

## Ogólne warunki uczestnictwa

### I. DEFINICJE I POSTANOWIENIA OGÓLNE

- Pojęcia używane w niniejszych warunkach uczestnictwa mają następujące znaczenie:
- warunki uczestnictwa** - niniejsze Ogólne warunki uczestnictwa w imprezach turystycznych organizowanych przez Biuro Podróży i Turystyki Almatur;
- umowa-zgłoszenie** - formularz o nazwie „umowa-zgłoszenie służący celom określonym w rozdziale III;
- strony** - łącznie: organizator i podróżny;
- organizator** – biuro podróży występujące pod nazwą Almatur, organizujące wybraną imprezę turystyczną. Nazwa handlowa, firma i adres organizatora turystyki, a także jego numery telefonów i adresy poczty elektronicznej znajdują się w katalogu imprez i umowie-zgłoszeniu;
- podróżny** - każdy, kto chce zawrzeć umowę lub jest uprawniony do podróżowania na podstawie umowy zawartej w zakresie stosowania ustawy;
- agent turystyczny** - przedsiębiorca, który na podstawie umowy agencyjnej z organizatorem sprzedaje lub oferuje do sprzedaży imprezy utworzone przez organizatora;
- impreza lub impreza turystyczna** - impreza turystyczna organizatora stanowiąca połączenie co najmniej dwóch różnych rodzajów usług turystycznych na potrzeby tej samej podróży lub wakacji, spełniające warunki, o których mowa w art. 5 ustawy;
- umowa** - zawarta między organizatorem a podróżnym umowa o udział w imprezie, dotycząca imprezy jako całości lub jeżeli impreza jest realizowana na podstawie odrębnych umów, wszystkie umowy obejmujące poszczególne usługi turystyczne w ramach tej samej imprezy;
- katalog imprez** - udostępniony przez organizatora i skierowany do ogółu materiał informacyjny o imprezach w formie katalogu, folderu i broszury lub w formie im podobnej zawierający informacje dotyczące imprez organizowanych przez organizatora;
- trwały nośnik** - materiał lub narzędzie umożliwiające podróżnemu lub organizatorowi przechowywanie informacji kierowanych osobście do niego, 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 niezmiennionej postaci;
- ubezpieczyciel** - SIGNAL IDUNA POLSKA Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. z siedzibą w Warszawie, ul. Przyokopowa 31 zapewniający wymagane ustawą dla imprez zagranicznych ubezpieczenie KL/NNW oraz zabezpieczenie na wypadek niewypłacalności w postaci gwarancji ubezpieczeniowej;
- gwarancja ubezpieczeniowa** - gwarancja ubezpieczeniowa na wypadek niewypłacalności organizatora, o której mowa w art. 7 ust. 2 pkt 1 ustawy, wydana przez ubezpieczyciela;
- Fundusz** - Turystyczny Fundusz Gwarancyjny, o którym mowa w przepisach rozdziału 5 ustawy;
- nienuniknione i nadzwyczajne okoliczności** - sytuacja pozostająca poza kontrolą strony powołującej się na taką sytuację, której skutków nie można było uniknąć, nawet gdyby podjęto wszelkie rozsądne działania;
- niezgodność** – niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług turystycznych objętych imprezą;
- powrót do kraju** - powrót podróżnego do miejsca rozpoczęcia podróży lub do innego miejsca uzgodnionego przez strony umowy;
- ustawa** – ustawa z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych (Dziennik Ustaw, poz. 2361);
- informacje dodatkowe** - Informacje dodatkowe do oferty turystycznej - szczegółowe zasady dotyczące organizacji poszczególnych rodzajów imprez, stanowiące uzupełnienie warunków uczestnictwa.

- Warunki uczestnictwa stanowią wzorzec umowy w rozumieniu art. 384 k.c. i określają prawa i obowiązki organizatora i podróżnego związane z oferowaniem, sprzedażą i realizacją imprez turystycznych organizatora. W sprawach nieuregulowanych warunkami uczestnictwa obowiązują przepisy ustawy.
- Organizator i podróżny przekazują sobie wymagane ustawą lub umową informacje, oświadczenia i materiały za potwierdzeniem odbioru na piśmie lub innym trwałym nośniku z zastrzeżeniem pkt. 4.
- Jeżeli ustawa wymaga przekazania podróżnemu informacji lub oświadczenia na określonym nośniku - zostanie użyty nośnik wskazany w ustawie.

