1. POSTANOWIENIA OGÓLNE

1.1. **Prima Holiday Sp. z o.o. stawia sobie za cel oferowanie wartościowych usług i zapewnienie optymalnego wypoczynku swoim Klientom.** Prawa i obowiązki klienta określają niniejsze Ogólne Warunki Uczestnictwa (OWU) wydane w oparciu o art. 384 KC i Ustawę o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych z dnia 24 listopada 2017 r.. Integralną część umowy o świadczenie usług turystycznych stanowią niniejsze Ogólne Warunki Uczestnictwa łącznie z informacjami określonymi w sekcji Niezbędne Informacje dla Podróżnych. Przy zawieraniu Umowy/Zgłoszenia-Rezerwacji podróżny zobowiązany jest do zapoznania się z niniejszymi warunkami .

1.2. Organizatorem imprez jest Prima Holiday Sp. z o. o. zwana dalej Biurem/Organizatorem. Organizator posiada wpis do Rejestru Organizatorów Turystyki i Przedsiębiorców Ułatwiających Nabywanie Powiązanych Usług Turystycznych Województwa Mazowieckiego pod numerem 1383. Firma działa pod nazwą handlową PRIMA HOLIDAY.

1.3. Podpisanie Zgłoszenia-Rezerwacji oznacza, że osoba zawierająca Umowę (w imieniu własnym i pozostałych uczestników) zgadza się na warunki i postanowienia niniejszej umowy. Osoba zawierająca umowę wskazana na Zgłoszeniu-Rezerwacji/Umowie przyjmuje na siebie odpowiedzialność za zapłatę pełnej kwoty ceny imprezy turystycznej za wszystkie osoby wymienione w Rezerwacji /Umowie i dokumentach podróży. Jest także odpowiedzialna za informowanie pozostałych osób o wszystkich szczegółach dotyczących imprezy turystycznej. Osoba dokonująca rezerwacji musi być pełnoletnia.

1.4. Organizator przestrzega Ustawy o ochronie danych osobowych z dnia 10 maja 2018 r. oraz rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych (RODO). Z polityką prywatności Organizatora można zapoznać się na stronie internetowej Organizatora pod adresem www.primaholiday.pl. Ewentualne spory, strony będą rozstrzygały polubownie a w przypadku nieosiągnięcia porozumienia przez właściwy miejscowo sąd. Skorzystanie z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń ma charakter dobrowolny. Poniższe zapisy mają charakter informacyjny i nie stanowią zobowiązania Biura do skorzystania z pozasądowych sposobów rozwiązywania sporów. Oświadczenie Biura o zgodzie lub odmowie wzięcia udziału w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich składane jest przez Biuro pisemnie lub na innym trwałym nośniku w przypadku, gdy w następstwie złożonej przez Konsumenta reklamacji spór nie został rozwiązany. Zasady prowadzenia postępowań w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich oraz obowiązki przedsiębiorców w tym zakresie określone są odrębnie w przepisach prawa (w tym w szczególności w ustawie z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich, Dz.U.2016 poz. 1823) lub w regulacjach stosowanych przez odpowiednie podmioty właściwe w zakresie rozwiązywania sporów konsumenckich. Szczegółowe informacje dotyczące możliwości skorzystania przez Uczestnika będącego Konsumentem z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń oraz zasady dostępu do tych procedur mogą być dostępne w siedzibach oraz na stronach internetowych powiatowych (miejskich) rzeczników konsumentów, organizacji społecznych, do których zadań statutowych należy ochrona konsumentów, Wojewódzkich Inspektoratów Inspekcji Handlowej, w szczególności również pod następującym adresem internetowym Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentówhttps://www.uokik.gov.pl/pozasadowe_rozwiazywanie_sporow_konsumenckich.php. Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów prowadzi jawny rejestr podmiotów uprawnionych do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich. Siła Podróżny będący Konsumentem posiada następujące przykładowe możliwości skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń: Podróżny uprawniony jest do zwrócenia się do stałego polubownego sądu konsumenckiego, o którym mowa w art. 37 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o Inspekcji Handlowej (Dz.U. 2001 nr 4 poz. 25 ze zm.), z wnioskiem o rozstrzygnięcie sporu wynikłego z zawartej Umowy. Podróżny uprawniony jest do zwrócenia się do wojewódzkiego inspektora Inspekcji Handlowej, zgodnie z art. 36 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o Inspekcji Handlowej (Dz.U. 2001 nr 4 poz. 25 ze zm.), z wnioskiem o wszczęcie postępowania mediacyjnego w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporu między Uczestnikiem, a Biurem. Podróżny może uzyskać bezpłatną pomoc w sprawie rozstrzygnięcia sporu korzystając także z bezpłatnej pomocy powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów lub organizacji społecznej, do której zadań statutowych należy ochrona konsumentów (m.in. Federacja Konsumentów, Stowarzyszenie Konsumentów Polskich). Podróżny może złożyć skargę za pośrednictwem platformy internetowej ODR: http://ec.europa.eu/consumers/odr/. Platforma ODR stanowi także źródło informacji na temat form pozasądowego rozstrzygania sporów mogących powstać pomiędzy przedsiębiorcami i Konsumentami.

1.5. Wszelkie zmiany zapisów zawartych w katalogach organizatora aktualizowane i publikowane są w systemie rezerwacyjnym oraz na stronie internetowej organizatora www.primaholiday.pl i stanowią ostateczną podstawę do zawarcia umowy. W przypadku aktualizacji oferty Klient otrzymuje informację o takiej zmianie na druku Zgłoszenia-Rezerwacji/Umowy.

1.6. Podróżny ma prawo do świadczeń Biura gwarantowanych Umową uczestnictwa. Podróżny uprawniony jest w czasie trwania imprezy do korzystania z fachowej pomocy i opieki przedstawicieli Biura. Podróżny objęty zostanie również opieką we wszystkich przypadkach zdarzeń nagłych i niezawinionych przez Biuro.

1.7. Niniejsze OWU obowiązują wszystkich uczestników imprez organizowanych przez Organizatora od 14.05.2019 r.

2. ZAWARCIE UMOWY

2.1. 2.1. Przed zawarciem umowy Klient otrzymuje od Organizatora lub działającego w jego imieniu Agenta:
a) Standardowy Formularz Informacyjny
b) Ogólne Warunki Uczestnictwa w imprezach organizowanych przez PRIMA HOLIDAY wraz z Niezbędnymi Informacjami dla Podróżnych,
c) Warunki ubezpieczenia KL/NNW;
Otrzymanie tych dokumentów Klient jest zobowiązany potwierdzić w sposób pisemny.

2.2. Dokonane przez Klienta Zgłoszenie, które podpisywane jest na druku Zgłoszenie-Rezerwacja traktowane jest jako propozycja zawarcia umowy. Właściwa Umowa zostaje zawarta automatycznie z chwilą potwierdzenia przez Organizatora warunków zawartych w zgłoszeniu (poprzez potwierdzenie Zgłoszenia-Rezerwacji w systemie rezerwacyjnym Organizatora) oraz po dokonaniu przez Klienta należnej wpłaty – zaliczki lub całości ceny imprezy, jak wskazane w pkt. 3.6., 3.7, a w przypadku zgłoszenia podpisanego na podstawie oferty specjalnej, po dokonaniu wpłat określonych w ofercie specjalnej.

2.3. Podpisując Zgłoszenie – Rezerwację Klient wyraża zgodę na przetwarzanie i udostępnianie swoich oraz pozostałych uczestników danych osobowych niezbędnych dla realizacji imprezy.

2.4. Wraz z przyjęciem Zgłoszenia-Rezerwacji Klient otrzymuje następujące informacje, których otrzymanie potwierdza w formie pisemnej:
1) dotyczące głównych właściwości usług turystycznych:
a) miejsce pobytu, trasę i czas trwania imprezy, w tym co najmniej przybliżoną datę początkową i końcową oraz liczbę noclegów zapewnianych w trakcie imprezy turystycznej,
b) rodzaj, klasę, kategorię lub charakter środka transportu, a także informacje dotyczące przejazdów, w szczególności czas i miejsce wyjazdów oraz postojów, a jeżeli dokładny czas nie został jeszcze określony - o przybliżonym czasie wyjazdu i powrotu,
c) położenie, rodzaj i kategorię obiektu zakwaterowania, według przepisów kraju pobytu,
d) liczbę i rodzaj posiłków,
e) szczegółowy program zwiedzania, wycieczki lub inne usługi uwzględnione w cenie imprezy turystycznej,
f) czy jakiekolwiek usługi turystyczne będą świadczone w grupie, oraz jeśli to możliwe - o przybliżonej liczebności grupy,
g) informację o wymaganiach językowych, w przypadku gdy skorzystanie przez podróżnego z niektórych usług turystycznych będzie zależało od skutecznej komunikacji ustnej,
h) informację o dostępności usług turystycznych dla osób o ograniczonej sprawności ruchowej, a także, na wniosek podróżnego, dokładne informacje na temat możliwości ich dostosowania do jego potrzeb;
2) kwotę lub procentowy udział przedpłaty w cenie imprezy turystycznej i termin jej wniesienia oraz termin zapłaty całej ceny, a także sposób dokonania zapłaty.
3) cenę imprezy turystycznej łącznie z podatkami oraz w razie potrzeby z wszelkimi dodatkowymi opłatami i innymi kosztami lub - jeśli nie można zasadnie oczekiwać, aby koszty te zostały obliczone przed zawarciem umowy o udział w imprezie turystycznej - informację o rodzaju dodatkowych kosztów, którymi podróżny może zostać obciążony;
4) minimalną liczbę osób wymaganych, aby impreza turystyczna się odbyła;
5) termin powiadomienia podróżnego na piśmie o ewentualnym odwołaniu imprezy turystycznej z powodu niewystarczającej liczby zgłoszeń, jeśli jej realizacja jest uzależniona od liczby zgłoszeń;
6) informację o prawie do rozwiązania przez podróżnego umowy o udział w imprezie turystycznej w każdym momencie przed rozpoczęciem imprezy turystycznej za stosowną opłatą oraz jej wysokości;
7) ogólne informacje o obowiązujących przepisach paszportowych, wizowych i sanitarnych oraz o wymaganiach zdrowotnych dotyczących udziału w imprezie turystycznej;
8) nazwę handlową i adres organizatora turystyki lub agenta turystycznego, a także ich numery telefonów lub adresy poczty elektronicznej;
9) informację o ubezpieczeniach obowiązkowych lub dobrowolnym ubezpieczeniu na pokrycie kosztów rozwiązania przez podróżnego umowy o udział w imprezie turystycznej lub kosztów świadczenia pomocy, w tym kosztów powrotu do kraju w razie wypadku, choroby lub śmierci.

2.5. Informacje określone w pkt. 2.4. stanowią integralną część umowy o udział w imprezie turystycznej.

3. CENA. WARUNKI PŁATNOŚCI. ZNIŻKI DLA DZIECI.

3.1. Cena imprezy turystycznej podana jest w Umowie w PLN i obejmuje podatek od towarów i usług.

3.2. Cena imprezy jest ustalona na podstawie obowiązujących taryf, cen, opłat i kursów walut.

3.3. Na cenę imprezy składają się elementy wskazane na druku Zgłoszeniu-Rezerwacji/Umowy.

3.4. W skład ceny nie wchodzą elementy wskazane na druku Zgłoszeniu-Rezerwacji/Umowy.

3.5. Ceny zostały skalkulowane z uwzględnieniem godzin odlotów i przylotów, mając na uwadze rzeczywistą liczbę świadczeń, jaką otrzymują Klienci.

3.6. Przy zawarciu Umowy Klient zobowiązany jest do dokonania wpłaty zaliczki na poczet imprezy turystycznej. Przy imprezach z terminem rozpoczęcia ponad 30 dni zaliczka wynosi do 30% ceny imprezy. Nie dopuszcza się możliwości zapłaty kwoty wyższej niż 30% ceny imprezy w terminie wcześniejszym niż 30 dni przed rozpoczęciem podróży. Wszelkie nadpłaty będą niezwłocznie zwracane. Pozostałą do zapłaty kwotę należy wpłacić w terminie na 30 dni przed rozpoczęciem imprezy.
W przypadku zakupu imprez z terminem rozpoczęcia krótszym niż 30 dni Klient zobowiązany jest do zapłaty całości ceny imprezy.

