 2. Zestawienie kosztów i podstawa ich naliczenia są przekazywane wraz z we-zwaniem do ich zapłaty. Niemniej zawsze Podróżny ponosi stałą opłatę związana z kosztami operacyjnymi Organizatora za zmianę danych osób podróżujących.
4. Za nieuiszczoną część ceny Imprezy oraz koszty poniesione przez Organizatora w wyniku zmiany Podróżnego uczestniczącego w Imprezie Podróżny i osoba przejmująca jego uprawnienia odpowiadają solidarnie.

VIII. Odpowiedzialność linii lotniczych

Reklamacje dotyczące uszkodzenia lub zgubienia bagażu w trakcie przewozu lotniczego należy składać pisemnie na formularzu Property Irregularity Report (zwanego dalej „PIR")
na lotnisku lub na adres przedstawicielstwa linii lotniczych w ciągu 7 dni od odebrania uszkodzonych przedmiotów. Reklamacje wynikające z opóźnienia w dostarczeniu bagażu należy składać pisemnie na adres przedstawicielstwa linii lotniczych od 7 do 21 dni (w zależności od rodzaju linii lotniczych) od dnia przekazania bagażu pasażerowi. Formularz PIR dostępny jest na lotniskach zazwyczaj w punktach zgłaszania utraty lub uszkodzenia bagażu z ang. „Lost and found". Podstawę powyższych przepisów stanowi Konwencja Montrealska z 28 maja 1999 r., której treść jest zatwierdzona do stosowania we Wspólnocie Europejskiej Rozporządzeniem Rady Europy (EC) nr 2027/97 i uzupełniona Rozporządzeniem (EC) nr 889/2002 oraz prawodaw- stwem krajów członkowskich UE.

IX. Ubezpieczenia oraz gwarancja bankowa

Informacje dotyczące obowiązkowego ubezpieczenia imprez zagranicznych w zakresie KL (kosztów leczenia)/NNW (następstw nieszczęśliwych wypadków) oraz dobrowolnego ubezpieczenia dodatkowego zawarte są w Warunkach Ubezpieczenia Podróży dla Klientów Exim Spółka Akcyjna nr 10.35.004 ERGO Reiseversicherung AG z siedzibą w Monachium Oddział w Polsce (WUP) dostępnych na stronie www.exim.pl lub w Biurze Sprzedaży. Organizator oświadcza, że posiada wymagane Ustawą zabezpieczenie finansowe na wypadek niewypłacalności w formie gwarancji bankowej wydanej przez Norddeutsche Landesbank – Girozentrale z siedzibą przy Friedrichswall 10, 30159 Hannover, Niemcy. Zgodnie z Ustawą odprowadza należne od Umów składki na Turystyczny Fundusz Gwarancyjny oraz Turystyczny Fundusz Pomocowy. Gwarancja bankowa, której beneficjentem jest Marszałek Województwa Mazowieckiego, w wypadku niewypłacalności Organizatora ma zapewnić pokrycie kosztów kontynuacji imprezy turystycznej lub kosztów powrotu do kraju, obejmujących w szczególności koszty transportu i zakwaterowania, w tym także, w uzasadnionej wysokości, koszty poniesione przez podróżnych w wypadku gdy Organizator turystyki wbrew obowiązkowi nie zapewnia tej kontynuacji lub tego powrotu, a także zapewnić Klientom zwrot wpłat wniesionych tytułem zapłaty za imprezę turystyczną w wypadku gdy z przyczyn dotyczących Organizatora turystyki impreza turystyczna nie zostanie zrealizowana, a także zapewnić Klientom zwrot części wpłat
wniesionych tytułem zapłaty za imprezę turystyczną, odpowiadającą części imprezy turystycznej, która nie zostanie zrealizowana. W tym przypadku Uczestnik powinien niezwłocznie skontaktować się z Marszałkiem Województwa Mazowieckiego, Urząd Marszałkowski Województwa Mazowieckiego w Warszawie, ul. Jagiellońska 26, 03-719 Warszawa, tel. Kontaktowy: +48 22 59 79 541/501, adres e-mail: dkpid@mazovia.pl. Uruchomienie środków następuje tylko w przypadku niewypłacalności Organizatora. Każdorazowo Marszałek Województwa wskazuje termin na zgłaszanie szkód oraz rodzaje dokumentów, jakie należy dołączyć do zgłoszenia roszczenia. Na stronie Urzędu Marszałkowskiego Województwa Mazowieckiego (www.mazovia.pl) ukazują się komunikaty dla poszkodowanych Klientów. Koszty powrotu Klientów do kraju pokrywane są w pierwszej kolejności. Górną granicą odpowiedzialności gwaranta z tytułu niniejszej gwarancji jest aktualna kwota Gwaranncji bankowej dostępna na www.exim.pl.

X. Ochrona danych osobowych

1. Zgodnie z rozporządzeniem 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 (zwane dalej „RODO"), Administratorem danych osobowych Podróżnego gromadzonych w celu zawarcia i realizacji Umowy jest Organizator – Exim S.A. z siedzibą przy ul. Elżbiety Drużbackiej 11, 01-622 Warszawa.
2. W przypadkach określonych w RODO, Podróżny ma prawo dostępu do danych osobowych, sprostowania danych, przeniesienia danych, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania danych osobowych. Niezależnie od praw wymienionych wyżej Podróżny może w dowolnym momencie wnieść sprzeciw wobec przetwarzania jego danych, jeśli podstawą prawną wykorzystywania danych jest prawnie uzasadniony interes. Podróżny może także w dowolnym czasie wycofać zgodę w przypadku, gdy jego dane będą przetwarzane w oparciu o zgodę. Podróżny ma także prawo wnieść skargę do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, jeżeli uważa, że przetwarzanie jego danych osobowych narusza przepisy prawa.
3. Organizator wyznaczył Inspektora Ochrony Danych, z którym Podróżny może skontaktować się za pośrednictwem poczty elektronicznej: iod@exim.pl.
4. Szczegółowe informacje na temat przetwarzania danych osobowych Podróżnych dostępne są na stronie www.exim.pl/dane-osobowe oraz w Biurach Sprzedaży.
5. Podróżny zawierający Umowę na rzecz osoby trzeciej przejmuje odpowiedzialność za poinformowanie jej o zasadach przetwarzania danych przez Organizatora, zawartych w niniejszym rozdziale oraz na stronie www.exim.pl/dane-osobowe.

XI. Postanowienia końcowe

1. W sprawach nieuregulowanych w OWU odpowiednie zastosowanie mają przepisy Ustawy; art. 10, art. 11, art. 12 ust. 1 pkt 1, 5, 16 i 17, art. 17 oraz art. 20 ust. 2 Ustawy o prawach konsumenta oraz przepisy rozporządzeń Unii Europejskiej dotyczących konsumentów usług turystycznych.
2. Podróżny może zapoznać się z treścią Ustawy pod adresem: http://prawo.sejm.gov.pl/isap.nsf/DocDetails.xsp?id=WDU20170002361.
3. OWU i WIT obowiązują od dnia 2 czerwca 2025 r. i nie mają zastosowania do umów o udział w imprezie turystycznej zawartych przez Organizatora przed tą datą.