### II. OBOWIĄZKI INFORMACYJNE WOBEC PODRÓŻNYCH

- Przed zawarciem umowy udziela się podróżnemu:
  - standardowych informacji za pośrednictwem odpowiedniego standardowego formularza informacyjnego, zwanego dalej „standardowym formularzem”, stanowiącego załącznik 1 lub 2 do ustawy,
  - informacji określonych w art. 40 ust. 1 i 3 ustawy, zwanych dalej „informacjami o imprezie”.
- Informacje o imprezie zawarte są w katalogu imprez, w warunkach uczestnictwa, informacjach dodatkowych do oferty turystycznej, w umowie - zgłoszeniu oraz w dokumentach podróży wydanych podróżnemu przed rozpoczęciem imprezy.
- 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 w jednoczesnej fizycznej obecności stron.
- W opisach poszczególnych imprez turystycznych zamieszczonych w katalogu imprez organizator podaje informacje o głównych właściwościach usług turystycznych.

- Szczegółowy program zwiedzania oraz inne informacje, o których mowa w pkt. 5, mogą być zawarte w innym niż katalog materiale stanowiącym element umowy.
- Informacje wymienione w ust. 5, które wymagają skonkretyzowania w odniesieniu do imprezy wybranej przez podróżnego są konkretyzowane w umowie-zgłoszeniu w formie szczegółowych postanowień - stosownie do ustaleń organizatora i podróżnego.
- Usługi turystyczne świadczone przez organizatora nie są standardowo dostępne dla osób o ograniczonej sprawności ruchowej. Na wniosek podróżnego złożony na trwałym nośniku zostaną mu udzielone w tej samej formie przez organizatora, przy zawieraniu umowy, dokładne informacje o możliwości dostosowania usług do potrzeb podróżnego.

### III. UMOWA O UDZIAŁ W IMPREZIE TURYSTYCZNEJ

- Stronami umowy są organizator i podróżny. W przypadku zawierania przez podróżnego umowy na rzecz osoby trzeciej, podróżny wskazuje tę osobę w umowie-zgłoszeniu. Jeżeli podróżny nie ma pełnej zdolności do czynności prawnych, to przy zawieraniu umowy działa za niego przedstawiciel ustawowy.
- Podróżny określa w umowie-zgłoszeniu wybraną imprezę, termin jej rozpoczęcia i zakończenia, liczbę podróżnych uczestniczących w imprezie oraz wskazane w umowie-zgłoszeniu dane osobowe podróżnych, a także, poprzez zaznaczenie właściwej opcji, wskazuje rodzaj i zakres usług objętych programem imprezy i składa oświadczenia związane z imprezą przewidziane w formularzu umowy-zgłoszenia. Organizator w umowie-zgłoszeniu podaje wymagane ustawą informacje o imprezie i związane z imprezą.
- Integralną część umowy stanowią: a) warunki uczestnictwa, b) informacje dodatkowe do oferty turystycznej, c) umowa-zgłoszenie, d) program i warunki imprezy.
- Podróżny zobowiązany jest zapłacić cenę imprezy w umówionej wysokości oraz w terminach określonych w umowie.
- Uczestnicy biorący po raz kolejny udział w imprezie organizowanej przez Almatur mają możliwość skorzystania z profitów przewidzianych dla Stałych Klientów, podanych każdorazowo przy danej ofercie. Profity przysługują każdemu, kto uczestniczył w imprezie Almatur w ostatnich dwu latach i nie wnioskował o usunięcie swoich danych osobowych przetwarzanych przez Almatur Łódź Sp. z o.o.
- Z zastrzeżeniem pkt. 8, przy podpisaniu umowy podróżny dokonuje przedpłaty w wysokości 25% ceny imprezy. Przedpłata jest należna od każdego uczestnika imprezy wymienionego w umowie zgłoszeniu.
- W terminie do 21 dni (45 dni przy imprezach samolotowych) przed rozpoczęciem imprezy podróżny zobowiązany jest wpłacić na rzecz organizatora pozostałą część ceny imprezy, chyba, że umowa stanowi inaczej.
- W przypadku imprezy rozpoczynającej się na 21 (45 dni przy imprezach samolotowych) lub mniej dni od dnia zawarcia umowy podróżny zobowiązany jest do zapłaty całej ceny imprezy w momencie zawierania umowy, chyba że umowa stanowi inaczej.
- W razie niedokonania wpłaty pozostałej części ceny imprezy w terminie określonym w pkt.7 umowa rozwiązuje się w dniu następującym po ostatnim dniu tego terminu, chyba że organizator wyrazi zgodę na przedłużenie terminu zapłaty.
- W przypadku płatności przelewem na rachunek bankowy - za termin zapłaty uważa się datę wpływu środków na rachunek, a koszty operacji bankowych ponosi podróżny.
- W umowie-zgłoszeniu strony określają wymagania specjalne, o których podróżny powiadomił organizatora i na które strony umowy wyraziły zgodę.
- Informacje, o których mowa w art. 40 ust. 1 pkt 1-6 ustawy nie podlegają zmianie, chyba że strony umowy postanowią inaczej albo zostaną zmienione w przypadkach określonych w art. 45 ust. 2 lub art. 46 ust. 1 ustawy.