3.7. Miejscem spełnienia świadczeń z umowy jest wskazany przez Biuro rachunek bankowy określony w zawartej z Uczestnikiem Umowie lub kasa biura organizatora. Należna wpłata winna wpłynąć do biura najpóźniej w ciągu 24 godzin od momentu rezerwacji. Jeśli rezerwacja dokonywana jest na mniej niż 14 dni przed wylotem płatność musi nastąpić tego samego dnia. W przypadku dokonania płatności przelewem Klient zobowiązany jest przesłać niezwłocznie (tego samego dnia) bankowy dowód wpłaty e-mailem na wskazany w umowie adres organizatora. W takim wypadku rekomendujemy realizowanie płatności kartą płatniczą (dostęp do panelu Klienta wskazany jest na Zgłoszeniu-Rezerwacji/Umowie)

3.8. Cena na zawartej umowie jest wiążąca i podróżny nie ma prawa żądać obniżenia kosztów wycieczki jeśli przed lub po zawarciu umowy cena danej wycieczki została obniżona z powodu Ofert Specjalnych czy Last Minute.

3.9. Rodzaje i wysokość zniżek biuro określa w aktualnej ofercie. Gdy uczestnikiem imprezy jest dziecko, osoba zawierająca umowę powinna podać dokładną datę urodzenia dziecka i przedstawić na to odpowiedni dokument. Biuro ma prawo do weryfikacji daty urodzenia dziecka na podstawie dokumentów osobistych. W przypadku niezgodności wieku z podanym w Zgłoszeniu-Rezerwacji biuro upoważnione będzie do naliczenia i pobrania pełnej ceny imprezy jak za osobę dorosłą wraz z opłata manipulacyjną. Za upoważniający do uzyskania zniżek wiek dziecka przyjmuje się wiek w dniu zakończenia imprezy turystycznej.

4. ZMIANY CEN. ZMIANY W WYKONANIU UMOWY

4.1. Organizator zastrzega możliwość zmiany ceny imprezy turystycznej ustalonej w Umowie w przypadku wzrostu ceny przewozów pasażerskich wynikających ze zmiany kosztów paliwa lub innych źródeł zasilania; wysokości podatków lub opłat od usług turystycznych objętych umową o udział w imprezie turystycznej, nałożonych przez podmioty, które nie biorą bezpośredniego udziału w realizacji imprezy turystycznej, w tym podatków turystycznych, opłat lotniskowych lub opłaty za wejście na pokład i zejście na ląd w portach oraz na lotniskach; kursów walut mających znaczenie dla danej imprezy turystycznej. Wzrost ceny będzie skuteczny w stosunku do Uczestnika wyłącznie po Wzrost ceny będzie skuteczny w stosunku do Uczestnika wyłącznie po uzasadnieniu podwyżki jednej z wyżej wymienionych przyczyn, wskazaniu sposobu jej obliczenia i doręczeniu Uczestnikowi pisemnego zawiadomienia o wzroście ceny co najmniej 21 dni przed datą rozpoczęcia imprezy.

4.2. Klient ma prawo do obniżki ceny imprezy turystycznej odpowiadającej obniżeniu kosztów, o których mowa w pkt. 4.1, jeśli nastąpiło to przed rozpoczęciem imprezy, a po zawarciu umowy. Organizator ma prawo do potrącenia od zwrotu należnego Klientowi rzeczywistych kosztów obsługi. Na żądania Klienta Organizator ma obowiązek przedstawić dowód poniesionych kosztów obsługi.

4.3. W przypadku gdy po zawarciu umowy nastąpiły nieprzewidziane przez Biuro odstępstwa lub zmiany w stosunku do informacji zawartych w Zgłoszeniu – Rezerwacji/Umowie, Podróżny zostanie powiadomiony o tym przed rozpoczęciem podróży.
W sytuacji, gdy zmianie podlegają główne właściwości usługi turystycznej (opisane w pkt.2.4.) lub Organizator nie może spełnić specjalnych wymagań, na które strony się umówiły lub proponuje podwyższenie ceny przekraczającej 8% wartości imprezy turystycznej - Podróżny po winien niezwłocznie, najpóźniej w terminie 2 dni od otrzymania informacji, poinformować Organizatora w formie pisemnej (e-mail, wiadomość do rezerwacji),
– czy przyjmuje proponowaną zmianę
– czy odstępuje od umowy za natychmiastowym zwrotem wszystkich wniesionych świadczeń i bez obowiązku zapłaty kary umownej. Wskazane uprawnienia nie przysługują Klientowi w wypadku podwyższenia ceny mieszczącego się w granicach 8% wartości ceny imprezy

4.4. Jeżeli z przyczyn niezależnych od uczestnika w trakcie trwania imprezy turystycznej Biuro nie może zrealizować przewidzianych w umowie usług, stanowiąca istotną część programu tej imprezy, wówczas Biuro wykona w ramach tej imprezy, bez obciążania klienta dodatkowymi kosztami, odpowiednie świadczenia zastępcze. Jeżeli jakość świadczenia zastępczego, o którym mowa w poprzednim zdaniu, jest niższa od jakości usługi określonej w programie imprezy, Podróżny może żądać obniżenia ustalonej ceny imprezy.

4.5. Jeżeli nie zgłosiła się minimalna liczba uczestników Organizator ma prawo odwołać imprezę:
a) najpóźniej na 20 dni przed datą jej rozpoczęcia, jeśli trwa dłużej niż 6 dni z powodu nie osiągnięcia zakładanego minimum grupy, tj. w przypadku imprez pobytowych realizowanych w oparciu o przeloty czarterowe – min. 40 osób, o przeloty rejsowe – min. 6 osób, a w przy padku imprez objazdowych – min. 8 osób,
b) najpóźniej na 7 dni przed datą jej rozpoczęcia, jeśli trwa od 2 do 6 dni z powodu nie osiągnięcia zakładanego minimum grupy, tj. w przypadku imprez pobytowych realizowanych w oparciu o przeloty czarterowe – min. 40 osób, o przeloty rejsowe – min. 6 osób, a w przy padku imprez objazdowych – min. 8 osób,

4.6. Organizator ma prawo odwołać imprezę z powodu nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności występujących w miejscu docelowym lub jego najbliższym sąsiedztwie, które mają znaczący wpływ na realizację imprezy turystycznej lub przewóz podróżnych do miejsca docelowego. Musi wówczas powiadomić niezwłocznie Klienta o rozwiązaniu umowy przed rozpoczęciem imprezy. Z tych samych powodów od umowy może odstąpić Klient, który może żądać wyłącznie zwrotu wpłat dokonanych z tytułu imprezy turystycznej, bez odszkodowania lub zadośćuczynienia w tym zakresie .
Rezygnacja nie jest możliwa w sytuacji, gdy okoliczności te występowały już w dacie zawierania umowy, a mimo to Klient zdecydował się na jej zawarcie oraz w sytuacji, w której okoliczności te ustały przed rozpoczęciem imprezy turystycznej.

4.7. Organizator dokonuje zwrotu poniesionych opłat i wpłat w terminie 14 dni od dnia rozwiązania umowy z powodów określonych w pkt. 4.5. i 4.6. , 4.3

5. ŚWIADCZENIA. LINIE LOTNICZE. BAGAŻ. DOKUMENTY PODRÓŻY.

5.1. Organizator w miarę możliwości stara się uwzględnić pozaumowne, specjalne życzenia Klientów, jak np. pokój na określonym piętrze, po-

koje obok siebie, widok na morze, etc. Brak realizacji tego typu dodatkowych życzeń Klientów nie może być podstawą jakichkolwiek roszczeń wobec Organizatora.

5.2. Zgodnie z międzynarodowymi standardami doba hotelowa rozpoczyna się o godzinach 14:00-15.00 czasu lokalnego w 1szym dniu wypoczynku, zaś kończy się między godz. 10.00 a 12:00 czasu lokalnego ostatniego dnia wypoczynku (w zależności od kierunku i polityki hotelu), do tego czasu Klient powinien opuścić pokój hotelowy.

5.3. Data wylotu jest dniem rozpoczęcia imprezy turystycznej, data powrotu jest dniem zakończenia imprezy turystycznej. W pierwszym i ostatnim dniu imprezy realizowany jest transport/przelot.

5.4. Bagaż – limit bagażu uczestnika na imprezy lotnicze: 1 sztuka bagażu podręcznego oraz jedna sztuka bagażu głównego w zależności od przewoźnika realizującego dany lot (jak wskazane na Zgłoszeniu-Rezerwacji/Umowie). Dzieci do lat dwóch nie mają prawa do przewozu bezpłatnego bagażu, przysługuje im natomiast bezpłatny przewóz składanego wózka. W przypadku nadbagażu klient ma obowiązek dokonać dopłaty według stawek przewoźnika.

5.5. . Reklamacje dotyczące uszkodzenia lub splądrowania bagażu w trakcie przewozu lotniczego należy składać pisemnie w ciągu 7 dni od momentu odebrania uszkodzonego bagażu na adres przedstawicielstwa linii lotniczych.
W sytuacji, gdy bagaż Klienta został zagubiony lub uszkodzony w czasie przelotu samolotem należy bezwzględnie złożyć formularz zgłoszenia szkód (P.I.R.) przewoźnikowi lotniczemu w miejscu przeznaczonym do tego przez linie lotnicze. Protokół (P.I.R.) sporządzany jest wyłącznie przez upoważnionego do tego pracownika lotniska. Zgodnie z ogólnymi warunkami podróży lotniczych stosowanych przez linie lotnicze zgłoszenie szkód jest konieczne do zrealizowania roszczeń Klienta.

5.6. Biuro Podróży zastrzega sobie prawo zmiany – w trakcie trwania sezonu – linii lotniczych realizujących dany rejs. Biuro Podróży Prima Holiday zastrzega sobie prawo do wprowadzenia zmian rozkładów lotu (o ile zmiany takie narzucone są przez linie lotnicze) i o ile nie zmienia się ilość świadczeń stanowiących istotne warunki umowy.

5.7. Przy wylotach z Prima Holiday obowiązuje e-bilet lotniczy (nie dotyczy dojazdu własnego), który każdy z uczestników otrzymuje po dokonaniu całości wpłaty za imprezę, ale nie wcześniej niż na min. 2 dni przed wylotem, na podany w Umowie/Zgłoszenie-Rezerwacji adres e-mail. Każdy z uczestników zobowiązany jest do posiadania wydrukowanego biletu. Bilet lotniczy obejmuje przelot tam i z powrotem. Bilet należy zachować na drogę powrotną.
Na podany w Zgłoszeniu-Rezerwacji/Umowie adres e-mail wraz z biletem lotniczym Podróżny otrzymuje również voucher do hotelu oraz ubezpieczenie. Posiadanie tych dokumentów jest warunkiem dokonania odprawy i uczestniczenia w imprezie turystycznej. W tej sytuacji Klient jest zobowiązany do podania prawidłowego adresu poczty e-mail.

5.8. Lot do / z miejsca docelowego podlegają warunkom zawartym w konwencji warszawskiej z 1929 r. z późn. zm. i aneksami dostosowanymi do ustawodawstw narodowych, Konwencji Montrealskiej z 1999 r. zgodnie z Rozporządzeniem Rady (WE) nr 2027/97 w sprawie odpowiedzialności przewoźników lotniczych. Od momentu odprawy bagażowo - paszportowej Klienci objęci są opieką linii lotniczych (dot. linie czarterowe oraz liniowe).

6. ZMIANA REZERWACJI. ODSTĄPIENIE OD UMOWY.

6.1. W każdej chwili przed rozpoczęciem imprezy turystycznej Klient może odstąpić od Umowy (Rezygnacja). Rezygnacja z Imprezy wymaga pisemnego oświadczenia Klienta pod rygorem nieważności. Miarodajny dla określenia chwili rezygnacji jest moment nadejścia powiadomienia o rezygnacji do Organizatora.