WAŻNE INFORMACJE DLA TURYSTÓW

ODPRAWA NA LOTNISKU

Organizator informuje, iż w trosce o naszych Klientów oraz w celu skrócenia oczekiwania na odprawę, odprawy będą odbywały się przy pomocy dokumentów elektronicznych. Ze względu na fakt, iż na wszystkich lotniskach w Polsce odprawa odbywa się bez opieki Organizatora dlatego też zalecamy posiadanie wydrukowanych dokumentów podróży. W przypadku lotów realizowanych samolotami rejsowymi wymagane jest posiadanie papierowych biletów lotniczych/kart pokładowych wystawionych przez linię lotniczą. Dokumenty te dostarczane są niezależnie od dokumentów wysyłanych z systemu rezerwacyjnego Organizatora. Brak powyższych dokumentów podróży uniemożliwi odprawę na lotnisku, natomiast wystawienie nowych dokumentów podróży wiąże się z dodatkową opłatą. Z reguły dokumenty wysyłane są 2 dni przed wylotem. Prosimy o sprawdzanie swoich skrzynek mailowych bądź kontakt z Agentem. W razie jakichkolwiek problemów podczas odprawy zalecany jest kontakt z Call Center (numery telefonów będą wskazane w dokumentach podróży).

Miejsca w samolocie przydzielane są bezpłatnie i Organizator nie ma wpływu na przy- dzielone miejsce oraz nie gwarantuje, że miejsca w samolocie nawet w ramach jednej rezerwacji będą przydzielone obok siebie.

UWAGA!

W sytuacji kiedy podróżują dwie osoby, w tym jedna z nich jest osobą niepełno- letnią w świetle prawa polskiego, konieczne jest posiadanie pisemnego tłumaczonego na język angielski/francuski oraz notarialnie poświadczonego zezwolenia rodziców lub opiekunów prawnych osoby niepełnoletniej, zawierającego zgodę na wylot z kraju pod opieką wskazanej w zezwoleniu osoby pełnoletniej.

WIZY

Należy zwrócić uwagę, zakupując imprezy turystyczne, iż poszczególne kraje objęte są obowiązkiem wizowym. Szczegóły dotyczące przepisów wjazdowych w danym kraju znajdują się w poszczególnych rozdziałach. W przypadku niektórych imprez realizowanych samolotami rejsowymi niezbędne jest uzupełnienie rezerwacji o następujące dane: seria i numer paszportu/dowodu osobistego, data ważności, obywatelstwo, jeśli jest inne niż polskie. Dane powinny zostać uzupełnione najpóźniej w ciągu 3 dni od podpisania Umowy, ale na maksymalnie 7 dni przed rozpoczęciem podróży, po tym terminie dokonanie odprawy w liniach lotniczych może być niemożliwe lub podlegać opłacie. Przy planowaniu wyjazdu należy zwrócić uwagę na terminy oczekiwania na wizy, które wynoszą od 7 dni do nawet 45 dni roboczych (w zależności od trybu pracy konsulatów poszczególnych krajów). Klienci z innym obywatelstwem niż polskie, po- winni zapoznać się z przepisami wizowymi i paszportowymi kraju docelowego. Pasz- port powinien być ważny min. 6 miesięcy od daty planowanego powrotu.

TRANSPORT LOTNICZY

Informujemy, że godziny przelotów są orientacyjne (w przypadku przelotów czarterowych), ogólnodostępne i na bieżąco aktualizowane na stronie internetowej Organizatora www.exim.pl w zakładce „Rozkład lotów". Przeważnie czas wylotu jest potwierdzany przez Organizatora na 24 godziny przed wylotem. Pierwszy i ostatni dzień imprezy samolotowej przewidziany jest na przelot, a nie na właściwy wypoczynek. Godziny przelotów ustalane są przez przewoźnika lotniczego w porozumieniu z danym portem lotniczym oraz Urzędem Lotnictwa Cywilnego. Przy specyfice siatki połączeń linii lotniczych nie można zagwarantować, że wyloty będą odbywały się w godzinach rannych, a przyloty w godzinach wieczornych. W przypadku zaistnienia jakichkolwiek zmian Klienci będą bezzwłocznie o nich informowani. Zakres świadczeń otrzymywanych na miejscu (noclegi, wyżywienie) limitowany jest godzinami przelotów.

Jeżeli lot został odwołany, opóźniony lub odmówiono wejścia na pokład, Klientowi przysługuje od linii lotniczych prawo do opieki oraz prawo do odszkodowania. Szczegóły na temat zakresu świadczeń i wysokości odszkodowania oraz procedury postępowania w wyżej opisanych sytuacjach można znaleźć na stronie www.konsument.gov.pl.

Organizator nie ma możliwości zapewnienia Klientowi opieki na lotniku w strefie transferowej, Klient zobowiązany jest do samodzielnego przekroczenia punktów kontrolnych, tj. odprawy czy też przebycia terminali.

Bagaż: w przypadku lotów czarterowych każdy Klient może zabrać ze sobą bagaż o maksymalnej wadze od 10 do 20 kg oraz bagaż podręczny ważący nie więcej niż

5 kg – szczegóły dla danego lotu znajdują się zawsze w potwierdzeniu rezerwacji/umowie. W przypadków lotów rejsowych informacja na temat bagażu znajduje się zawsze na umowie lub potwierdzeniu rezerwacji, zazwyczaj bagaż podręcz- ny wliczony jest w cenę oraz istnieje możliwość dokupienia bagażu rejestrowego. Usługa EXBAG oznacza możliwość zakupienia dodatkowego bagażu podręcznego, który będzie można zabrać do kabiny bądź będzie oddany do luku bagażowego. Informacja o typie bagażu podawana jest każdorazowo na kartach pokładowych wysyłanych przed wylotem. Pasażerom do 2 roku życia nie przysługuje bagaż, jednak osoba z którą podróżuje może wziąć na pokład samolotu jedną dodatkową torbę z akcesoriami dla dziecka. Taka torba nie może być cięższa niż 5 kg. Pasażerowie podróżujący z dziećmi mogą bezpłatnie przewieźć składany wózek dziecięcy (nie wliczany do limitu bagażu podręcznego). Przewóz sprzętu sportowego jest możliwy po wcześniejszym zgłoszeniu do Organizatora i zazwyczaj podlega opłacie.

Ze względów bezpieczeństwa bagaż podręczny jest dokładnie sprawdzany przez służby lotniska w porcie wylotowym, dlatego też nie należy umieszczać w nim noży, nożyczek, scyzoryków, pilniczków do paznokci, w przeciwnym wypadku zostają one zarekwirowane. Zgodnie z regulaminem przewozu lekarstwa, okulary optyczne i klucze powinny być przewożone w bagażu podręcznym. Płyny przewożone w bagażu podręcznym powinny znajdować się w pojemnikach o dopuszczalnej pojemności 100 ml każdy i winny być zapakowane w jedną przezroczystą plastikową i zamykaną torebkę o pojemności nieprzekraczającej 1 l łącznie. Torebki powinny być dostępne w portach lotniczych. Osobnej kontroli poddane zostaną także ubrania wierzchnie pasażerów, komputery przenośne i inne większe urządzenia elektroniczne zabierane na pokład samolotu.