### IV. UBEZPIECZENIA I GWARANCJA

- Podróżny uczestniczący w imprezie za granicą jest objęty ubezpieczeniem kosztów leczenia i następstw nieszczęśliwych wypadków (KL/NNW). Organizator zawiera na rzecz podróżnego umowę ubezpieczenia w SIGNAL IDUNA POLSKA Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. z siedzibą w Warszawie, ul. Przyokopowa 31.
- Przedmiot i zakres ubezpieczenia SIGNAL IDUNA - BEZPIECZNE PODRÓŻE, w tym w zakresie amatorskiego uprawiania sportu i następstw chorób przewlekłych obejmuje:
  - uczestnicy wyjazdów zagranicznych objęci są ubezpieczeniem w zakresie STANDARD (dot. terytorium Europy i Basenu Morza Śródziemnego), którego przedmiotem są: koszty leczenia łącznie z assistance, a także pomocą i ochroną prawną (KL – wariant podstawowy) suma ubezpieczenia – 20.000 EUR, koszty ratownictwa – 5.000 EUR (podlimit kosztów leczenia), następstwa nieszczęśliwych wypadków (NNW) suma ubezpieczenia: 15.000 zł na wypadek śmierci lub 100% trwałego uszczerbku na zdrowiu, bagaż podróżny (BP) suma ubezpieczenia 1.000 zł.
  - w przypadku wyjazdów poza terytorium Europy i Basenu Morza Śródziemnego przedmiotem ubezpieczenia są: koszty leczenia łącznie z assistance, a także pomocą i ochroną prawną (KL – wariant podstawowy) suma ubezpieczenia – 30.000 EUR, koszty ratownictwa – 5.000 EUR (podlimit kosztów leczenia), następstwa nieszczęśliwych wypadków (NNW) suma ubezpieczenia: 15.000 zł na wypadek śmierci lub 100% trwałego uszczerbku na zdrowiu, bagaż podróżny (BP) suma ubezpieczenia 1.000 zł.
  - uczestnicy wyjazdów krajowych objęci są ubezpieczeniem Następstw Nieszczęśliwych Wypadków (NNW) o sumie ubezpieczeń: 15.000 zł na wypadek 100% trwałego uszczerbku na zdrowiu i 7.500 zł na wypadek śmierci.
- Ogólne warunki ubezpieczenia KL/NNW ustalone przez ubezpieczyciela, zawierające m.in. zakres ubezpieczenia i sposób likwidacji szkody są doręczane podróżnemu przy zawieraniu umowy.
- Umowa nie może być zawarta z podróżnym, który nie złożył oświadczenia, że stan jego zdrowia umożliwia udział w imprezie oraz, że w przypadku zachorowania w trakcie imprezy

zwalnia leczących go lekarzy w kraju i za granicą z obowiązku zachowania tajemnicy lekarskiej względem ubezpieczyciela, a także iż wyraża zgodę na udostępnienie ubezpieczycielowi dokumentacji leczenia.