6.2. W sytuacji gdy Klient odstąpił od umowy lub nie rozpoczął podróży z przyczyn leżących po stronie Klienta, jest on zobowiązany do opłaceni Organizatorowi opłaty za odstąpienie od Umowy skalkulowanej jako cena imprezy turystycznej pomniejszona o zaoszczędzone koszty lub wpływy z tytułu alternatywnego wykorzystania danych usług, z uwzględnieniem kosztów wynikających ze zmiany struktury zakwaterowania oraz części wynagrodzenia Organizatora odpowiadającej jego dotychczasowym czynnościom poczynionym w celu wykonania imprezy, opłata za odstąpienie jest uzależniona od terminu odstąpienia przed datą rozpoczęcia imprezy i wynosi wyjściowo:
* przy rezygnacji zgłoszonej do 45 dni przed datą wylotu stała opłata manipulacyjna w wysokości 19% wartości imprezy
* przy rezygnacji zgłoszonej od 44 do 36 dnia włącznie przed terminem odlotu – 25% wartości imprezy
* przy rezygnacji zgłoszonej od 35 do 22 dnia włącznie przed terminem odlotu – 35% wartości imprezy
* przy rezygnacji zgłoszonej od 21 do 15 dnia włącznie przed terminem odlotu – 50% wartości imprezy
* przy rezygnacji zgłoszonej od 14 do 8 dnia włącznie przed terminem odlotu – 75% wartości imprezy
* przy rezygnacji zgłoszonej od 7 do 3 dnia włącznie przed terminem odlotu – 85% wartości imprezy
* przy rezygnacji zgłoszonej na 2 dni włącznie do samego dnia odlotu, również w przypadku nieobecności podczas odprawy lotniskowej – od 90% do 100% wartości imprezy.
Podane powyżej wartości stanowią kwoty potrąceń względem całkowitej wartości Umowy opartej na połączeniach czarterowych. W przypadku imprez realizowanych w oparciu o przeloty rejsowe i lowcostowe koszty wynikające z rezygnacji z udziału w imprezie będą związane z taryfą przewoźnika obsługującego dany lot i będą każdorazowo określone do umowy w momencie rezygnacji Klienta.
Jeżeli zgodnie z zawartą umową w imprezie turystycznej ma wziąć udział kilku Uczestników, odstąpienie od umowy choćby jednego z nich lub zmiana wieku uczestnika upoważnia biuro do dokonania ponownej kalkulacji ceny za udział w imprezie turystycznej. Podróżny może dokupić także dodatkowe ubezpieczenie od kosztów rezygnacji (patrz punkt 8.3)

6.3. Organizator informuje, że klient może zawrzeć dodatkowe ubezpieczenia od kosztów rezygnacji z imprezy turystycznej, za opłatą dodatkowej składki w wysokości 3% wartości imprezy (szczegóły punkt 8 – Ubezpieczenie).

6.4. Klient może przenieść na inna osobę spełniającą warunki udziału w imprezie turystycznej wszystkie przysługujące mu z tytułu umowy o świadczenie usług turystycznych uprawnienia, jeżeli jednocześnie osoba ta przejmuje wszystkie wynikające z tej umowy obowiązki. Przeniesienie uprawnień i przejęcie obowiązków jest skuteczne wobec organizatora, jeżeli Klient zawiadomi go o tym na piśmie przed rozpoczęciem imprezy turystycznej w terminie, który umożliwia przeprowadzenie ewentualnych procedur wizowania i zmiany danych uczestników imprezy u przewoźników lotniczych oraz w hotelu, jednak nie później niż 7 dni przed datą rozpoczęcia imprezy.
W przypadku imprez lotniczych realizowanych w oparciu o przeloty rejsowe oraz tanich przewoźników przeniesienie uprawnień jest możliwe nie później niż w 30 dniu przed dniem wyjazdu. W takim wypadku również przeniesienie uprawnień i zobowiązań na inną osobę jest możliwe pod warunkiem wyrażenia zgody linii lotniczej na zmianę uczestnika oraz po opłaceniu kosztów wynikających z konieczności zmiany rezerwacji lub zakupu nowego biletu lotniczego (wg stawek przewoźnika obsługującego dany lot).

6.5. Każda zmiana danych uczestnika dokonana przez Klienta po potwierdzeniu rezerwacji może wiązać się z dodatkową opłatą za faktycznie poniesione przez Organizatora koszty związane ze zmianą. Biuro podaje informacyjnie, iż zwyczajowo średnie i historyczne koszty związane ze zmianą danych uczestnika na połączeniach czarterowych kształtują się następująco:
– w przypadku zmiany danych osobowych zgłoszonych do 48 godzin przed wylotem zwykle do 150 PLN / os. (pod warunkiem, że zmiana danych osobowych np. zmieniona daty urodzenia dziecka nie wpływa na cenę i warunki zakwaterowania).
– w przypadku zmiany danych osobowych zgłoszonych na mniej niż 48 godzin przed wylotem zwyczajowo koszty związane ze zmianą danych uczestnika kształtują się w wysokości od 200 PLN do 300 PLN (pod warunkiem, że zmiana danych osobowych np. zmieniona daty urodzenia dziecka, nie wpływa na cenę i warunki zakwaterowania).
- w przypadku imprez realizowanych w oparciu o przeloty rejsowe/liniowe oraz low costowe przeniesienie uprawnień i zobowiązań na inną osobę jest możliwe pod warunkiem wyrażenia zgody linii lotniczej na zmianę uczestnika oraz po opłaceniu kosztów wynikających z konieczności zmiany rezerwacji lub zakupu nowego biletu lotniczego (wg stawek przewoźnika obsługującego dany lot).

6.6. Klient będący konsumentem w rozumieniu ustawy z 30.05.2014 r. o prawach konsumenta, który zawarł umowę o udział w imprezie turystycznej poza lokalem przedsiębiorstwa 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 konsumenta.

7. ODPOWIEDZIALNOŚĆ I OBOWIĄZKI:
– PODRÓŻNEGO

7.1. Podróżny zobowiązany jest do przestrzegania paszportowych, wizowych, celnych, sanitarnych i zdrowotnych i innych przepisów kraju, do którego podróżuje. Klient jest odpowiedzialny za dotrzymanie wszelkich przepisów niezbędnych do przeprowadzenia imprezy turystycznej, o których został poinformowany przez organizatora.
W ramach Unii Europejskiej można podróżować na podstawie dowodu osobistego (ważny i nieuszkodzony).
Przy podróżach do krajów poza Unię Europejską, każda osoba podróżująca, w tym dziecko, winna posiadać ważny (min. 6 miesięcy od daty powrotu do Polski, przy czym zwykle nie może być to paszport tymczasowy) i nieuszkodzony paszport, zawierający wolne strony, aby w związku z realizowaną imprezą możliwe było wstawienie wiz lub innych oznaczeń. Podróżujące dzieci (niezależnie od wieku) muszą posiadać własny dokument tożsamości (paszport / dowód osobisty).
Osobom posługującym się paszportem tymczasowym lub dyplomatycznym organizator zaleca przed zawarciem umowy kontakt z placówką dyplomatyczną kraju docelowego z racji możliwych ograniczeń formalnych związanych z takim paszportem.
Obywatele innych narodowości niż Polska powinni zasięgnąć informacji o przepisach wjazdowych w odpowiednich dla swoich obywateli placówkach dyplomatycznych.

7.2. Podróżny zobowiązany jest do uiszczenia wszystkich lokalnych opłat w miejscu pobytu (np. podatki lokalne, opłaty klimatyczne, kaucje, opłaty za korzystanie z telefonu w pokoju hotelowym czy z mini baru itp.) – pod rygorem wystąpienia z pozwem przez biuro.

7.3. Podróżny ponosi odpowiedzialność odszkodowawczą za szkody na przedmiotach należących do biura, innych uczestników, hoteli, linii lotniczych itp.

7.4. Klient każdorazowo przed wylotem otrzyma na wskazany w Zgłoszeniu--Rezerwacji adres poczty elektronicznej dokumenty podróży (bilet lotniczy + voucher) i jest zobowiązany do wydruku tego biletu lotniczego samodzielnie lub bezpłatnie w miejscu w którym dokonał zakupu Imprezy. Na uczestniku imprezy spoczywa obowiązek posiadania dokumentów podróży w tym biletu lotniczego obejmującego przelot tam i z powrotem. Bilet ten podróżny zobowiązany jest zachować na drogę powrotną.

7.5. Osoba zawierająca umowę (składająca podpis na druku Zgłoszenie – Rezerwacja) zobligowana jest do zweryfikowania zgodności danych osobowych wszystkich uczestników, w tym w szczególności imion i nazwisk zgodnie z dokumentami podróży oraz dat urodzenia dzieci, zatwierdzając zgodność danych osobowych wszystkich uczestników imprezy własnoręcznym podpisem.

– BIURA

7.6. Organizator turystyki odpowiedzialny jest za należyte wykonanie wszelkich usług turystycznych objętych umową o udział w imprezie turystycznej, bez względu na to, czy usługi te mają być wykonane przez organizatora turystyki, czy przez innych dostawców usług turystycznych. Organizator turystyki niezwłocznie udziela odpowiedniej pomocy podróżnemu, który znalazł się w trudnej sytuacji. W przypadku gdy niemożliwe jest zapewnienie powrotu podróżnego do kraju zgodnie z umową o udział w imprezie turystycznej z powodu nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności, organizator turystyki ponosi koszty niezbędnego zakwaterowania podróżnego, w miarę możliwości o kategorii równoważnej do określonej w umowie o udział w imprezie turystycznej, przez okres do 3 nocy. Ograniczenia czasu zapewniania Uczestnikowi niezbędnego zakwaterowania, nie stosuje się w przypadku osób o ograniczonej sprawności ruchowej oraz wszelkich osób im towarzyszących, kobiet w ciąży i osób poniżej 18 lat bez opieki, jak również osób wymagających szczególnej opieki medycznej, pod warunkiem że organizator turystyki został powiadomiony o sytuacji tych osób co najmniej 48 godzin przed rozpoczęciem imprezy turystycznej.

7.7. Organizator odpowiada za poinformowanie, przed rozpoczęciem imprezy turystycznej, o przepisach paszportowych, wizowych i sanitarnych, obowiązujących w kraju docelowym oraz ich ewentualnych zmianach.

7.8. Podróżnemu nie przysługuje odszkodowanie lub zadośćuczynienie za niezgodność w przypadku, gdy organizator turystyki udowodni, że:
a) winę za niezgodność ponosi podróżny;
b) winę za niezgodność ponosi osoba trzecia, niezwiązana z wykonaniem usług turystycznych objętych umową o udział w imprezie turystycznej, a niezgodności nie dało się przewidzieć lub uniknąć;
c) niezgodność została spowodowana nieuniknionymi i nadzwyczajnymi okolicznościami.

7.9. Prima Holiday nie ponosi odpowiedzialności za treści prospektów hotelowych i informacji zawartych na stronach internetowych hotelu oraz informacji miejscowych przygotowanych przez osoby trzecie.

8. UBEZPIECZENIE

8.1. Organizator zgodnie z wymogami ustawy o usługach turystycznych (tekst jednolity z 2004r. Dz.U. Nr. 223 poz. 2268 z późn. zm.) posiada odpowiednią gwarancję ubezpieczeniową Organizatora Turystyki w związku z prowadzoną przez siebie działalnością, wystawioną przez ERGO Reiseversicherung AG Oddział w Polsce, – nr gwarancji i nazwa TU jest każdorazowo podawana na Umowie/Zgłoszeniu Rezerwacji, a dodatkowo każdy podróżny może obejrzeć kopię certyfikatu gwarancji Biura na stronie organizatora www.primaholiday.pl.