Przypominamy, iż istnieje możliwość pozostawienia wózka dziecięcego bezpośrednio w luku przy wejściu do samolotu, w tym celu należy go nadać jako bagaż rejestrowany przy stanowisku odprawy, a następnie oddać pracownikowi przy schodach do samolotu. Gondole wózków głębokich mogą zostać zabrane na pokład na wyraźną decyzję kapitana i w sytuacji gdy ich wielkość pozwala na umieszczenie ich pod fotelem pasażera czy w luku bagażowym. Pokarmy dla dzieci powinny być przewożone w bagażu rejestrowanym w większej ilości i zabezpieczone odpowiednio na wypadek ich uszkodzenia (zbicia słoiczków). Na pokład dozwolone jest wniesienie pokarmów odpowiadających długości podróży oraz porze dnia, w której odbywa się lot. Dla dzieci do ukończenia 1 roku życia dozwolone jest wniesienie wody butelkowanej przekraczającej 100 ml. W pozostałych przypadkach wniesienie wody czy innych napojów spoza strefy poza odprawę jest zabronione, chyba, że ich pojemność nie przekracza 100 ml.

Zaginiony/uszkodzony bagaż: W przypadku zaginięcia lub uszkodzenia bagażu należy natychmiast zgłosić szkodę na lotnisku w dziale Lost & Found, przed opuszczeniem terminala i zażądać spisania protokołu PIR wyłącznie przez upoważnionego do tego pracownika lotniska. Zgłoszenie szkody jest konieczne do zrealizowania roszczeń. Za brak dopełnienia formalności odpowiedzialność ponosi Klient. W celu przeprowadzenia

procedury reklamacyjnej bagażu przez przewoźnika lotniczego zwykle niezbędne będą następujące dokumenty:

- PIR – protokół zniszczenia bagażu (oryginał)
- kwit bagażowy (oryginał)
- paszport lub dowód osobisty(kserokopia)
- karta pokładowa (oryginał)
- zdjęcia uszkodzonego bagażu
- w przypadku zagubienia bagażu lista przedmiotów zawartych w bagażu + orientacyjna wycena – w jęz. angielskim (oryginał)
- rachunki za zakupione przedmioty w miejscu pobytu i niezbędne do podstawowego funkcjonowania (oryginały)
- pismo z punktu napraw bagażu informujące o kosztach naprawy lub w przypadku niemożności jego naprawienia informacja, iż bagaż nie kwalifikuje się do naprawy – w jęz. angielskim (oryginał)
- dane do przelewu: numer rachunku bankowego w formacie IBAN, kod SWIFT banku, imię i nazwisko oraz adres właściciela rachunku bankowego. Organizator przypomina, iż podczas lotu nie towarzyszy Państwu opiekun-rezydent.

TRANSFER

Przy przelotach czarterowych: po przylocie i odebraniu bagażu podróżnego na- leży udać się do wyjścia z lotniska, gdzie oczekiwać będą przedstawiciele (za- zwyczaj rezydenci, transfermeni) Organizatora z tablicami zawierającymi logo Organizatora. Przedstawiciele Organizatora przekazują niezbędne informacje dotyczące miejsca postoju i numeru autokaru, którym Klienci są przewożeni do hotelu. Podczas transferu (jeżeli jadą razem z Państwem) lub jeszcze przed przedstawiciele udzielają szczegółowych informacji dotyczących daty i godziny spotkania informacyjnego oraz wręczają dokumenty zawierające podstawowe informacje o kraju pobytu wraz z kontaktem telefonicznym do rezydenta. Może się zdarzyć, że transfermeni nie będą porozumiewać się w języku polskim. Z reguły do jednego auto- karu zabierani są goście do hoteli znajdujących się na trasie przejazdu. W związku z tym, że autokary rozwożą wszystkich gości po hotelach czas trwania transferu może się wydłużyć. Przedstawiciele Organizatora towarzyszący w trakcie transferu nie kwa- terują gości w hotelach, wskazują właściwy hotel i jadą z grupą do kolejnego hotelu.

Przy przelotach samolotem rejsowym: Klienci z lotnisk dowożeni są do hoteli shuttle busami. Są to specjalne autobusy transferowe, z których korzysta kilka biur podróży jednocześnie. Informację na temat transferu do hotelu Klient uzyskuje na stanowisku lokalnego przedstawiciela na lotnisku. Jeszcze przed rozpoczęciem imprezy tury- stycznej Organizator przesyła informację na temat lokalizacji stanowisk na lotniskach w poszczególnych destynacjach. Z uwagę na specyfikę transferów shuttle busem oczekiwanie na transfer z lotniska może być wydłużone a transfer z hotelu na lot- nisko może odbywać się z większym wyprzedzeniem. W przypadku niektórych hoteli transfer może zatrzymywać się w pobliżu danego hotelu i nie podjeżdża pod recepcję/ wejście. Szczegóły można uzyskać u Organizatora.

Organizator nie gwarantuje przewozu sprzętu sportowego typu deski surfingowe, sprzęt nurkowy, kitesurfing, golf itp.). Autokary, którymi wykonywane są transfery do poszczególnych hoteli nie są przystosowane do przewozu tych sprzętów, a jedynie do transferu gości wraz z ich bagażem standardowym (walizka). W tej sytuacji Klienci mogą być zmuszeni do wynajęcia innego środka transportu, który wykona ten trans- fer. Koszt podstawowego transferu nie zostanie zwrócony. Transfery będą realizowane autokarami, busami lub samochodami osobowymi oznaczonymi przeważnie znakiem firmowym lokalnego kontrahenta oraz Organizatora. Przy transferach typu shuttle bus nie ma oznaczeń z logiem Organizatora.

ZAKWATEROWANIE

Hotele:

Wszystkie hotele znajdujące się w ofercie Organizatora wybrane są ze starannością przy pomocy zagranicznych partnerów i ich doświadczenia na lokalnym rynku. Przy każdym hotelu umieszczona jest ocena dokonana przez Organizatora. W katalogu standaryzacja hotelu w postaci gwiazdek nadana jest przez Organizatora. Informacja ta może być pomocna przy wyborze obiektu zakwaterowania, który będzie najlepiej odpowiadał wymaganiom i oczekiwaniom Klientów. Organizator na bieżąco aktualizuje ofertę pod kątem płatnych i bezpłatnych usług serwowanych w obiektach zakwaterowania. W związku z częstymi zmianami w tym zakresie zaleca się zapoznanie z aktualnym opisem hotelu dostępnym na: www.exim.pl oraz ze zmianami do oferty dostępnymi w zakładce „Erraty do oferty". Oficjalnej kategoryzacji hoteli dokonuje się na podstawie kryteriów przyjętych w danym państwie (również taka informacja umieszczona jest w katalogu przy każdym obiekcie), ale nie zawsze pokrywa się ona z oceną Organizatora.