- Jeżeli podróźny zawiera umowę na rzecz osoby/osób trzecich to w umowie zgłoszeniu składa oświadczenie przewidziane w pkt. 4 w imieniu tej osoby/ tych osób.
- Podróżny może dodatkowo ubezpieczyć się od związanych z imprezą kosztów rezygnacji z imprezy turystycznej i kosztów przerwania uczestnictwa w imprezie turystycznej.
- Organizator wydaje podróźnemu wpłacającemu całość lub część należności z tytułu zawartej umowy, w formie oświadczenia, pisemne potwierdzenie posiadania zabezpieczenia finansowego na wypadek niewypłacalności w formie gwarancji oraz odprowadzania składek na Fundusz.
- Organizator oświadcza, że posiada ważną gwarancję ubezpieczeniową wydaną przez ubezpieczyciela przeznaczoną na pokrycie kosztów kontynuacji imprezy lub kosztów powrotu do kraju oraz na zwrot całości lub części wpłat wniesionych tytułem zapłaty za imprezę w razie niewypłacalności organizatora. Data ważności, jej numer oraz kwota gwarancji znajdują się na umowie-zgłoszeniu.
- Organizator oświadcza, że dokonuje terminowego odprowadzania składek od umów należnych od umów składki na Fundusz, zgodnie z art. 7 ust. 1 pkt 4 oraz ust. 2 pkt 4 ustawy i zobowiązuje się do dalszego odprowadzania składek na zasadach określonych ustawą. Kwota należna z tytułu składki na Fundusz obliczana jest za okres jednego miesiąca i przekazywana wraz z wymaganą ustawą deklaracją do Ubezpieczeniowego Funduszu Gwarancyjnego w terminie do 21. dnia miesiąca następującego po danym okresie.
- W razie przewidzianej ustawą konieczności wypłat z gwarancji ubezpieczeniowej - szczegółowych informacji udziela podróźnemu:
  - w zakresie pokrycia kosztów kontynuacji imprezy lub kosztów powrotu do kraju Urząd Marszałkowski lub najbliższą placówką konsularną Rzeczypospolitej Polskiej. Adresy i telefon właściwego Urzędu Marszałkowskiego znajduje się w formularzu informacyjnym.
  - w zakresie zwrotu całości lub części wpłat wniesionych tytułem zapłaty za imprezę - ubezpieczyciel.