8.2. W cenie imprezy Klienci ubezpieczeni są zgodnie z postanowieniami umowy generalnej nr 161 z dnia 10.12.2012 r. Organizatora Prima Holiday Sp. z o. o. zawartej z ERGO Reiseversicherung AG z siedzibą w Monachium działającą przez Oddział w Polsce, al. Grunwaldzka 413, 80-309 Gdańsk na podstawie Szczególnych Warunków Ubezpieczenia Podróży dla Klientów Prima Holiday nr 10.36.001
• w wariancie podstawowym, w zakresie:
*Koszty Leczenia (KL) i repatriacji 20 000 EUR, z tym zastrzeżeniem, że koszty leczenia ambulatoryjnego do kwoty 100 EUR Klient pokrywa we własnym zakresie. Po powrocie do kraju i po przedłożeniu oryginałów rachunków do Ubezpieczyciela Ergo są mu one zwracane. Udział własny ubezpieczonego w leczeniu ambulatoryjnym wynosi 25 EUR.
*Następstwa Nieszczęśliwych Wypadków (NNW)
– trwały uszczerbek na zdrowiu 8 000 PLN
– śmierć 4 000 PLN
* Ubezpieczenie bagażu, z sumą ubezpieczenia 800 PLN
* Ubezpieczenie Assistance podstawowe, w ramach sumy ubezpieczenia kosztów leczenia, obejmujące: pomoc medyczną, gwarancję pokrycia kosztów leczenia, organizację transportu oraz organizację transportu zwłok lub pogrzebu za granicą.

8.3. Każdy podróżny imprezy może zawrzeć dodatkowe ubezpieczenie na własny koszt tj.:
• w wariancie rozszerzonym KL, NNW, bagaż, assistance, w zakresie:
*Koszty Leczenia (KL) i repatriacji 30 000 EUR,
*Następstwa Nieszczęśliwych Wypadków (NNW)
- trwały uszczerbek na zdrowiu 16 000 PLN
- śmierć 8 000 PLN
*Ubezpieczenie bagażu, z sumą ubezpieczenia 800 PLN
*Assistance rozszerzone, w ramach sumy ubezpieczenia kosztów leczenia, obejmujące: pomoc medyczną, gwarancję pokrycia kosztów leczenia, organizację transportu oraz organizację transportu zwłok lub pogrzebu za granicą; organizacja transportu i zakwaterowania osoby towarzyszącej, osoby wezwanej do towarzyszenia; organizacja transportu powrotnego dzieci, dostarczenie leków, pomoc w przypadku kradzieży środków płatniczych, pomoc prawna, koszty ratownictwa, opóźnienie środka transportu, pomoc w zmianie rezerwacji.
• Ubezpieczenia następstw chorób przewlekłych (CHP), czyli za chorobę przewlekłą uważa się stan chorobowy charakteryzujący się powolnym rozwojem i długookresowym przebiegiem, leczony w sposób stały lub okresowy, w trakcie, którego mogą następować okresy ustąpienia dolegliwości lub ich zaostrzenia, zdiagnozowany przed zawarciem umowy ubezpieczenia.
• Ubezpieczenia sportów wysokiego ryzyka, za sporty wysokiego ryzyka uważa się nurkowanie z użyciem aparatów oddechowych, rafting lub inne sporty uprawiane na rzekach górskich, wspinaczkę skałkową i wysokogórską, sztuki walki i wszelkiego rodzaju sporty obronne, myślistwo, jazdę konną, jazdę na quadach, jazdę na nartach wodnych i skuterów

wodnych, kitesurfing, jazdę na nartach zjazdowych łącznie z amatorskim uprawianiem narciarstwa, sporty, w których wykorzystywane są pojazdy przeznaczone do poruszania się po śniegu lub lodzie.

Ubezpieczenie następstw chorób przewlekłych i następstw uprawiania sportów wysokiego ryzyka można nabyć rozszerzone tylko w ramach sum ubezpieczenia właściwych dla wariantu podstawowego i rozszerzonego.

• Ubezpieczenie kosztów rezygnacji z podróży (RG) z sumą ubezpieczenia równą cenie imprezy turystycznej, jednak nie wyższą niż 10 000 PLN/os. Koszt ubezpieczenia wynosi 3% ostatecznej wartości imprezy. Ubezpieczenia od kosztów rezygnacji z podróży musi być zawarte najpóźniej w terminie 24h od daty rezerwacji podróży, chyba że rezerwacja podróży nastąpi w terminie krótszym niż 30 dni przed datą wyjazdu – w takim przypadku zawarcie umowy ubezpieczenia kosztów rezygnacji może być dokonane jedynie w dniu rezerwacji podróży. Udział własny Ubezpieczonego wynosi 20% kwoty przyznanego odszkodowania, nie mniej niż 100 zł.

• Dodatkowe Ubezpieczenie kosztów leczenia i transportu powstałych na skutek pandemii choroby zakaźnej. W przypadku istnienia odpowiedzialności Ubezpieczyciela z tytułu ubezpieczenia kosztów leczenia i transportu (sekcja C), pod warunkiem opłacenia dodatkowej składki, do ubezpieczenia kosztów leczenia i transportu nie ma zastosowania ogólne wyłączenie odpowiedzialności dotyczące szkód powstałych wskutek pandemii (w tym choroby COVID-19), o którym mowa w § 15 ust. 2, pkt 18 Szczególnych Warunków Ubezpieczenia Podróży dla Klientów Prima Holiday Nr 10.36.001 ERGO Reiseversicherung AG - z zastrzeżeniem, że za koszty leczenia i transportu powstałe na skutek pandemii Ubezpieczyciel ponosi odpowiedzialność maksymalnie do kwoty 20.000 EUR.

8.4. W przypadku zaistnienia szkody podczas imprezy należy kontaktować się z czynnym całą dobę Centrum Alarmowym pod numerem telefonu + 48 58 309 11 00.

8.5. Organizator został zobowiązany przez ubezpieczyciela, by zwrócić uwagę Klientów na ciążące na nim, w związku z umową ubezpieczenia, obowiązki:

a) udostępnienia na prośbę ERGO Reiseversicherung AG Oddział w Polsce lub Centrum Alarmowego dokumentacji z przebiegu leczenia,

b) zwolnienie lekarzy z obowiązku tajemnicy lekarskiej,

c) wyrażenie zgody na przeprowadzenie badań przez lekarzy wyznaczonych przez ERGO Reiseversicherung AG Oddział w Polsce w razie wystąpienia szkody,

d) udostępnienie innej dokumentacji niezbędnej do ustalenia odpowiedzialności Ubezpieczyciela za dane zdarzenie.

8.6. Ubezpieczenie w cenie imprezy do w/w kwot objęte są osoby krajowe i cudzoziemcy.

8.7. Szczególne Warunki Ubezpieczenia Podróży ERGO Reiseversicherung AG Oddział w Polsce o symbolu 10.36.001, stanowią integralną część niniejszej umowy (dostępne w biurach sprzedaży i na www.primaholiday.pl).

8.8. Na wypadek niewypłacalności Organizator posiada gwarancję ubezpieczeniową G/2019/2500135 w związku z prowadzoną przez siebie działalnością w zakresie turystyki, wystawioną przez ERGO Reiseversicherung AG Oddział w Polsce. Przedmiotem gwarancji jest:

a) pokrycie kosztów powrotu Klientów z imprezy turystycznej do miejsca wyjazdu lub planowanego powrotu z imprezy turystycznej w wypadku, gdy Organizator wbrew obowiązkowi nie zapewnia tego powrotu. W takim przypadku należy zwracać się do Marszałka Województwa Mazowieckiego, Departament Kultury, Promocji i Turystyki, ul. Brechta 3, Warszawa, tel. 22/5979540, 22/5979501, e – mail dkpit@mazovia.pl

b) pokrycie zwrotu wpłat wniesionych przez klienta tytułem zapłaty za imprezę turystyczną w wypadku, gdy z przyczyn dotyczących Organizatora oraz osób, które działają w jego imieniu impreza turystyczna nie zostanie zrealizowana,

c) pokrycie zwrotu części wpłat wniesionych tytułem zapłaty za imprezę turystyczną, odpowiadającą części imprezy turystycznej, która nie zostanie zrealizowana z przyczyn dotyczących Organizatora oraz osób, które działają w ich imieniu. W takim wypadku roszczenie, którego podstawą jest umowa, dowody wpłaty oraz oświadczenie podróżnego stwierdzające niewykonanie umowy o określonej wartości ze wskazaniem rachunku bankowego, na który ma nastąpić zwrot wpłaty należy składać bezpośrednio do ubezpieczyciela tj. ERGO Reiseversicherung AG Oddział w Polsce, teL. 58 309 11 00, e mail help@euro-alarm.cz, www.ergo-ubezpieczeniapodrozy.pl. Uruchomienie środków następuje tylko w przypadku niewypłacal-ności Organizatora.

8.9. Organizator do ceny imprezy turystycznej dolicza składkę, którą biuro będzie w całości odprowadzać na TURYSTYCZNY FUNDUSZ GWARANCYJNY. Turystyczny Fundusz Gwarancyjny (TFG) to tzw. II filar zabezpieczenia finansowego organizatorów turystyki.

8.10. Administratorem danych osobowych jest ERGO Reiseversicherung AG z siedzibą w Monachium działająca przez Oddział w Polsce, al. Grunwaldzka 413, 80-309 Gdańsk, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego, prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Gdańsku VII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0000214412, NIP 2040000303, Regon 193072350, kapitał zakładowy 52 000 000 EUR.

We wszystkich sprawach związanych z przetwarzaniem danych osobowych, prosimy o kontakt z inspektorem ochrony danych pod adresem e-mail: iod@ergo-ubezpieczeniapodrozy.pl Pani/Pana dane osobowe są przetwarzane w następujących celach:

- wykonania umowy ubezpieczenia,
- wykonania czynności ubezpieczeniowych związanych z ewentualną likwidacją szkody,
- rozpatrzenie zgłoszonych reklamacji i odwołań;
- wypełnienie obowiązków wynikających z ustaw powszechnie obowiązujących;
- realizacji prawnie uzasadnionych interesów administratora danych (dochodzenie i obrona przed roszczeniami, przeciwdziałanie przestępstwom ubezpieczeniowym);
- w celach statystycznych.

Podstawy prawne przetwarzania danych osobowych to:

- zgoda - na uzyskanie i przetwarzanie danych osobowych w zakresie stanu zdrowia w zakresie niezbędnym do przeprowadzenia postępowania likwidacyjnego, wykorzystanie adresu e-mail do korespondencji (art. 6 ust. 1 lit. a. RODO, art. 9 ust. 2 lit. a RODO);
- przetwarzanie danych osobowych jest niezbędne do wykonania umowy ubezpieczenia (art. 6 ust. 1 lit. b RODO);
- prawnie uzasadnione interesy administratora danych, tj. dochodzenie roszczeń, przeciwdziałanie przestępstwom ubezpieczeniowym, cele statystyczne (art. 6 ust. 1 lit. f. RODO);
- wypełnienie obowiązków prawnych administratora danych, np. przetwarzanie na podstawie przepisów o rachunkowości (art. 6 ust. 1 lit. c. RODO).

Pani/Pana dane osobowe mogą być przekazywane:

- podmiotom przetwarzającym dane osobowe na zlecenie ERGO Ubezpieczenia podróży (m.in. dostawcom usług IT, doradcom);
- podmiotom wykonującym działalność leczniczą;
- do podmiotów powiązanych w celu przeprowadzenia weryfikacji w związku z zapewnieniem stosowania przepisów o sankcjach finansowych,
- innym administratorom w przypadku prawnie uzasadnionych interesów administratora danych lub istnienia obowiązku ustawowego;
- dane osobowe mogą być przekazywane do podmiotów powiązanych w celu i w zakresie zapewnienia wsparcia Ubezpieczonemu za granicą zgodnie z warunkami ubezpieczenia (przeprowadzającym postępowanie likwidacyjne roszczeń, organizującym lub wykonującym czynności związane z postępowaniem likwidacyjnym roszczeń). Może to się wiązać z przekazywaniem danych poza obszar Europejskiego Obszaru Gospodarczego (w zależności od miejsca udzielania wsparcia). W takim wypadku Państwa dane osobowe są chronione za pomocą standardowych klauzul ochrony danych przyjętych lub zatwierdzonych przez Komisję Europejską, lub innego środka, które zgodnie z RODO stanowi odpowiednie zabezpieczenie w przypadku transferu danych do krajów trzecich (np. Program Privacy Shield – Tarcza Prywatności w USA). Osoba, której dane dotyczą, może żądać wydania kopii przekazanych danych oraz wskazania miejsca ich udostępnienia. W tej sprawie należy się skontaktować z administratorem danych osobowych lub z inspektorem ochrony danych.