Należy liczyć się z tym, że poziom serwisu hoteli, zwłaszcza w krajach śródziemno- morskich, w szczególności w Egipcie, Tunezji, Maroko czy Turcji może odbiegać od polskich standardów. Wybierając hotel w centrum miasta należy pamiętać o tym, że w miejscowościach turystycznych życie nocne trwa zazwyczaj do wczesnych godzin rannych. Ruch uliczny oraz wiążący się z nim spory hałas może stanowić poważną przeszkodę dla wypoczynku. Wyjściem z sytuacji może być popołudniowa drzemka podczas sjesty, kiedy sklepy są zamknięte i wszędzie panuje spokój. Większość resortów hotelowych składa się z budynku głównego i bungalowów (willi). Organizator nie ma wpływu na to, w której części hotelu i na którym piętrze będą zakwaterowani Klienci, chyba, że Umowa stanowi inaczej. Leży to w gestii hotelu i uwarunkowane jest ilością wolnych pokoi. Wszelkie prośby o dodatkowe świadczenia zostaną skierowane do hotelu. Zastrzegamy jednak, iż świadczeń tych nie można egzekwować na miejscu, jako zagwarantowanych, gdyż nie są one dodatkowo płatne i są traktowane, jako prośba. Organizator nie bierze odpowiedzialności za realizację powyższych świadczeń. Dodatkowo informujemy, iż w pobliżu wybranego hotelu może występować rozbudowa infrastruktury. Staramy się na bieżąco monitorować sytuację i informować o wszelkich zmianach, na ile jest to możliwe, jednak nie mamy wpływu na infrastrukturę poza hotelem oraz na działania osób trzecich nieuczestniczących w realizacji Umowy. Niektóre hotele mogą żądać kaucji za zakwaterowanie, która jest rozliczana przy wykwaterowaniu. Kwota kaucji może zostać wykorzystana w hotelowym SPA, barze lub przy innych, płatnych świadczeniach.

Pokoje:

Pokój z widokiem na morze jest zwykle dodatkowo płatny na miejscu w recepcji i w miarę dostępności wolnych pokoi. Za pokój typu „sea view" uznaje się pokój z centralnym jak i bocznym widokiem na morze. Informujemy, iż większość hoteli za pokój dwuosobowy (DBL) uważa jeden pokój z dwoma pojedynczymi łóżkami lub jednym łóżkiem małżeńskim; za pokój trzyosobowy (DBL + AD lub DBL + CHD) uważa się jeden pokój dwuosobowy z dostawką; za pokój czteroosobowy pokój dwuosobowy z dwiema dostawkami lub jedną dwuosobową dostawką (DBL + 2 AD lub DBL + 2 CHD). Dostawka zmniejsza powierzchnię pokoju i może wpłynąć na komfort wypoczynku. We wszystkich hotelach dostawką może być łóżko rozkładane (polowe), łóżko piętro- we lub sofa i fotel będący na wyposażeniu pokoju. Dostawka nie zawsze gwarantuje komfort oferowany przez standardowe łóżko w danym hotelu. W przypadku pokoju z dostawkami dodatkowe komplety pościeli i ręczników będą dostarczone na życzenie Klientów. Pokoje jednoosobowe (SGL) często bywają małe i dużo droższe z powodu dopłaty. W wielu przypadkach nie posiadają balkonu lub tarasu. Zdarza się również, że pokój jednoosobowy to standardowy pokój dwuosobowy do pojedynczego wykorzystania. Pokoje „promocyjne" lub „ekonomiczne" mogą być mniejsze, mieć niższy standard oraz ich wygląd i wyposażenie może odbiegać od opisu katalogowego np. balkon francuski zamiast tradycyjnego balkonu lub tarasu bądź całkowity brak balkonu, niedostateczny widok na morze itp. Wskazana w opisie hotelu powierzchnia pokoju jest powierzchnią całkowitą i obejmuje, w zależności od rodzaju zakwaterowania, sypialnię, pokój dzienny, łazienkę i korytarz. Balkony mogą być francuskie, zwykłe lub tarasy. Nie gwarantujemy, że każdy balkon będzie

posiadał komplet wypoczynkowy. Dostępne w ofercie Organizatora zdjęcia (na stronie www.exim.pl lub w broszurach i katalogach, są przykładowe, co oznacza iż otrzymany na miejscu pobytu pokój nie musi wyglądać dokładnie tak samo jak na zdjęciu. W zależności od standardu hotelu sprzątanie pokoi oraz wymiana pościeli odbywa się codziennie, co 3-4 dni lub w ter- minach wyznaczonych przez hotel. Ręczniki są wymieniane jeśli rano zostaną rzucone na podłogę w łazience lub co drugi dzień (przeważnie w hotelach 5* i 4*). Wszelkie problemy związane z brakiem czystych ręczników czy pościeli należy zgłaszać rano w recepcji, a jeżeli to nie odniesie skutku, należy zgłosić sprawę rezydentowi w czasie jego dyżuru w hotelu lub bezpośrednio Organizatorowi w Polsce pod numerem alarmowym/infolinia +48 32 349 27 35. Uprzejmie przypominamy, że ze względu na oszczędzanie wody, hotele proszą o używanie ręczników przynajmniej przez 2-3 dni. Nie należy wynosić ręczników hotelowych na plażę czy basen. Ręczniki powinny pozostawać w pokoju do użytku wewnętrznego. Idąc na plażę należy korzystać z ręczników plażowych udostępnianych przez dany obiekt na podstawie karty ręcznikowej, tzw. „towel card", w przeciwnym wypadku należy korzystać z własnego ręcznika.

Doba hotelowa:

Doba hotelowa zwyczajowo rozpoczyna się w dniu przylotu zwykle w godzinach 14:00–17:00 i kończy dnia następnego o godz.10:00-12:00. Wcześniejszy przyjazd lub późny wyjazd nie uprawniają do dłuższego korzystania z pokoju i/lub wybranej opcji wyżywienia. Pokój hotelowy należy zwolnić do czasu obowiązywania doby hotelowej w dniu wylotu. Przedłużenie korzystania z pokoju i/lub wybranej opcji wy- żywienia możliwe jest poprzez indywidualne uzgodnienie z recepcją. Pobierana jest wtedy dodatkowa opłata, zgodnie z obowiązującym cennikiem hotelowym. W miarę możliwości recepcja hotelu udostępni Państwu pomieszczenie do składowania bagażu. Przy zakwaterowaniu należy zwrócić uwagę czy w pokoju nie ma uszkodzeń po poprzednich Gościach i zgłosić je niezwłocznie do recepcji w celu uniknięcia opłat za uszkodzenie mienia hotelowego.