## V. OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

- Administratorem danych osobowych podróźnych uczestniczących w imprezach turystycznych organizowanych przez organizatora jest Biuro Podróży i Turystyki Almatu-Lódź Sp. z o.o. z siedzibą pod adresem: 90-417 Łódź ul. Piotrkowska 59. W celu realizacji przysługujących uprawnień, oraz innych spraw dotyczących przetwarzania danych osobowych należy kontaktować się z Biurem Podróży i Turystyki Almatu-Lódź (e-mail: dpo@almatur.pl, tel. 42 637 11 22).
- W zakresie dotyczącym zawartego ubezpieczenia Administratorem danych osobowych podróźnych jest SIGNAL IDUNA Polska Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. z siedzibą przy ul. Przyokopowej 31 w Warszawie (01-208) (e-mail: info@signal-iduna.pl, tel. +48 22 505 65 06). W sprawach dotyczących przetwarzania danych osobowych przez ubezpieczyciela można skontaktować się bezpośrednio z inspektorem ochrony danych e-mail: iod@signal-iduna.pl lub pisemnie na podany adres. Pełna informacja na temat przetwarzania danych przez Signal Iduna Polska TU S.A. znajduje się na stronie www.signal-iduna.pl.
- Podane przez podróźnych dane osobowe będą przetwarzane przez Administratora w celu realizacji umowy w zakresie niezbędnym do jej wykonania, w celu prawnie uzasadnionych interesów realizowanych przez administratora, którym jest również marketing bezpośredni, w celu wykonania ciężących na organizatorze obowiązków prawnych oraz ewentualnego ustalenia lub dochodzenia roszczeń. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, jednakże podanie danych osobowych wskazanych w formularzu umowy jest niezbędne w celu zawarcia i wykonania umowy na organizację imprezy turystycznej. Odbiorcami danych osobowych będą organizator imprezy turystycznej, a także podmioty realizujące świadczenia związane z realizacją umowy, takie jak: przewoźnicy, hotele, firmy ubezpieczeniowe, a także biura współpracujące na podstawie umów agencyjnych. Jeśli realizacja umowy będzie tego wymagała dane osobowe będą przekazywane do państw trzecich. Uzyskane dane osobowe będą przechowywane przez okres realizacji usługi oraz po jej zakończeniu - przez okres niezbędny do ustalenia, dochodzenia lub obrony roszczeń oraz wykonania obowiązków prawnych - zgodnie z obowiązującymi przepisami. Dane osobowe podróźnych nie będą podlegały automatyzowanemu podejmowaniu decyzji, w tym profilowaniu. Informujemy o prawie dostępu do treści swoich danych osobowych, a także o prawie do ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania oraz o prawie do przenoszenia danych. W związku z tym, że dane osobowe są przetwarzane również do celów marketingu bezpośredniego, osoba, której dane dotyczą, ma prawo wnieść w dowolnym momencie, bezpłatnie sprzeciw wobec tego przetwarzania. Przysługujące uprawnienia można wykonać przesyłając stosowną informację na adres mailowy Administratora. Ponadto każdemu przysługuje prawo wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych w przypadku uznania, iż przetwarzanie dotyczących ich danych osobowych narusza przepisy RODO. W dowolnym momencie istnieje również prawo wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych osobowych opartego na wypełnianiu prawnie uzasadnionych interesów realizowanych przez Administratora z przyczyn związanych ze swoją szczególną sytuacją poprzez przesłanie stosownej informacji na adres mailowy Administratora.

## VI. ZMIANY UMOWY PRZED ROZPOCZĘCIEM IMPREZY

- Podróżny może bez zgody organizatora przenieść na osobę spełniającą warunki udziału w imprezie, wszystkie przysługujące mu z tytułu umowy uprawnienia, jeżeli jednocześnie osoba ta przejmie wszystkie wynikające z tej umowy obowiązki. Przeniesienie uprawnień i przejęcie obowiązków jest skuteczne wobec organizatora, jeżeli podróźny zawiadomi go o tym na trwałym nośniku w rozsądnym terminie. Zawiadomienie złożone nie później niż 7 dni przed rozpoczęciem imprezy uważa się w każdym przypadku za złożone w rozsądnym terminie.
- Jeżeli przeniesienie uprawnień i przejęcie obowiązków, o których mowa w pkt. 1, będzie wiązało się dla organizatora z dodatkowymi kosztami, żądając ich zapłaty wykaże je podróźnemu. Koszty te muszą być zasadne i nie mogą przekraczać rzeczywistych kosztów poniesionych przez organizatora na skutek przeniesienia umowy. Za nieuiszczoną część ceny imprezy oraz koszty poniesione przez organizatora w wyniku zmiany podróźnego uczestniczącego w imprezie podróźny i osoba przejmująca jego uprawnienia odpowiadają solidarnie.