Pani/Pana prawa związane z przetwarzaniem danych osobowych:

1) prawo dostępu do swoich danych osobowych;
2) prawo żądania sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania swoich danych osobowych;
3) prawo wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania swoich danych osobowych;
4) prawo do przenoszenia danych osobowych, tj. do otrzymania od administratora danych osobowych w ustrukturyzowanym, powszechnie używanym formacie nadającym się do odczytu maszynowego oraz prawo przesłania ich do innego administratora;
5) prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego zajmującego się ochroną danych osobowych;
6) prawo do wycofania zgody, bez wpływu na zgodność z prawem czynności podjętych przed jej wycofaniem.

W celu skorzystania z powyższych praw (z wyjątkiem skargi) należy skontaktować się z administratorem danych lub z inspektorem ochrony danych.

Dane osobowe będą przetwarzane do momentu przedawnienia roszczeń z umowy ubezpieczenia lub wygaśnięcia obowiązku przechowywania danych wynikającego z przepisów prawa, w szczególności obowiązku przechowywania dokumentów księgowych (rachunków, faktur) dotyczących umowy. W celach statystycznych, dane osobowe mogą być przetwarzane w okresie wskazanym w przepisach o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej.

Podanie danych osobowych jest konieczne do przeprowadzenia postępowania likwidacyjnego- wykonania umowy, bez podania danych osobowych nie będzie to możliwe.

Dane osobowe nie będą wykorzystywane przez administratora w celach zautomatyzowanego podejmowania decyzji, w tym profilowania.

9. REKLAMACJE

9.1. W przypadku wystąpienia uchybień w trakcie realizacji imprezy, Podróżny powinien poinformować o spostrzeżonych uchybieniach przedstawiciela Biura oraz ma prawo do żądania podjęcia środków zaradczych. W czasie imprezy, zależnie od jej charakteru Organizatora reprezentuje rezydent, pilot wycieczek lub lokalny przedstawiciel.

Niezależnie od zawiadomienia złożonego na miejscu Podróżny może złożyć organizatorowi reklamację w terminie do 30 dni od zakończenia imprezy. Reklamacja Uczestnika powinna być sporządzona w formie pisemnej i doręczona listem poleconym (nie faksem, nie mailem) i może być złożona do Organizatora lub agenta turystycznego za pośrednictwem, którego impreza została kupiona, data złożenia takiej reklamacji do agenta jest datą złożenia reklamacji do Organizatora. Agent oraz przedstawiciel Organizatora nie są uprawnieni do uznawania roszczeń . Reklamacja Klienta zostanie rozpatrzona w terminie 30 dni od daty jej wpływu do Organizatora, a stanowisko zawarte w odpowiedzi na apelacje jest ostatecznym stanowiskiem Organizatora. W szczególnych tylko przypadkach biuro zastrzega sobie prawo do wydłużenia odpowiedzi do 45 dni. W przypadku złożenia przez Uczestnika dalszego odwołania od odpowiedzi Biura, Biuro nie ma obowiązku udzielania następnej odpowiedzi.

9.2. Jeżeli impreza turystyczna nie jest wykonywana zgodnie z umową o udział w imprezie turystycznej, Organizator usuwa niezgodność, chyba że jest to niemożliwe albo wiąże się z kosztami, które są niewspółmiernie wysokie w stosunku do zakresu niezgodności i wartości usług turystycznych, których one dotyczą. W przypadku nieusunięcia niezgodności Klient może domagać się obniżki ceny.

Jeżeli Organizator nie usunie niezgodności w rozsądnym terminie wyznaczonym przez Klienta, może on dokonać tego sam i wystąpić o zwrot poniesionych, niezbędnych wydatków. Klient nie jest zobowiązany do wyznaczenia terminu, jeżeli Organizator odmówi usunięcia niezgodności lub gdy z okoliczności wynika, że niezgodność powinna być usunięta niezwłocznie.

9.3. W reklamacji klient zobowiązany jest wskazać uchybienia w sposobie wykonania umowy oraz określić swoje żądania.

9.4. Podróżny może domagać się rekompensaty w odpowiednim stosunku i proporcji do tego jakie warunki były zagwarantowane przy ustalaniu całej wartości imprezy, a nie zostały zrealizowane. W takim wypadku niezrealizowane świadczenia podlegają wycenie. Prima Holiday zgodnie z brzmieniem obowiązujących w tym zakresie przepisów prawa ogranicza swą odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług w czasie imprezy turystycznej do maksymalnej wartości 3-krotności ceny imprezy turystycznej względem każdego klienta. Ograniczenie powyższe nie dotyczy szkód na osobie.

Zmiana godzin wylotów, wyjazdów i powrotów o ile nie zmienia się ilość świadczeń nie stanowią zmiany głównych właściwości imprezy. Zmiana kolejności zwiedzania o ile program został zrealizowany w całości również nie stanowi zmiany głównych właściwości imprezy.

9.5. Reklamacje dotyczące przelotu do/z miejsca docelowego, opóźnień oraz bagażu zniszczonego lub uszkodzonego w czasie przelotu samolotem podlegają warunkom Konwencji warszawskiej z 1929 z późn. zm. i aneksami, rozporządzeniu Parlamentu Europejskiego i Rady nr 261/2004 z 11 lutego 2004 r. (o zasadach odszkodowań i pomocy dla pasażerów w przypadku odmowy przyjęcia na pokład lub odwołania lub dużego opóźnienia lotów). Klient ma prawo złożyć reklamację do przedstawicielstwa właściwej linii lotniczej, a w przypadku wyczerpania drogi reklamacyjnej – skargę do Urzędu Lotnictwa Cywilnego (ul. Flisa 2, 02-247 Warszawa).

9.6. Rekompensata podlega odpowiedniemu obniżeniu w przypadku skorzystania przez podróżnego z obniżenia ceny lub odszkodowania, o których mowa w rozporządzeniu (WE) nr 261/2004 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 11 lutego 2004 r. ustanawiającym wspólne zasady odszkodowania i pomocy dla pasażerów w przypadku odmowy przyjęcia na pokład albo odwołania lub dużego opóźnienia lotów, uchylającym rozporządzenie (EWG) nr 295/91 (Dz. Urz. UE L 46 z 17.02.2004, str. 1), rozporządzeniu (WE) nr 1371/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 października 2007 r. dotyczącym praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym (Dz. Urz. UE L 315 z 03.12.2007, str. 14), rozporządzeniu Parlamentu Europejskiego i Rady (WE) nr 392/2009 z dnia 23 kwietnia 2009 r. w sprawie odpowiedzialności przewoźników pasażerskich na morskich drogach wodnych z tytułu wypadków (Dz. Urz. UE L 131 z 28.05.2009, str. 24), rozporządzeniu (UE) nr 1177/2010 i rozporządzeniu (UE) nr 181/2011

10. OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

10.1. Prima Holiday Sp. z o. o. prowadzi bazę danych osobowych, czyli informacji identyfikujących osoby fizyczne. Organizator gwarantuje maksymalną i dostosowaną do aktualnego poziomu bezpieczeństwa ochronę danych osobowych. Poprzez zawarcie Umowy Klient potwierdza w swoim imieniu oraz w imieniu wszystkich uczestników, że zapoznał się z informacją o przetwarzaniu danych osobowych w zakresie przedstawionym w niniejszym rozdziale.

10.2. Klient zawierający Umowę zobligowany jest do przekazania Prima Holiday Sp. z o.o. lub Agentom Prima Holiday dane osobowe umożliwiające realizację umowy . Dane te będą przechowywane przez okres , który jest konieczny dla realizacji Umowy oraz dochodzenia ewentualnych roszczeń związanych z wykonaniem umowy.

10.3. Klient poprzez zawarcie Umowy wyraża zgodę na przetwarzanie swoich danych osobowych oraz danych osobowych osób towarzyszących w imieniu i na rzecz których zawiera Umowę w następujących celach:

– realizacji postanowień Umowy o świadczenie usług turystycznych,
– przekazania przez Organizatora do ERGO Reiseversicherung AG Oddział w Polsce danych osobowych Klienta i wszystkich osób towarzyszących mu w imprezie turystycznej w ramach listy osób ubezpieczonych dla celów związanych z realizacją świadczeń będących przedmiotem umowy z Ubezpieczycielem
– rozpatrywania reklamacji i dochodzenia przez strony ewentualnych roszczeń związanych z Umową.
– wystawieniu faktur za imprezę

10.4. Klient przy zawarciu Umowy może dodatkowo wyrazić zgodę na przetwarzanie swoich danych osobowych oraz danych osobowych osób towarzyszących w imieniu i na rzecz których zawiera Umowę celach marketingowych.

10.5. Wszelkie dane osobowe przechowywane są w formie elektronicznej (w systemie rezerwacyjnym Blue Vendo) oraz w formie archiwum dokumentacji. Klient ma prawo do: - wglądu i aktualizacji swoich danych osobowych - usunięcia swoich danych osobowych (prawo do bycia zapomnianym), gdy nie będą już niezbędne do realizacji Umowy.

- Uprawnienia opisane powyżej realizowane są na pisemny wniosek Klienta przesłany na adres siedziby Prima Holiday.

10.6. Klient ma prawo do wglądu, aktualizacji wszelkich swoich danych osobowych, a także usunięcia danych osobowych podawanych fakultatywnie, a znajdujących się w bazie administrowanej przez Prima Holiday Sp. z o. o. W tym celu Klient powinien przesłać pisemne oświadczenie woli do administratora Prima Holiday Sp. z o.o., na adres siedziby spółki.

Każdy z Państwa, wybierając się na wycieczkę, powinien przygotować się do podróży.
Przed wykupieniem wczasów prosimy o sprawdzenie daty ważności paszportu (standardowo powinien on być ważny jeszcze przez 6 miesięcy od daty powrotu do Polski).
W przypadki podróżowania do krajów Unii Europejskiej wystarczy ważny, niezniszczony dowód osobisty.
Każdy Klient ma też obowiązek zapoznać się z aktualnymi przepisami paszportowymi i wizowymi obowiązującymi w kraju docelowym, informacje takie zawarte są w naszych katalogach (we wstępach do poszczególnych kierunków). Prosimy również o zapoznanie się z charakterystyką i zwyczajami panującymi w kraju, do którego pragniecie się Państwo udać oraz z obowiązkowymi szczepieniami. W związku z dynamiczną sytuacją na świecie szczególnie zalecamy, aby zarówno przed wyborem kierunku podróży jak i przed samym wylotem zapoznali sie Państwo z aktualnymi komunikatami MSZ dot. bezpieczeństwa turystów w kraju będącym celem Państwa podróży.

PASZPORT/WIZA

Przy planowaniu podróży za granicę należy wziąć pod uwagę fakt długiego oczekiwania na wydanie dokumentów upoważniających do przekroczenia granicy (paszport, dowód osobisty).
Każdy z uczestników wyjeżdżający poza UE musi posiadać ważny paszport (minimum 6 miesięcy). Podróżujące dzieci również zobowiązane są do posiadania własnego, ważnego dokumentu tożsamości (paszport/dowód osobisty w zależności od kierunku podróży).
B.P. PRIMA HOLIDAY nie ponosi odpowiedzialności za osoby, które nie zostaną przepuszczone przez granicę z przyczyn niezależnych od biura. Obcokrajowcy załatwiają formalności wizowe we własnym zakresie. Przy wyjeździe do krajów UE wymagany jest dowód osobisty lub paszport, również dla dziecka.