Polityka wewnętrzna hoteli:

Zaznaczamy, iż w większości hoteli zabronione jest wnoszenie własnego jedzenia i picia, a także zabierania posiłków i napoi poza teren przeznaczonych do konsumpcji restauracji. Zgodnie z polityką hoteli w przypadku wczesnego wylotu lub późnego przylotu (przed/po zakończeniu pracy restauracji hotelowej) nie ma możliwości skorzystania z posiłku. Organizator nie ponosi odpowiedzialności za godziny pracy restauracji hotelowych. Opcja wyżywienia All Inclusive nie oznacza iż posiłki wy- dawane są przez cały dzień a kuchnia czynna całą dobę. Niektóre obiekty w celu otwarcia pokoi hotelowych oferują elektroniczne karty zamiast tradycyjnych kluczy. Informujemy, iż mogą one ulec rozmagnesowaniu w przypadku przechowywania ich w pobliżu sprzętu elektronicznego czy telefonów komórkowych. O ponowne jej za- kodowanie należy niezwłocznie zwrócić się do pracownika recepcji hotelowej. W krajach z oferty Organizatora woda może być podgrzewana za pomocą baterii słonecznych znajdujących się na dachu budynku hotelowego. W dni pochmurne może zdarzyć się, iż woda w kranach będzie letnia. Ilość ciepłej wody zależy również od ilości osób korzystających z niej osób w danej chwili.

W celu uniknięcia jakichkolwiek problemów informujemy, iż niemożliwe jest zakwaterowanie kobiety z mężczyzną wyznania muzułmańskiego w jednym pokoju bez zalegalizowanego związku małżeńskiego. Podczas wycieczek objazdowych Organizator nie gwarantuje zakwaterowania w konkretnym hotelu. Podajemy tylko standard zakwaterowania, bez nazwy hotelu (może być to hotel z katalogu Organizatora lub podobny). Jednakże zawsze będzie to obiekt odpowiadający standardowi wykupionej przez Państwa imprezy turystycznej.

W krajach arabskich obowiązuje zakaz fotografowania obiektów wojskowych, obiektów strategicznych i funkcjonariuszy państwowych.

WALUTY

Euro (EUR) jest oficjalną walutą w większości państw członkowskich UE (Niemcy, Austria, Francja, Grecja, Hiszpania, Portugalia, Włochy itd.). W państwach UE spoza sfery euro nadal obowiązują waluty narodowe (Wielka Brytania, Dania, Węgry, Chorwacja, Szwecja), które można wymieniać w polskich bankach lub kantorach jeszcze przed wyjazdem.

W państwach pozaeuropejskich (Egipt, Dominikana, Kuba, Seszele, Sri Lanka itd.) mają moc wiążącą waluty niedostępne w Polsce – zalecamy zabrać ze sobą dolary amerykańskie lub euro, które można wymieniać w miejscowych hotelowych recepcjach, bankach, kantorach, czy na granicy. Polskie karty płatnicze, które należą do międzynarodowych systemów Visa czy Mastercard, są honorowane w większości krajów, do których wyjeżdża się na wakacje.

KLIMATYZACJA

Większość hoteli, w przypadku typowych imprez pobytowych, zapewnia swoim gościom bezpłatnie centralną klimatyzację z możliwością indywidualnego sterowania temperaturą, w określonym zakresie, w pokoju lub indywidualną klimatyzację. Chcielibyśmy zwrócić uwagę na to, iż centralna klimatyzacja może nie działać 24 h/dobę. Jej włączenie/wyłączenie leży w gestii hotelu. Może się zdarzyć, że uruchamiana jest w godzinach najwyższych temperatur w ciągu dnia. W hotelach niższej kategorii (3*-2*) klimatyzacja może nie działać w korytarzach, windach czy innych miejscach użyteczności publicznej. Przed i po sezonie klimatyzacja nie jest uruchamiana. Za sezon najczęściej uważa się miesiące lipiec i sierpień. W czasie upałów temperatura powietrza a temperatura z klimatyzacji może różnić się nieznacznie, aby uniknąć szoku temperaturowego. W przypadku imprez autokarowych oferta nie gwarantuje pokoi z klimatyzacją. W przypadku imprez z dojazdem własnym usługa klimatyzacji jest dostępna zgodnie z opisem danego obiektu.

WYŻYWIENIE

Zgodnie z zawartą Umową podczas pobytu w hotelu Klienci otrzymują wyżywienie typu SC, RO lub OB (brak wyżywienia), BB (tylko śniadania), HB (śniadania i obiadokolacje, napoje dodatkowo płatne), FB (śniadanie, obiad, kolacja, napoje dodatkowo płatne), All Inclusive lub Ultra All Inclusive. Wybrana opcja wyżywienia nie obowiązuje podczas przelotów samolotem oraz przejazdów autokarem. Każdy hotel ma prawo wprowadzić własną odmianę danej wersji wyżywienia, podstawowe informacje zawiera opis hotelu, szczegóły i godziny posiłków przekazuje recepcja hotelowa.

W każdym kraju wymienionym w katalogu istnieją inne zwyczaje żywieniowe. Generalnie podaje się potrawy kuchni międzynarodowej wzbogaconej miejscowymi specjałami. Standard wyżywienia uzależniony jest od kategorii hotelu. Niektóre obiekty podczas posiłków głównych, dla zachowania bezpieczeństwa, zapewniają obsługę, która służy pomocą w serwowaniu potraw. Przez śniadanie kontynentalne należy rozumieć: porcję pieczywa, masło, dżem (czasem ser), kawę lub herbatę. W hotelowych restauracjach wyżywienie zapewnione jest w formie bufetu (potrawy wystawione w ladach, na bieżąco uzupełniane, niektóre mogą być porcjowane przez kucharza) lub serwowane przez kelnera – menu z obsługą (gotowe danie bez możliwości jego dowolnego komponowania). Forma wyżywienia jest uzależniona od standardu hotelu oraz sezonu. Może zdarzyć się, iż przed sezonem czy po sezonie turystycznym z uwagi na małą liczbę wypoczywających gości wybór potraw będzie ograniczony na co Organizator nie ma wpływu. Napoje do posiłków są zawsze płatne dodatkowo (nie dotyczy śniadań i programu All Inclusive). Wersja All Inclusive nie obowiązuje na plaży, chyba że opis obiektu stanowi inaczej. W przypadku imprezy z opcją All Inclusive wyżywienie w postaci przekąsek (o ile jest zawarte w opisie) serwowane jest w godzinach określonych przez obiekt. Mini-bar może nie obejmować opcji All Inclusive. Mini-bary/lodówki w pokojach są przeważnie puste, na wyraźną prośbę gości są wypełniane wodą, napojami alkoholowymi i bezalkoholowymi, za które później należy zapłacić. W trakcie wycieczek fakultatywnych nie obowiązuje forma wyżywienia zagwarantowana na Umowie. O szczegółach wyżywienia w trakcie wycieczek fakultatywnych informuje rezydent, zgodnie z programem danej wycieczki.. Natężenie ilości gości korzystających w tym samym czasie z restauracji i

barów w ramach All Inclusive może powodować powstawanie kolejek. Przypominamy, iż przy basenach i na plaży napoje mogą być serwowane w plastikowych szklankach wielokrotnego użytku, ze względów bezpieczeństwa. W niektórych hotelach możliwe jest zamówienie lunch lub breakfast boxów do wykorzystania na wycieczce fakultatywnej lub przy wczesnym wykwaterowaniu z hotelu. Natomiast hotelarz ma prawo odmówić przygotowania lunch lub breakfast boxów ze względu na miejscowe przepisy sanitarno-epidemiologiczne.