- Jeśli uczestnictwo w imprezie jest związane z przelotami samolotowymi i/ lub koniecznością wcześniejszego otrzymania wiz, to w takich przypadkach możliwość zamiany uczestników może być ograniczona warunkami zakupu przez Almatu biletów lotniczych lub wymaganym terminem złożenia dokumentacji wizowej.
- Organizator przed rozpoczęciem imprezy może dokonać jednostronnie zmiany innych niż cena warunków umowy – gdy zmiana jest nieznaczna i jednocześnie organizator poinformuje podróźnego o zmianie w sposób jasny, zrozumiały i widoczny, na trwałym nośniku.
- Jeżeli organizator przed rozpoczęciem imprezy turystycznej jest zmuszony zmienić główne właściwości usług turystycznych, to jest elementami umowy określone w art. 40 ust. 1 pkt 1 ustawy, lub nie może spełnić specjalnych wymagań, o których mowa w art. 42 ust. 4 pkt 4 – niezwłocznie powiadamia o tym podróźnego na trwałym nośniku. Organizator może jednocześnie zaofiarować podróźnemu zastępczą imprezę, w miarę możliwości o tej samej lub wyższej jakości.
- Podróżny po otrzymaniu powiadomienia o którym mowa w pkt. 4, w terminie wyznaczonym przez organizatora informuje organizatora, że przyjmuje proponowaną zmianę umowy o udział w imprezie turystycznej, albo odstępuje od umowy za zwrotem wszystkich wniesionych wpłat i bez obowiązku wniesienia opłaty za odstąpienie, albo odstępuje od umowy oraz przyjmuje zastępczą imprezę.
- Jeżeli zmiany umowy lub zastępcza impreza, o których mowa w pkt. 6, prowadzą do obniżenia jakości lub kosztów imprezy, podróźny jest uprawniony do odpowiedniego obniżenia ceny.
- W przypadku, gdy umowa zostanie rozwiązana zgodnie z pkt. 6 organizator nie później niż w terminie 14 dni od dnia rozwiązania umowy zwraca wpłaty dokonane przez podróźnego lub w jego imieniu. Podróżny jest zwolniony od wniesienia opłaty za odstąpienie od umowy. Przepisy art. 50 ust. 2-8 ustawy stosuje się odpowiednio.

## VII. ODSTĄPIENIE OD UMOWY PRZED ROZPOCZĘCIEM IMPREZY

- Podróżny może odstąpić od umowy o udział w imprezie turystycznej w każdym czasie przed jej rozpoczęciem.
- Z zastrzeżeniem wyjątków przewidzianych w ustawie, w razie odstąpienia od umowy, podróźny jest zobowiązany do zapłacenia wskazanej przez organizatora opłaty. Wysokość tej opłaty zależna jest od tego w jakim czasie przed rozpoczęciem imprezy turystycznej doszło do odstąpienia od umowy o udział w imprezie turystycznej, od spodziewanych oszczędności kosztów oraz spodziewanego dochodu z tytułu alternatywnego wykorzystania danych usług turystycznych. Opłata ta w wysokości określonej w punktach 3 i 4 stanowi równowartość rzeczywistych kosztów ponoszonych w związku z dokonanymi już przygotowaniami do zorganizowania imprezy turystycznej.
- Opłata za odstąpienia od umowy wynosi standardowo za osobę:

- do 45 dni przed dniem wyjazdu	- 10% ceny imprezy
- od 44 dni do 31 dnia wyjazdu	- 15% ceny imprezy
- od 30 do 20 dnia przed rozpoczęciem imprezy	- 25% ceny imprezy
- od 19 do 10 dnia przed rozpoczęciem imprezy	- 50% ceny imprezy
- od 9 do 4 dnia przed rozpoczęciem imprezy	- 75% ceny imprezy
- od 3. dnia do dnia rozpoczęcia imprezy lub w przypadku jej nierozpoczęcia	- 90% ceny imprezy.
- Opłata za odstąpienia od umowy wynosi przy imprezach samolotowych za osobę:

- do 90 dni przed dniem wyjazdu	- 10% ceny imprezy
- od 89 do 45 dnia przed rozpoczęciem imprezy	- 25% ceny imprezy
- od 44 dni do 31 dnia przed rozpoczęciem imprezy	- 50% ceny imprezy
- od 30 do 15 dnia przed rozpoczęciem imprezy	- 75% ceny imprezy
- od 14. dnia do dnia rozpoczęcia imprezy lub w przypadku jej nierozpoczęcia	- 90% ceny imprezy.
- Na żądanie podróźnego organizator uzasadni wysokość opłat za odstąpienie od umowy. Opłata podlega potrąceniu z wpłaty dokonanej przez podróźnego.
- Podróżny może odstąpić od umowy przed rozpoczęciem imprezy bez ponoszenia opłaty za odstąpienie od umowy w przypadku wystąpienia nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności występujących w miejscu docelowym lub jego najbliższym sąsiedztwie, które mają znaczący wpływ na realizację imprezy lub przewóz podróźnych do miejsca docelowego. Podróżny może żądać wyłącznie zwrotu wpłat dokonanych z tytułu imprezy, bez odszkodowania lub zadośćuczynienia w tym zakresie.
- Organizator może rozwiązać umowę i dokonać pełnego zwrotu podróźnemu wpłat dokonanych z tytułu imprezy, bez dodatkowego odszkodowania lub zadośćuczynienia, jeżeli liczba osób, które zgłosiły się do udziału w imprezie, jest mniejsza niż 35 dla imprez autokarowych oraz mniejsza niż 30 dla imprez samolotowych (chyba, że umowa stanowi inaczej), a organizator powiadomił podróźnego o rozwiązaniu umowy w terminie nie później:

- niż na 20 dni przed rozpoczęciem imprezy trwającej ponad 6 dni,
- niż na 7 dni przed rozpoczęciem imprezy trwającej 6 dni lub krócej.
- niż na 48 godzin przed rozpoczęciem imprezy trwającej krócej niż 2 dni.
- Organizator może rozwiązać umowę przed rozpoczęciem imprezy i dokonać pełnego zwrotu podróźnemu wpłat dokonanych z tytułu imprezy, bez dodatkowego odszkodowania lub zadośćuczynienia, jeżeli nie może zrealizować umowy z powodu nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności. Organizator powiadamia podróźnego na trwałym nośniku o rozwiązaniu umowy niezwłocznie, przed rozpoczęciem imprezy.
- Organizator turystyki dokonuje zwrotu poniesionych opłat i wpłat, o których mowa w art. 47 ust. 4 i 5 ustawy, w terminie 14 dni od dnia rozwiązania umowy o udział w imprezie turystycznej. Przepis art. 47 ust. 2 stosuje się odpowiednio.

## VIII. REALIZACJA UMOWY O IMPREZE

- Podróżny zobowiązany jest stawić się na miejsce zbiórki lub miejsce rozpoczęcia podróży określone w dokumentach podróży. Zmiana miejsca rozpoczęcia lub zakończenia podróży, nawet jeśli znajduje się na trasie przejazdu/ przelotu wymaga zgody organizatora.
- Impreza rozpoczyna się i kończy w dacie wskazanej w umowie-zgłoszeniu. Doba hotelowa zwyczajowo zaczyna się o godzinie 15.00, a kończy o godz. 9.00. W dniu wyjazdu, niezależnie od godziny wylotu/wyjazdu, podróźny winien opuścić pokój hotelowy przed upływem doby hotelowej.