OSTRZEŻENIA DLA PODRÓŻUJĄCYCH

Na stronach internetowych MSZ (https://www.msz.gov.pl/pl/informacje_konsularne/ ostrzezenia/ostrzezenia_dla_podrozujacych) dostępne są ostrzeżenia dla podróżujących. Rekomendujemy aby regularnie zapoznawać się z tymi komunikatami MSZ, które dotyczą kraju będącego celem Państwa podróży zarówno przed przystąpieniem do umowy jak i już po jej zawarciu, przed wyjazdem z Polski.

DOKUMENTY PODRÓŻNE / ODPRAWA

Przy wylotach z Prima Holiday obowiązuje e-bilet lotniczy, który każdy z uczestników otrzymuje po dokonaniu całości wpłaty za imprezę, ale nie wcześniej niż na 2 dni przed wylotem, na podany w Umowie/Zgłoszenie-Rezerwacji adres e-mail. Każdy z uczestników zobowiązany jest do posiadania wydrukowanego biletu. Bilet lotniczy obejmuje przelot tam i z powrotem. Bilet należy zachować na drogę powrotną. Na podany adres e-mail wraz z biletem lotniczym Uczestnik otrzymuje również voucher do hotelu oraz nr polisy ubezpieczeniowej, warunki ubezpieczeniowe do których należy się stosować w razie potrzeby. Posiadanie tych dokumentów jest warunkiem dokonania odprawy i uczestniczenia w imprezie turystycznej. W tej sytuacji Klient jest zobowiązany do podania prawidłowego adresu poczty e-mail.
Każdy z naszych klientów jest zobligowany do potwierdzenia godzin wylotu na 24 godziny przed wylotem. Odprawa lotnicza rozpoczyna się na 2 godziny przed planowanym lotem i kończy się na 40 minut przed. Każdy klient zobligowany jest do zgłoszenia się do odprawy we właściwym czasie przed realizowanym lotem.
W trakcie pobytu wszelkie ważne informacje będą przekazywane Klientowi przez pilota/rezydenta poprzez ich zamieszczenie na tablicy ogłoszeń lub w książce hotelowej biura. Klient jest obowiązany do codziennego zapoznawania się z informacjami przekazanymi na tablicy ogłoszeń. Zaleca się skontaktowanie z rezydentem na 24 godziny przed planowaną godziną rozpoczęcia podróży powrotnej, w celu potwierdzenia godziny wylotu/wyjazdu.
W przypadku imprez realizowanych samolotem rejsowym uczestnik imprezy jest odpowiedzialny za przestrzeganie zasad potwierdzania odcinków lotów, o jakich powiadomi go Prima Holiday.
Prosimy również o zapakowanie ostrych narzędzi, takich jak nożyczki, pilniczki, żyletki, do bagażu podstawowego a nie podręcznego. Osoby będące pod wpływem alkoholu lub innych środków odurzających lub zachowujące się agresywnie, mogą być nie wpuszczone na pokład samolotu.

HOTEL / ZAKWATEROWANIE / STANDARD

Hotele dostępne w naszej ofercie dobrane zostały ze szczególną uwagą i przy pomocy naszych zagranicznych partnerów, którzy od wielu lat działają na lokalnych rynkach. Każdy hotel posiada umieszczoną przy nazwie ocenę dokonaną przez nasze biuro (ptaszki) oraz przy opisie obiektu podaną lokalną (oficjalną) standaryzację. Nasza ocena podyktowana jest tym, że w każdym kraju docelowym istnieją inne przepisy mówiące o standaryzacji usług turystycznych i należy się liczyć z tym, że mogą być one niższe od ogólnie przyjętych standardów w Unii Europejskiej. Należy pamiętać, że lokalna ocena hotelu nie zawsze będzie się równać naszej.
* to bardzo skromne obiekty z podstawową obsługą, wyżywieniem i podstawowym wyposażeniem.
** to skromne obiekty z praktycznym wyposażeniem, przeznaczone dla mało wymagających klientów z podstawową obsługą i wyposażeniem.
*** to średnie obiekty klasy turystycznej ze standardowym wyposażeniem i wyżywieniem.
**** to komfortowe obiekty odznaczające się wyższym standardem wyposażenia, obsługi oraz wyżywienia.
***** to komfortowe hotele z najwyższą jakością usług, zakwaterowania i obsługi dla najbardziej wymagających klientów.
+ / - oznacza usługi wyższe niż przyjęty standard.
- Dla Państwa wygody przy opisie każdego obiektu zamieściliśmy adres prywatnej strony internetowej hotelu, gdzie znajdą Państwo więcej zdjęć wybranego obiektu. Prima Holiday nie ponosi odpowiedzialności za treści prospektów hotelowych i informacji zawartych na stronach internetowych hotelu oraz informacji miejscowych przygotowanych przez osoby trzecie.
- Ostateczną podstawą zawarcia umowy są informacje zawarte w opisie hotelu przygotowanym przez Organizatora Prima Holiday i zamieszczonym na Umowie/Zgłoszeniu – Rezerwacji.
- Zamieszczone w katalogu zdjęcia pokoi hotelowych są przykładowe.
- Wszelkie prośby o dodatkowe świadczenia specjalne kierowane są bezpośrednio do kontrahenta lub do hotelu. Jednakże należy pamiętać, że świadczeń tych nie należy traktować jako zagwarantowanych, gdyż nie są one dodatkowo płatne i mają one formę prośby.
- Pokoje z widokiem na morze, jeżeli nie widnieją w naszej ofercie jako odrębna opcja zakwaterowania, są płatne dodatkowo na miejscu w recepcji hotelowej, średnio ok. 10-15 USD za dzień/os. (możliwe w miarę dostępności).
- Informujemy, że hotel za pokój dwuosobowe przyjmuje jeden pokój z dwoma łóżkami pojedynczymi oddzielnymi lub jednym dwuosobowym. Za pokój trzyosobowy uważa jeden pokój dwuosobowe z jedną dostawką w postaci dodatkowego (zwykle rozkładanego) łóżka. Za pokój czteroosobowy hotel uważa pokój dwuosobowe z dwiema dostawkami co może obniżyć komfort wypoczynku. Pokoje dla singli, są pokojami mniejszymi przeznaczonymi dla jednej osoby i obciążone są dodatkową opłatą, dlatego też są droższe (zwykle nie posiadają balkonu).
- Prosimy naszych klientów o nie korzystanie z ręczników pokojowych na plaży, nasi klienci powinni korzystać na kąpieliskach z własnych ręczników, w niektórych hotelach są wypożyczalnie ręczników plażowych.
- Ze względów bezpieczeństwa prosimy korzystać z sejfów hotelowych i nie pozostawiać cennych przedmiotów w pokojach. W razie kradzieży konieczne jest spisanie protokołu w obecności funkcjonariusza policji.
- Bezprzewodowe darmowe połączenie z Internetem (zaznaczone przy opisach hoteli) może posiadać ograniczenia oraz blokady niektórych stron Internetowych.
- Baseny, zjeżdżalnie wodne oraz aqua parki czynne są w wyznaczonych przez hotel godzinach i w zależności od pogody. Kryte baseny działają sezonowo, zwykle tylko w okresie zimowym.
- Mini kluby dla dzieci działają w określonych przez hotel godzinach i przeznaczone są dla określonych grup wiekowych dzieci. Szczegółowe godziny otwarcia tych obiektów dostępne są na miejscu w recepcji hotelu.
- Lokalne inwestycje prowadzone poza terenem hoteli nie są uchybieniem w wykonaniu w umowy.

DOBA HOTELOWA

W międzynarodowych standardach przyjęte jest, że doba hotelowa zazwyczaj rozpoczyna się o godzinie 14:00, a kończy się o godzinie 12:00. Wolne dwie godziny hotel przeznacza na przygotowanie pokoju na przyjęcie kolejnych gości. Jeżeli goście chcą przedłuży dobę hotelową wówczas opłata pobierana jest w recepcji i prośba rozpatrywana jest indywidualnie przez hotel. Każdy przypadek dobierany jest wówczas indywidualnie w zależności od sytuacji panującej w hotelu. Zakwaterowanie następuje najczęściej w godzinach 14:00 - 16:00 i wcześniejszy przylot bądź wylot w późnych godzinach nocnych nie uprawnia do przedłużenia doby hotelowej. Do godziny, w której kończy się doba hotelowa klient powinien opuścić pokój wraz ze swoimi bagażami. Zasadę tę stosuje się także w przypadku, gdy podróż powrotna rozpoczyna się później niż o godzinie 24:00 czasu lokalnego. W dniu wykwaterowania goście najczęściej otrzymują pokój do składowania bagażu. Doba hotelowa kończy się śniadaniem a rozpoczyna kolacją zgodnie z wykupioną przez klienta opcją wyżywienia. W niektórych wypadkach możliwość skorzystania z posiłku może być ograniczona w związku z rzeczywistą godzina powrotu.

WYŻYWIENIE

W hotelach najczęściej serwowana jest kuchnia międzynarodowa urozmaicona lokalnymi specjałami. Należy pamiętać o tym, że standard wyżywienia jest ściśle powiązany ze standardem hotelu.
Liczba posiłków określana jest przez skróty: BB – tylko śniadanie, HB – 2 posiłki: śniadanie i obiadokolacja (napoje do obiadokolacji dodatkowo płatne), FB – 3 posiłki: śniadanie, lunch i obiadokolacja (napoje do obiadu i obiadokolacji dodatkowo płatne), All Inclusive: formuła „wszystko w cenie", na którą składają się najczęściej: 3 posiłki, przekąski, napoje (bezalkoholowe i alkoholowe lokalnej produkcji), dostępne w barach i restauracjach na terenie hotelu oraz Ultra All Inclusive, na którą składają się najczęściej: 3 posiłki, przekąski, napoje (alkoholowe i bezalkoholowe lokalnej produkcji oraz wybrane alkohole importowane) dostępne w barach i restauracjach na terenie hotelu. Formuła All inclusive (oraz Ultra all inclusive) – w zależności od hotelu – może również zawierać nieodpłatne korzystanie z różnego rodzaju sportów i rozrywek. Należy jednak pamiętać, iż oferta All inclusive w hotelach o niższej kategorii, będzie się różniła od formuły w hotelach o wysokim standardzie.Każdemu uczestnikowi przysługuje rodzaj i ilość świadczeń zgodnie z zawartą umową.
Godziny posiłków wskazane przy opisach hoteli mogą ulec zmianie.

UBIÓR

– przy zwiedzaniu kościołów oraz meczetów należy nosić ubrania zakrywające ramiona i kolana, w przypadku mężczyzn, zakazane jest noszenie krótkich spodni w większości świątyń.
– w hotelach do restauracji jest zakaz wchodzenia w strojach kąpielowych, czy w szortach. W obiektach 4* i 5* Panów podczas kolacji obowiązują długie spodnie.

REZYDENT - PRZEDSTAWICIEL BIURA/PILOT/PRZEWODNIK

REZYDENT: Klienci Prima Holiday po wylądowaniu w kraju docelowym znajdują się pod opieką polskojęzycznego rezydenta lub anglojęzycznego przedstawiciela lokalnego biura w zależności jak wskazuje umowa. Lokalny przedstawiciel biura / rezydent organizuje dla Państwa transfery, spotkania informacyjne, podczas których sprzedaje ofertę wycieczek fakultatywnych. Takie spotkanie najczęściej odbywa się następnego dnia po przylocie do kraju. Obecność na spotkaniu informacyjnym jest dobrowolna, jednakże podczas niego dowiedzą się Państwo wszystkich niezbędnych rzeczy, które umilą Państwu pobyt, jak również uczynią go bezpieczniejszym. Średnio w ciągu tygodnia dwa razy rezydent będzie dostępny w hotelu podczas dyżuru, którego dokładny czas jest podany na tablicy ogłoszeń w recepcji, razem z numerem kontaktowym do rezydenta, pod który mogą Państwo dzwonić 24h w razie sytuacji awaryjnej.
PILOT: Jest to osoba która jest dostępna do dyspozycji turystów podczas wycieczek fakultatywnych, jest ona odpowiedzialna za aspekty techniczno-organizacyjne wycieczek objazdowych bądź fakultatywnych. Służy on pomocą i wszelkimi informacjami, aby uczynić Państwa wycieczkę przyjemną i bezpieczną. Nie przekazuje on jednak wiedzy merytorycznej na temat danych obiektów historycznych, gdyż bardzo często nie ma do tego uprawnień.
PRZEWODNIK: Podczas Państwa wycieczek w większości miejsc ważnych historycznie takich jak muzea, ruiny, czy przy innych formach naturalnych będzie Państwu towarzyszyć przewodnik, najczęściej lokalny. Są to osoby mające specjalistyczną wiedzę krajoznawczą dotyczącą danej kultury i regionu. Nie zawsze przewodnicy są polskojęzyczni, w takich sytuacjach do obowiązków pilota będzie należeć przetłumaczenia jego słów na język Polski.