USŁUGI DODATKOWE

W każdym z hoteli z oferty pobytowej udostępniane są dla gości atrakcje nieobjęte programem podstawowym imprezy, za które hotel pobiera opłaty według aktualnego cennika dostępnego w danym obiekcie.

Informujemy, iż każdy obiekt wyznacza indywidualne godziny pracy zjeżdżalni czy Aquaparków, w których działają one pod nadzorem pracowników odpowiedzialnych za bezpieczeństwo. Ponadto przy każdym obiekcie (Aquapark, pojedyncze zjeżdżalnie) obowiązuje wewnętrzny regulamin, który m.in. wskazuje minimalny wzrost uczestnika pozwalający na skorzystanie z atrakcji.

Korzystanie z basenu możliwe jest od godzin rannych zwyczajowo do zachodu słońca lub do ok. godz. 17:00-18.00. Następnie pracownicy obiektu zajmują się odkażaniem wody, z tego względu prosimy o zaprzestanie kąpieli w celu uniknięcia alergicznych zmian skórnych wywołanych preparatami do odkażania wody. W większości hoteli zabrania się kąpieli w basenie w innych strojach, niż stroje kąpielowe. Część leżaków znajduje się przy basenach, pozostała część przy plaży hotelowej, nie- mniej nie oznacza to, iż liczba leżaków odpowiada liczbie gości hotelowych z tego względu może zdarzyć się, iż nie będą Państwo mogli z nich skorzystać, jednakże w takiej sytuacji prosimy o zwrócenie się z tym problemem do obsługi hotelowej. W większości hoteli baseny wewnętrzne są nieczynne zazwyczaj w okresie od czerw- ca do września. Odbiór telewizji kablowej/satelitarnej nie zawsze gwarantuje odbiór programów w języku polskim.

Internet - bezpłatna usługa internetowa udostępniana przez hotel może posiadać ograniczenia połączeń, blokady niektórych portów czy niektórych stron internetowych. Ani Organizator ani hotel nie odpowiadają za szybkość połączeń i jakość tej bezpłatnej usługi, jak również za przerwę w dostawie usługi. Szybkość połączeń internetowych jest minimalna. Wszelkie problemy związane z Internetem należy bez-zwłocznie zgłaszać na recepcji bądź na spotkaniu z rezydentem/pilotem. W niektórych hotelach funkcjonuje dodatkowo płatna kawiarenka internetowa.

PLAŻA

Hotele posiadające plaże prywatną mogą udostępniać korzystanie z niej również gościom spoza hotelu. Leżaki i parasole udostępniane są odpłatnie lub bezpłatnie, zgodnie z opisem obiektu zawartym w katalogu lub na www.exim.pl. Podane w opisach hoteli odległości od plaży są orientacyjne i podawane z reguły w linii prostej, co nie zawsze oznacza, iż jest to plaża na której hotel ma wyznaczone miejsce dla Gości. Prosimy także pamiętać o kremach do opalania z wysokim filtrem, okularach przeciwsłonecznych oraz nakryciu głowy podczas przebywania na słońcu. Zaoszczędzi to Państwu niepotrzebnych komplikacji podczas urlopu. Przypomina- my, iż w krajach śródziemnomorskich zachodzi zjawisko okresowego kwitnienia alg w morzu, na co Organizator nie ma wpływu.

ZBIÓRKA

Prosimy o bezwzględne przestrzeganie podanych godzin i miejsc zbiórki (dla wyjazdów autokarowych 30 minut przed odjazdem, dla wyjazdów lotniczych na terenie UE co najmniej 2 godziny przed wylotem, a dla pozostałych 3 godziny przed wylotem). Zwracamy uwagę na to, że organizator wyjazdu ze względu na niezbędność planowej i terminowej realizacji programu, nie jest zobligowany do oczekiwania na spóźnionego uczestnika wycieczki. A zatem, jeśli uczestnik nie stawi się punktualnie na miejsce zbiórki to z dużym prawdopodobieństwem nie zostanie zabrany na imprezę, a jeżeli podczas imprezy będzie chciał dołączyć do reszty grupy – będzie musiał dojechać do wskazanego punktu na własny koszt. Nie istnieje również możliwość samodzielnej zmiany miejsca wsiadania/wylotu na inny niż określony w umowie z Państwem przystanek lub lotnisko, bez względu na to, że z programu lub rozkładu wynika, że autobus przejeżdża przez inne przystanki. Każdą zmianę przez uczestnika miejsca wsiadania lub wylotu należy ustalić z Organizator pod rygorem utraty gwarancji miejsca w środku transportu i/lub odmowy zwrotu wpłaconych środków z tytułu realizacji świadczeń w zakresie przewozu/przelotu. Co do wyjazdów autokarowych istnieje możliwość zmiany przystanku wjazdowego lub/i powrotnego. Odbywa się to na życzenie klienta i w miarę dostępności miejsc w pojeździe łącznikowym (tzn. przemieszczającym się na terenie Polski do miejsc, gdzie zaplanowane są miejsca przesiadek). Zmiany wprowadzone do umowy na 7 dni przed rozpoczęciem wyjazdu (lub wcześniej) są bezpłatne. W wypadku gdy zmiana przystanku odbędzie się po wskazanym terminie, Organizator pobiera opłatę w wysokości 50 zł/ osoba/ przy- stanek.

OPIEKA REZYDENTA/PILOTA

Przy imprezach z przelotem czarterowym przedstawicielem Organizatora na miejscu jest polskojęzyczny rezydent, chyba że Umowa i oferta stanowi inaczej. Rezydent jest osobą, która przebywa w miejscu imprezy przez cały sezon i odpowiada on za techniczną organizację pobytu, zakwaterowanie, transfery, zebrania informacyjne, pośrednictwo w sprzedaży imprez fakultatywnych. Zwyczajowo następnego dnia po przylocie organizuje on spotkanie informacyjne w celu zapoznania Państwa z informacjami dotyczącymi kraju pobytu oraz ofertą wycieczek fakultatywnych. Do rezydenta/pilota należy kierować wszystkie pytania, życzenia, zastrzeżenia lub uwagi. Można za jego pośrednictwem także kupić dodatkowe wycieczki. Rezydent nie zawsze będzie w stanie towarzyszyć Państwu w transferach, czy imprezach fakultatywnych. Rezydent również nie ma uprawnień tłumacza przysięgłego, w związku z czym w kwestiach zdrowotnych należy skorzystać z telefonu Centrali Alarmowej ERGO Ubezpieczenia Podróży, a w przypadku problemów z kradzieżą/ zagubieniem dokumentów lub przedmiotów wartościowych z najbliższą placówką konsularną. Może zdarzyć się tak, że rezydent nie będzie zakwaterowany w tym samym miejscu, w którym Państwo mieszkacie. Dlatego osobisty kontakt z naszym rezydentem jest możliwy podczas spotkania informacyjnego oraz dyżurów w hotelu (zwykle 1-2 razy w tygodniu). W pilnych przypadkach rezydent dostępny jest pod numerem telefonu komórkowego, podanego na tablicy informacyjnej Organizatora, która znajduje się przy recepcji hotelowej.