WYCIECZKI FAKULTATYWNE

W każdym kraju, przygotowana została dla Państwa oferta wycieczek dodatkowych, organizowanych przez naszego miejscowego kontrahenta, na warunkach przez nich określonych. Nasi rezydenci jedynie pośredniczą w sprzedaży tego typu imprez. Orientacyjne ceny wycieczek podane są na naszej stronie internetowej i w katalogu, jednakże płatność i ich zakup następuje w miejscu docelowym najczęściej jeden dzień po przyjeździe. Istnieje możliwość niezrealizowania wycieczki z powodu zbyt małej liczby chętnych. Klienci uczestniczący w wycieczkach fakultatywnych nie otrzymują zwrotu za niewykorzystany w tym czasie pokój hotelowy i posiłki.
Coraz częściej zdarza się, że biura na mieście proponują Klientom wycieczki po zaskakująco niskich cenach. Pragniemy jednak zwrócić uwagę, iż niejednokrotnie Klienci zostali oszukani lub naciągnięci finansowo przez tego typu firmy. Wybierając wycieczki naszego lokalnego kontrahenta, macie Państwo gwarancję, że wycieczka odbędzie się z polskojęzycznym pilotem, program zostanie zrealizowany oraz co najważniejsze jesteście Państwo ubezpieczeni.

REKLAMACJE

Jeżeli w trakcie imprezy turystycznej klient stwierdza wadliwe wykonywanie umowy, powinien niezwłocznie poinformować o tym wykonawcę usługi oraz organizatora turystyki.
Organizator dołoży wszelkich starań, aby usunąć przyczynę wszelkich, ewentualnych reklamacji jeszcze w czasie trwania imprezy. Złożona na ręce rezydenta reklamacja podczas pobytu ma charakter zgłoszenia w celu podjęcia interwencji na miejscu destynacji.
Szczegółowe informacje odnośnie reklamacji znajdą Państwo w Ogólnych Warunkach Uczestnictwa Prima Holiday.

CZAS POWROTU DO KRAJU

Potwierdzenie terminu podróży powrotnej Klient zobowiązany jest potwierdzić dzień przed wylotem, najlepiej wieczorem podczas kolacji na tablicy informacyjnej lub w książce informacyjnej w hotelu. W przypadku gdy przedmiotem umowy jest tylko przelot samolotem (bilet lotniczy), godziny lotu należy sprawdzić u organizatora 24godziny przed wylotem.

LINIE LOTNICZE

PRIMA HOLIDAY korzysta z usług różnych przewoźników lotniczych – tradycyjnych przewoźników liniowych, linii czarterowych oraz tzw. tanich linii lotniczych. W większości samoloty to Boeing-i, Airbus-y, McDonell Douglas-y. W pierwszym i ostatnim dniu imprezy turystycznej realizowany jest transport do miejsca docelowego. Część operacji lotniczych może być wykonywana w godzinach nocnych, nie należy liczyć na to, że wylot będzie w godzinach po-

rannych, a powrót w wieczornych. W przypadku każdej zmiany godzin wylotu, nasi klienci będą o niej niezwłocznie informowani.
Każdemu z klientów przysługuje limit bagażu w zależności od przewoźnika realizującego dany rejs, bagaż podręczny oraz rejestrowany wg wagi jak wskazane na Umowie / Zgłoszeniu - Rezerwacji. Dzieci do lat dwóch nie mają prawa do przewozu bezpłatnego bagażu, przysługuje im natomiast bezpłatny przewóz składanego wózka.
W przypadku uszkodzenia lub zaginięcia bagażu należy niezwłocznie zgłosić szkodę do osoby odpowiedzialnej za to na lotnisku (pracownik biura lost&found znajdującego się jeszcze przed wyjściem do głównego holu) oraz zażądać spisania protokołu P.I.R. Takie zgłoszenie szkody jest niezbędne do zrealizowania Państwa roszczeń, w przypadku nie zgłoszenia szkody bezpośrednio po przylocie, reklamacja nie będzie mogła być pozytywnie rozpatrzona. Przy składaniu reklamacji niezbędne jest posiadanie niżej wymienionych dokumentów:
– P.I.R.
– przywieszki bagażowej
– ostatniej części biletu
– karty pokładowej (boarding card)
– przy zgubieniu bagażu należy spisać przedmioty, które znajdowały się w torbie oraz orientacyjna wycena
– przy zniszczeniu walizki pismo z punktu napraw o kosztach naprawy lub niemożności naprawienia usterki.
Powyższa reklamacja musi być wniesiona (przekazana lub wysłana) do przewoźnika bezzwłocznie po wykryciu szkody – najpóźniej w terminie 7 dni od daty odebrania bagażu, zaś w przypadku opóźnienia dostarczenia bagażu najpóźniej w terminie 21 dni od daty odebrania bagażu.
Specjalistyczny sprzęt sportowy: nasi przewoźnicy zezwalają na przewóz desek windsurfingowych, kitesurfingowych, sprzętu do golfa, rowerów etc. Jednakże chęć przewozu takiego sprzętu musi być zgłoszona wcześniej w biurze, obowiązuje wtedy dodatkowa opłata zgodnie z taryfą wprowadzoną przez daną linie lotniczą.

UBEZPIECZENIE

Wszyscy wypoczywający na wakacjach organizowanych przez Prima Holiday ubezpieczeni są w ramach umowy ubezpieczenia generalnego w zakresie ubezpieczenia kosztów leczenia (KL), następstw nieszczęśliwych wypadków (NNW) oraz bagażu podróżnego i assistance. Szczegółowe informacje na temat zakresu ubezpieczeń, zasad postępowania w przypadku potrzeby korzystania z pomocy medycznej oraz szczególne warunki ubezpieczenia, znajdziecie Państwo na naszej stronie internetowej www.primaholiday.pl , jednocześnie otrzymują je Państwo wraz z dokumentami podróży. Zachęcamy do zakupu rozszerzonego pakietu ubezpieczeniowego w zakresie KL, NNW, następstw chorób przewlekłych, sportów wysokiego ryzyka oraz kosztów rezygnacji z podróży.
Szczegółowe informacje odnośnie warunków ubezpieczenia znajdą Państwo w Ogólnych Warunkach Uczestnictwa Prima Holiday.

DZIECI W PODRÓŻY

– w sytuacji kiedy osoba niepełnoletnia podróżuje bez rodziców lub opiekunów prawnych, konieczne jest posiadanie pisemnego, tłumaczonego na język angielski oraz notarialnie poświadczonego zezwolenia rodziców osoby niepełnoletniej, zawierającego zgodę na wylot z kraju pod opieką wskazanej w zezwoleniu osoby pełnoletniej.
– infantowi (dziecko do lat 2) nie przysługuje miejsce w samolocie i w autokarze, śpi z rodzicami (łóżeczko dla infanta, na życzenie i na zamówienie, czasem za dopłatą).

KOBIETY CIĘŻARNE W PODRÓŻY

Zwraca się uwagę, że kobiety ciężarne nie powinny podróżować samolotem bez uprzedniej konsultacji medycznej. Ze względów bezpieczeństwa, kobiety ciężarne w okresie od 26 do końca 34 tygodnia (w przypadku ciąży mnogiej od 20 do końca 28 tygodnia) ciąży, zobowiązane są przedłożyć przewoźnikowi zaświadczenie lekarskie w języku angielskim o braku przeciwskazań do odbycia lotu. Kobiety ciężarne po 34 tygodniu (w przypadku ciąży mnogiej po 28 tygodniu) ciąży mogą nie zostać dopuszczone przez przewoźnika do lotu. Ostateczną decyzję o dopuszczeniu do lotu kobiety ciężarnej podejmuje kapitan samolotu.

OSOBY NIEPEŁNOSPRAWNE W PODRÓŻY

Przewoźnicy oraz zarządzający infrastrukturą turystyczną mają obowiązek wprowadzić i przestrzegać zasady równego dostępu do świadczonych usług. W życiu bywa jednak różnie, tak więc zanim wyruszy się w podróż warto zadbać o parę istotnych szczegółów.
Przed wylotem osoby niepełnosprawne powinny zapoznać się z opinią lekarza na temat możliwości odbycia podróży na danej trasie.
Przed rozpoczęciem podróży bardzo prosimy określić jaki typ pomocy może być potrzebny. Jeżeli pasażerem jest osoba mająca problemy z poruszaniem się – powinna ona podróżować z osobą, która pomoże jej zająć miejsce, zapiąć pasy, przemieścić się do toalety lub wyjścia ewakuacyjnego. Dotyczy to również pasażerów mających trudności z oddychaniem, spożywaniem pokarmów, korzystaniem z toalet lub zażywaniem leków.

Hotel: W ofercie Prima Holiday uwzględniliśmy i oznaczyliśmy hotele dostosowane dla osób niepełnosprawnych. Hotel do którego wyjeżdża osoba niepełnosprawna musi być odpowiednio przystosowany, tak aby można było swobodnie poruszać się po terenie hotelu oraz po pokoju.
W opisie wybranych hoteli zaznaczyliśmy możliwość zakwaterowania w pokojach dostosowanych do osób niepełnosprawnych (większe pokoje, „walk in shower" - prysznic bez stopni i z krzesełkiem) oraz dostępność wind. Ilość przystosowanych pokoi w hotelach jest jednak ściśle ograniczona (zwykle jest to maksymalnie 5 tego typu pokoi), dlatego rezerwacja tego typu jest zawsze na zapytanie i potwierdzenie.
Wczesna rezerwacja takiego hotelu znacznie zwiększy prawdopodobieństwo, że pokój przeznaczony dla osób niepełnosprawnych będzie dostępny.

Transfer do hotelu: W niektórych przypadkach nie ma możliwości aby osoba niepełnosprawna podróżowała klasycznym transferem autobusowym. Konieczne jest wtedy zorganizowanie transferu, który będzie przystosowany do przewozu takiej osoby.
Należy zawiadomić organizatora o stopniu i rodzaju niepełnosprawności podróżującego. Transfer specjalny obejmuje podstawienie odpowiedniego pojazdu przeznaczonego do przewozu osób niepełnosprawnych np. na wózkach inwalidzkich. Zdarza się, że transfer klasyczny oraz specjalny różnią się ceną.

Przelot: Prosimy o wyrozumiałość, nie zawsze jest możliwość zarezerwowania dla osoby niepełnosprawnej danego miejsca w samolocie. Ze względów bezpieczeństwa linia lotnicza nie wyraża zgody na posadzenie osoby niepełnosprawnej przy wyjściach awaryjnych lub w pierwszych rzędach samolotu. Niektóre rejsowe linie lotnicze oferują na wybranych trasach zniżki dla osób niepełnosprawnych.

Ubezpieczenie: Osoby niepełnosprawne fizycznie podlegają takim samym ubezpieczeniom jak osoby w pełni sprawne. Należy pamiętać o wykupieniu ubezpieczenia chorób przewlekłych jeżeli istnieje taka potrzeba.
Osoby niepełnosprawne psychicznie niestety nie mogą ubezpieczyć się w żadnym z towarzystw ubezpieczeniowych w zakresie ubezpieczeń turystycznych, ponieważ choroby psychiczne są GENERALNIE wyłączone z zakresu ubezpieczeń. Dodatkowych informacji można zasięgnąć w siedzibie NFZ.

Inne ważne uwagi:
– przed rozpoczęciem podróży należy powiadomić linie lotnicze o fakcie przelotu osoby niepełnosprawnej przynajmniej na 48 godzin przed planowanym wylotem,
– linie lotnicze należy powiadomić o niepełnosprawności pasażera zarówno w przypadku osób podróżujących na wózkach inwalidzkich, jak i osób niewidomych i niedowidzących, osób o ograniczonej zdolności mowy i osób niesłyszących,
– należy zaznaczyć informację, czy pasażer może sam wchodzić i schodzić po schodach,
– ze względów bezpieczeństwa linie lotnicze ograniczają ilość wszystkich osób niepełnosprawnych na pokładzie (od 3 do 5 osób w zależności od trasy i przewoźnika). Wliczają się w to także pasażerowie niepełnosprawni podróżujący z asystą innego pasażera. Ważne jest zatem, aby w miarę wcześnie dokonać rezerwacji i przekazać informacje o niepełnosprawności.
– linie lotnicze mają prawo odmówić przyjęcia na pokład osoby niepełnosprawnej pod warunkiem, że konstrukcja samolotu, jego rozmiar czy też rozmiar drzwi nie pozwalają na uczestnictwo w locie takiej osoby.
O przyczynie odmowy pasażer musi zostać poinformowany.
Jeśli podróżujący pasażer zabiera ze sobą wózek inwalidzki, zaleca się podanie jego wagi oraz rozmiarów, a także informacji o tym, czy wózek się składa. Jeśli fotel inwalidzki jest napędzany silnikiem elektrycznym, niektóre linie lotnicze mogą odmówić jego przewiezienia lub konieczne może być dodatkowe jego zabezpieczenie w luku bagażowym.
W przypadku wózków elektrycznych należy koniecznie podać informacje, czy wózek jest napędzany za pomocą akumulatorów suchych czy wypełnionych płynnym elektrolitem. W przypadku tych drugich nie będzie możliwości zabrania fotela na pokład samolotu, a baterie muszą mieć wyraźne oznaczenie, że akumulator jest fabrycznie wyposażony w zabezpieczenia zapobiegające wyciekom elektrolitu.
Na lotnisku warto być jak najwcześniej, to pozwoli nadać bagaż i inne rzeczy np. wózek inwalidzki bez potrzeby ustawiania się w kolejce. Kontaktując się z pracownikami obsługi lotniska odpowiednio wcześniej, powodujemy, że będą oni czekać z wózkiem inwalidzkim do użytku na lotnisku w chwili przybycia niepełnosprawnego pasażera na lotnisko.
Standardowy składany akumulatorowy wózek inwalidzki zwyczajowo przewożony jest za darmo i nie jest wliczany do masy bagażu.
Warto dołączyć instrukcje składania do wózka inwalidzkiego, szczególnie jeśli może zdarzyć się potrzeba jego rozmontowania – istnieje duże prawdopodobieństwo jeśli jest to wózek elektryczny.
Po przejściu przez kontrole bezpieczeństwa, można posiadać jako bagaż podręczny laski, kule i inne urządzenia wspomagające samodzielne poruszanie. Dla bezpieczeństwa, podczas lotu muszą one być schowane w kabinie do przechowywania rzeczy niebezpiecznych.
Osoba niepełnosprawna powinna zawsze mieć ze sobą wszystkie leki potrzebne podczas lotu jako bagaż podręczny razem z wszystkimi zaświadczeniami lekarskimi. Osoby cierpiące na astmę lub cukrzycę powinny bardzo dokładnie sprawdzać czy mają w bagażu podręcznym insulinę lub inhalatory.
Osoby posiadające stałą lub czasową ograniczoną sprawność ruchową, kłopoty z widzeniem lub ze słuchem lub inną formę niepełnosprawności, mają prawo do specjalnej asysty na terenie lotniska UE podczas podróży lotniczej. Port lotniczy i linie lotnicze mają obowiązek udzielania osobom niepełnosprawnym bezpłatnej pomocy oraz zapewnienia im odpowiednich udogodnień na podstawie przepisów unijnych. Usługa świadczona jest przez lotniska bezpłatnie. W zależności od potrzeb pasażerów, usługa zapewnia asystę od punktu zgłoszenia, poprzez procedury odprawy i kontroli aż do momentu zajęcia fotela w samolocie.
Obejmuje ona:
– pomoc osoby upoważnionej przy check-in, kontroli bezpieczeństwa, boardingu;
– pierwszeństwo przy odprawie i kontroli bezpieczeństwa;
– pomoc w salach odlotowych (podawanie dokładnych informacji o komunikatach o odlotach, opóźnieniach, numerach bramek, etc.);
– bezpłatny transport wózka inwalidzkiego.
Wymogi linii lotniczych – samodzielne podróżowanie osób niepełnosprawnych:
Osoba niepełnosprawna podróżująca sama musi być zdolna do wykonania następujących czynności:
– samodzielnie skorzystać z toalety
– samodzielnie spożywać posiłek
– samodzielnie zaaplikować sobie odpowiednie lekarstwa
– samodzielnie założyć i korzystać z maski tlenowej
W przypadku, kiedy stan pasażera lub poziom niepełnosprawności nie pozwala na dopełnienie któregoś z powyższych punktów, w większości przypadków pasażerowi musi towarzyszyć inna osoba, która musi mieć ukończone 16 lat i być w pełni sprawna.
Wymogi linii lotniczych – zaświadczenia lekarskie:
Posiadanie odpowiedniego zaświadczenia lekarskiego potwierdzającego możliwość odbycia podróży jest wymagane:
– w przypadku niepełnosprawności umysłowej, kiedy pasażerowi nie towarzyszy osoba innego pasażera,
– w przypadku, gdy stan zdrowia i/lub poziom niepełnosprawności jest niestabilny lub postępuje,
– w przypadku przewozu pełnych strzykawek lub płynnych leków,
– w przypadku niedawno przebytej choroby lub operacji.
Wzór zaświadczenia, jeśli jest wymagane, dostarczają zwykle linie lotnicze. Wypełnia je lekarz, po czym przekazuje się je liniom lotniczym.
Kontrola bezpieczeństwa osób niepełnosprawnych może potrwać nieco dłużej niż dla przeciętnego podróżnego. Osoby niepełnosprawne podlegają tym samym procedurom kontrolnym, co osoby pełnosprawne, choć posiadają pierwszeństwo odprawy oraz wejścia na pokład. Przejście przez kontrole bezpieczeństwa dla osób niepełnosprawnych nie musi stwarzać problemów, natomiast jest nieuniknione, że wózki inwalidzkie i niektóre laski itp. włączą sygnalizację detektora metalu, powodując dodatkową kontrolę, aby upewnić się, że nie ukrywają zabronionych towarów.
Tak jak w przypadku wielu innych aspektów podróżowania osób niepełnosprawnych, warto pozostawić sobie trochę więcej czasu na przejście przez kontrolę bezpieczeństwa.

UWAGI

1. Katalog opracowano w oparciu o informacje zebrane do października 2019 r.
2. Aktualne oferty wraz z cenami imprez można znaleźć w punktach sprzedaży naszych biur partnerskich oraz na stronie internetowej www.primaholiday.pl

STANDARDOWY FORMULARZ INFORMACYJNY
DO UMÓW O UDZIAŁ W IMPREZIE TURYSTYCZNEJ

Zaoferowane Państwu połączenie usług turystycznych stanowią imprezę turystyczną w rozumieniu dyrektywy (UE) 2015/2302.

W związku z powyższym będą Państwu przysługiwały wszystkie prawa UE mające zastosowanie do imprez turystycznych.

PRIMA HOLIDAY będzie ponosiło pełną odpowiedzialność za należytą realizację całości imprezy turystycznej. Ponadto,zgodnie z wymogami prawa PRIMA HOLIDAY posiada zabezpieczenie w celu zapewnienia zwrotu Państwa wpłat i jeżeli transport jest elementem imprezy turystycznej, zapewnienia Państwa powrotu do kraju w przypadku, gdyby przedsiębiorstwo PRIMA HOLIDAY stało się niewypłacalne.

Najważniejsze prawa zgodnie z dyrektywą (UE) 2015/2302:

- Przed zawarciem umowy o udział w imprezie turystycznej podróżni otrzymają wszystkie niezbędne informacje na temat usług turystycznych.
- Zawsze co najmniej jeden przedsiębiorca ponosi odpowiedzialność za należyte wykonanie wszystkich usług turystycznych objętych umową.
- Podróżni otrzymują awaryjny numer telefonu lub dane punktu kontaktowego, dzięki którym mogą skontaktować się z organizatorem turystyki lub agentem turystycznym.
- Podróżni mogą przenieść imprezę turystyczną na inną osobę, powiadamiając o tym w rozsądnym terminie, z zastrzeżeniem ewentualnych dodatkowych kosztów.
- Cena imprezy turystycznej może zostać podwyższona jedynie wtedy, gdy wzrosną określone koszty (na przykład koszty paliwa) i zostało to wyraźnie przewidziane w umowie; w żadnym przypadku podwyżka ceny nie może nastąpić później niż 20 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej. Jeżeli podwyżka ceny przekracza 8% ceny imprezy turystycznej, podróżny może rozwiązać umowę. Jeśli organizator turystyki zastrzega sobie prawo do podwyższenia ceny, podróżny ma prawo do obniżki ceny, jeżeli obniżyły się odpowiednie koszty.
- Podróżni mogą rozwiązać umowę bez ponoszenia jakiejkolwiek opłaty za rozwiązanie i uzyskać pełen zwrot wszelkich wpłat, jeżeli jeden z istotnych elementów imprezy turystycznej, inny niż cena, zmieni się w znaczący sposób. Jeżeli przedsiębiorca odpowiedzialny za imprezę turystyczną odwoła ją przed jej rozpoczęciem,podróżni mają prawo do zwrotu wpłat oraz w stosownych przypadkach do rekompensaty.
- W wyjątkowych okolicznościach - na przykład jeżeli w docelowym miejscu podróży występują poważne problemy związane z bezpieczeństwem, które mogą wpłynąć na imprezę turystyczną - podróżni mogą, przed rozpoczęciem imprezy turystycznej, rozwiązać umowę bez ponoszenia jakiejkolwiek opłaty za rozwiązanie.
- Ponadto podróżni mogą w każdym momencie przed rozpoczęciem imprezy turystycznej rozwiązać umowę za odpowiednią i możliwą do uzasadnienia opłatą.
- Jeżeli po rozpoczęciu imprezy turystycznej jej znaczące elementy nie mogą zostać zrealizowane zgodnie z umową, będą musiały zostać zaproponowane, bez dodatkowych kosztów, odpowiednie alternatywne usługi.
  W przypadku gdy usługi nie są świadczone zgodnie z umową, co istotnie wpływa na realizację imprezy turystycznej, a organizator turystyki nie zdoła usunąć problemu, podróżni mogą rozwiązać umowę bez opłaty za rozwiązanie.
- Podróżni są również uprawnieni do otrzymania obniżki ceny lub rekompensaty za szkodę w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania usług turystycznych.
- Organizator turystyki musi zapewnić pomoc podróżnemu, który znajdzie się w trudnej sytuacji.
- W przypadku gdy organizator turystyki stanie się niewypłacalny, wpłaty zostaną zwrócone. Jeżeli organizator turystyki stanie się niewypłacalny po rozpoczęciu imprezy turystycznej i jeżeli impreza turystyczna obejmuje transport, zapewniony jest powrót podróżnych do kraju. PRIMA HOLIDAY wykupił w Europaische Reiseversicherung AG Oddział w Polsce zabezpieczenie na wypadek niewypłacalności. Podróżni mogą kontaktować się z tym podmiotem lub w odpowiednich przypadkach z właściwym organem (Urząd Marszałkowski Województwa Mazowieckiego w Warszawie ul. Jagiellońska 26, 03-719 Warszawa, adres e-mail: urzad_marszalkowski@mazovia.pl, telefon 00 48 22 5979100), jeżeli z powodu niewypłacalności PRIMA HOLIDAY dojdzie do odmowy świadczenia usług.