Za pośrednictwem tablicy hotelowej Organizator przekazuje ważne informacje, dla- tego zalecamy zapoznać się z nimi, zwłaszcza z potwierdzeniem godzin transferu na lotnisko i odlotu do Polski, które rezydent wywiesza podczas ostatniego dyżuru w trakcie pobytu Klientów. Niezbędnym jest sprawdzenie wszelkich informacji o rozkładzie przelotów w dniu poprzedzającym wylot (wieczorem). W dniu zakończenia imprezy turystycznej rezydent, o ile ma taką możliwość, asystuje do momentu odprawy na lotnisku, później możliwy jest jedynie kontakt telefoniczny. W otrzymanych przed wylotem dokumentach znajduje się również numer telefonu alarmowego Organizatora, czynnego 24/7, z którego można skorzystać w przypadku problemów z transferem.

W przypadku imprez z wyjazdem autokarem przedstawicielem Organizatora jest pilot grupy, który towarzyszy Państwu od momentu wyjazdu autokaru z Polski do momentu powrotu do kraju.

Przy imprezach z przelotem liniami rejsowymi (w tym tanimi liniami lotniczymi) na miejscu klienci są pod opieką lokalnego kontrahenta w języku angielskim/niemieckim lub w jęz. polskim. Informacje na ten temat podawane są przy opisach kierunków na stronie www.exim.pl oraz w umowie. Przed rozpoczęciem imprezy turystycznej Klienci otrzymają manual z informacjami dotyczącymi opieki rezydenta oraz niezbędne numery telefonów do przedstawicieli Organizatora na miejscu, a także nr alarmowy do Polski, który działa 24/7 w języku polskim.

Ponadto, podczas imprezy mogą mieć Państwo kontakt z innymi przedstawicielami Biura, którzy są oddelegowani do sprawowania

opieki nad Państwem. Mogą być to, np. lokalni piloci, kierowcy autobusów, personel hoteli i innych organizacji, z którymi Organizator współpracuje przy organizacji świadczeń turystycznych.
Pilot, jak i rezydent są odpowiedzialni za prawidłową i bezpieczną realizację imprezy. Dlatego Uczestnik jest zobligowany do podporządkowania się zaleceniom obsługi imprezy (w tym przewodnikowi, rezydentowi, pilotowi, kierowcy autobusu, czy personelowi lotnisk). Niestosowanie się do tego może implikować poważne konsekwencje dla Uczestnika.

WYCIECZKI FAKULTATYWNE

W niektórych krajach istnieje możliwość wykupienia wycieczek fakultatywnych organizowanych przez lokalne biuro podróży. Umowa o wycieczkę fakultatywną zawierana jest przez lokalne biuro podróży i nie jest świadczeniem wykonywanym przez Exim
S.A. Radzimy, by wycieczki fakultatywne kupować na miejscu za pośrednictwem lokalnego przedstawiciela Organizatora, w celu uniknięcia kłopotów z niewywiązaniem się nieznanych przedsiębiorców z zawartych z umów. Wycieczki fakultatywne odbywają się w zależności od warunków atmosferycznych. Szczegółowych informacji udziela przedstawiciel na miejscu. Organizator nie ma wpływu na ceny i organizację wycieczek fakultatywnych, za które odpowiada miejscowy kontrahent. Wszelkie ewentualne reklamacje dotyczące ich organizacji należy zgłaszać przedstawicielowi na miejscu. Wszystkie wycieczki fakultatywne odbywają się pod warunkiem zebrania się minimalnej liczby uczestników, określonej indywidualnie dla każdej wycieczki.

SZCZEPIENIA

Szczepienia ochronne to jeden z najskuteczniejszych sposobów zapobiegania chorobom zakaźnym podczas wyjazdu. W trakcie podróży zagranicznych często spoty- kamy się z chorobami, które albo nie występują albo występują sporadycznie w kraju naszego zamieszkania. Wykaz zalecanych szczepień ochronnych określa przepisami rozporządzenie Ministra Zdrowia z dnia 16 września 2010 r. w sprawie wykazu zalecanych szczepień ochronnych oraz sposobu finansowania i dokumentowania zalecanych szczepień ochronnych wymaganych międzynarodowymi przepisami zdrowotnymi. Aktualnie jedynym szczepieniem obowiązkowym jest szczepienie przeciw- ko żółtej gorączce (żółta febra), które jest niezbędne przy podróży do części krajów w tropiku, szczególnie w Afryce i Ameryce Południowej.
Niektóre państwa obligują podróżnych także do innych szczepień na podstawie własnego prawa wizowego (np. Arabia Saudyjska wymaga szczepienia przeciwko zakażeniom meningokokowym). Szczegółowe informacje na ten temat dostępne są na stronie https://szczepienia.gis.gov.pl/index.php/rodzice_i_opiekunowie/szczepienia_w_ podrozach_zagranicznych.

CHOROBY I POMOC LEKARSKA

W przypadku imprez w regionie śródziemnomorskim, czy przy wyjazdach do krajów egzotycznych mogą być Państwo narażeni na częste infekcje żołądkowo-jelitowe spowodowane odmienną florą bakteryjną. Dlatego też należy zaopatrzyć się w leki przeciwskurczowe, przeciwbiegunkowe i przeciwwymiotne. W przypadku nasilenia się objawów choroby konieczna jest konsultacja medyczna, którą umożliwi Państwu Ubezpieczyciel (kontakt z Centralą Alarmową ERGO Ubezpieczenia Podróży).
Zalecamy unikanie picia wody bieżącej z kranów, hydrantów, czy mycia nią owoców do bezpośredniego spożycia. Najbezpieczniej korzystać z wody oryginalnie butelkowanej nawet do mycia zębów oraz obierania owoców i warzyw przed ich spożyciem i dbania o higienę, warto też często myć dłonie. Przypominamy, że do specyfiki krajów, do których Państwo podróżujecie, należą komary, muchy i inne insekty ze względu na gorący klimat. Dlatego też radzimy zabrać odpowiednie środki chemiczne. Zabrania się również trzymania w pokojach produktów spożywczych, ponieważ sprzyja to pojawianiu się mrówek oraz innych insektów. Polecamy zapoznać się z aktualnymi informacjami dotyczącymi zagrożeń chorobowych oraz wymaganych szczepień ochronnych na stronie internetowej Głównego Inspektoratu Sanitarnego www.gis.gov.pl.
Klienci ubezpieczeni są w ERGO Ubezpieczenia Podróży. W krajach z oferty Organizatora nie istnieje bezpłatna służba zdrowia. W przypadku konieczności skorzystania z doraźnej pomocy medycznej Klient niezwłocznie informuje o tym fakcie Centralę Alarmową ERGO Ubezpieczenia Podróży pod nr +48 58 309 11 00. W trakcie rozmowy prosimy ustalić szczegóły dotyczące możliwości korzystania z danej placówki medycznej w miejscu docelowym. Prosimy mieć na uwadze, że nie z każdą placówką medyczną istnieje możliwość rozliczenia bezgotówkowego. W przypadku, gdy Klient nie posiada środków na pokrycie kosztów leczenia, zobowiązany jest poinformować o tym fakcie Centrum Alarmowe. ERGO Ubezpieczenia Podróży oraz Centrum Alarmowe dołożą wszelkich starań, aby w zakresie swojej odpowiedzialności wizyta została rozliczona bezgotówkowo. Zaznaczamy jednak, że ostateczna decyzja należy do placówki medycznej. W przypadku skorzystania odpłatnej pomocy medycznej, koszty leczenia zostaną Państwu zrefundowane po powrocie do Polski na podstawie przedłożonych rachunków od lekarza i formularza zgłoszenia roszczenia. Koszt standardowej wizyty u lekarza ogólnego wynosi ok. 100 USD, natomiast u specjalisty, w tym stomatologa, ok. 150–200 USD. W przypadku doraźnej pomocy medycznej, niezależnie od kosztu wizyty, Klient pokrywa daną kwotę osobiście na miejscu. Dopiero po powrocie z imprezy do kraju otrzymuje zwrot, na podstawie oryginałów rachunków (oraz druku „zgłoszenia szkody z ubezpieczenia kosztów leczenia" ERGO Ubezpieczenia Podróży), pomniejszony o kwotę wkładu własnego w wysokości 25 EUR. W razie korzystania z jakiejkolwiek pomocy medycznej należy niezwłocznie po- informować o tym ubezpieczyciela. Nie ponosi się wtedy kosztów, gdyż są one pokrywane bezpośrednio przez Ubezpieczyciela. Aktualne instrukcje postępowania w razie nagłego zachorowania lub nieszczęśliwego wypadku zagranicą oraz wzory druków z tytułu szkód znajdują się na www.exim.pl w zakładce Ubezpieczenia.

RAMADAN

W czasie Ramadanu może zdarzyć się, iż sklepy oraz obiekty gastronomiczne będą krócej czynne lub całkowicie zamknięte. Może się zdarzyć, że podczas Ramadanu posiłki w hotelach będą skromniejsze niż w pozostałym czasie. Prosimy, aby w tym okresie unikać skąpych strojów kąpielowych. Podczas zwiedzania meczetów i kościołów prosimy o stosowny ubiór (zwłaszcza w okresie Ramadanu). Podczas Ramadanu skrócone są godziny otwarcia zwiedzanych obiektów (najczęściej do 15:00). Piątek to dzień wolny od pracy (odpowiednik niedzieli w Polsce). Oznacza to, że banki i urzędy są nieczynne. Należy również wziąć pod uwagę, że podczas ramadanu administracja, handel i transport funkcjonują w zwolnionym tempie i w ograniczonym zakresie.

UBRANIE

W większości hoteli nie jest wskazane udanie się do restauracji w stroju kąpielowym czy w szortach. Bezwzględnie zakaz ten jest przestrzegany w obiektach o kategorii 4* i 5*, dlatego radzimy w celu uniknięcia niepotrzebnych nieprzyjemności zabrać ze sobą odpowiedni strój. Przy wejściu do kościołów, meczetów i innych tego typu budowli kobiety powinny zakrywać ramiona i kolana, mężczyźni natomiast zakładać długie spodnie.

BAGAŻ NIESTANDARDOWY

Przewóz rowerów, desek surfingowych, sprzętu do nurkowania (m.in. butla tlenowa, płetwy, maska, pianka, głębokościomierz), etc. stanowi bagaż ponadwymiarowy i musi być zgłoszony Organizatorowi przy rezerwacji. Obowiązuje wtedy dodatkowa opłata, zgodnie z taryfą wprowadzoną przez dane linie lotnicze. Przypominamy, iż usługa ta nie jest gwarantowana i może zdarzyć się, iż uprzednio potwierdzona przez linię lotniczą może zostać odrzucona w przypadku pełnego wyważenia luków bagażowych. W przypadku zmiany linii lotniczych, dla zgłoszonego uprzednio bagażu, za- stosowanie mają opłaty zgodnie z cennikiem nowego przewoźnika lotniczego. Szczegółowe informacje dotyczące przewozu bagażu niestandardowego w poszczególnych liniach lotniczych dostępne są na stronie internetowej www.exim.pl.
Organizator nie gwarantuje przewozu bagażu niestandardowego do hotelu oraz w drodze powrotnej na lotnisko. Na życzenie Klienta taka opłata jest wyliczana indywidualnie i płatność

następuje przed rozpoczęciem imprezy turystycznej. Jeżeli Klient porusza się na wózku inwalidzkim również należy zgłosić ten fakt przy zawieraniu Umowy.

SEJF

Odradzamy Państwu zabieranie ze sobą na urlop wartościowych przedmiotów i biżuterii. Przypominamy, iż hotel nie ponosi odpowiedzialności materialnej za rzeczy wartościowe, pozostawione przez Państwa w pokoju. W związku z tym radzimy wynająć sejf hotelowy w recepcji bądź pokoju i zdeponować w nim paszport, pieniądze, karty płatnicze, bilety lotnicze i inne wartościowe rzeczy. W większości hoteli korzystanie z sejfu jest dodatkowo płatne.

UWAGA!!!

Biura pośredniczące w zawarciu umowy - Biura Sprzedaży - nie są uprawnione do składania jakichkolwiek zapewnień czy obietnic lub dokonywania uzgodnień odbiegających od treści podanej w ofercie Organizatora.

Wycieczki objazdowe do krajów docelowych prezentowanych w niniejszym katalogu będą odbywały się jedynie w sytuacji, gdy zgłosi się odpowiednia liczba uczestników, tj. min. 10 osób na każdy z programów w przypadku imprez z przelotem samolotem oraz min. 30 osób w przypadku imprez z przejazdem autokarem, organizowanym z Polski. W przeciwnym wypadku impreza objazdowa zostanie odwołana, a Klientowi zaproponowany zostanie alternatywny termin.

W krajach z oferty Organizatora może występować zagrożenie bezpieczeństwa turystów, czego Organizator nie jest w stanie przewidzieć oraz zapobiec. Informacje na temat przepisów obowiązujących w danym kraju, informacje dodatkowe na temat zdrowia, ruchu samochodowego, ewentualne porady oraz wszelkie komunikaty o za- grożeniach można znaleźć na stronie www.msz.gov.pl. Osobom udającym się na wypoczynek zalecamy również instalację na urządzeniu mobilnym bezpłatnej aplikacji iPolak rekomendowanej przez MSZ.