3. Jeżeli podróżny podczas podróży nie będzie legitymował się polskim dokumentem tożsamości, ma obowiązek poinformować o tym fakcie organizatora, który udzieli mu dodatkowych informacji na temat właściwych przepisów wjazdowych, które będą go obowiązywały.
4. Podróżny ma obowiązek legitymować się podczas podróży ważnymi dokumentami wymaganymi dla danej podróży, a także wszystkimi dokumentami podróży wydanymi przez organizatora.
5. W trakcie trwania imprezy podróżny zobowiązany jest do stosowania się do wskazówek pilota, rezydenta lub lokalnego przedstawiciela organizatora dotyczących realizacji programu, w szczególności do przestrzegania godzin zbiórki uczestników imprezy.
6. Podróżny obowiązany jest przestrzegać przepisów celnych, dewizowych i porządkowych obowiązujących w Polsce, w krajach tranzytowych i w kraju docelowym.
7. Jeżeli którakolwiek z usług turystycznych nie jest wykonywana zgodnie z umową, 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 przepisy art. 50 ustawy stosuje się odpowiednio. Jeżeli organizator nie usunie niezgodności w rozsądnym terminie wyznaczonym przez podróżnego, podróżny może dokonać tego sam i wystąpić o zwrot poniesionych, niezbędnych wydatków. Podróżny nie jest zobowiązany do wyznaczenia terminu, jeżeli organizator odmówi usunięcia niezgodności lub gdy z okoliczności wynika, że niezgodność powinna być usunięta niezwłocznie.
8. Jeżeli organizator w czasie trwania danej imprezy nie wykonuje przewidzianych w umowie usług stanowiących istotną część tej imprezy, jest obowiązany, bez obciążania podróżnego dodatkowymi kosztami, wykonać w ramach tej imprezy odpowiednie świadczenia zastępcze, również w przypadku, gdy uzgodniony w umowie o udział w imprezie turystycznej powrót podróżnego do miejsca rozpoczęcia podróży nie został zapewniony. Jeżeli jakość świadczeń zastępczych jest niższa od jakości usługi określonej w programie imprezy, organizator przynajmniej odpowiednio obniża cenę imprezy. Podróżny może odrzucić zaproponowane świadczenia zastępcze tylko wtedy, gdy nie są one porównywalne z tym, co zostało uzgodnione w umowie, lub jeżeli przyznana obniżka ceny jest nieodpowiednia.
9. W przypadku, gdy niezgodność istotnie wpływa na realizację imprezy, a organizator nie zdoła usunąć tej niezgodności w rozsądnym terminie wyznaczonym przez podróżnego, podróżny ma prawo do rozwiązania umowy bez opłaty za jej rozwiązanie. Jeżeli impreza obejmuje transport podróżnych, organizator zapewnia powrót podróżnego do kraju równoważnym środkiem transportu niezwłocznie i bez obciążania podróżnego dodatkowymi kosztami. Przepisy art. 50 ustawy stosuje się odpowiednio.
10. Jeżeli nie jest możliwe zaproponowanie świadczeń zastępczych lub podróżny je odrzucił zgodnie z postanowieniem pkt. 9, wówczas podróżny jest uprawniony do uzyskania obniżenia ceny lub odszkodowania, lub zadośćuczynienia, bez rozwiązywania umowy.
11. W przypadku, gdy niemożliwe jest zapewnienie podróżnemu powrotu do kraju zgodnie z umową z powodu nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności, organizator ponosi koszty niezbędnego zakwaterowania podróżnego, w miarę możliwości o kategorii równoważnej do określonej w umowie, przez okres do 3 nocy.
12. W czasie trwania imprezy, podróżny ma prawo do korzystania z pomocy i opieki przedstawiciela organizatora, któremu może zgłaszać wszelkie uwagi i sugestie dotyczące realizacji umowy.
13. Organizator niezwłocznie udziela odpowiedniej pomocy podróżnemu, który znalazł się w trudnej sytuacji, w tym, zgodnie z art. 48 ust. 11 ustawy, gdy niemożliwe jest zapewnienie powrotu podróżnego do kraju zgodnie z umową o udział w imprezie turystycznej z powodu nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności. Pomoc ta, polega w szczególności na udzieleniu odpowiednich informacji dotyczących świadczeń zdrowotnych, władz lokalnych oraz pomocy konsularnej; a także na udzieleniu podróżnemu pomocy w skorzystaniu ze środków porozumiewania się na odległość, w tym ze środków komunikacji elektronicznej oraz w skorzystaniu ze świadczeń zastępczych, o których mowa w art. 48 ust. 5 ustawy. Organizator może żądać opłaty z tytułu udzielenia pomocy, jeżeli trudna sytuacja powstała z wyłącznej winy umyślnej podróżnego lub w wyniku jego rażącego niedbalstwa. Wysokość opłaty nie może przewyższać rzeczywistych kosztów poniesionych przez organizatora.

#### **IX. ODPOWIEDZIALNOŚĆ ORGANIZATORA**

1. Organizator ponosi odpowiedzialność za należyte wykonanie wszystkich usług turystycznych objętych umową, bez względu na to, czy usługi te mają być wykonane przez organizatora, czy przez innych dostawców usług turystycznych.
2. Podróżnemu przysługuje obniżka ceny za każdy okres, w trakcie którego stwierdzono niezgodność, chyba że została ona spowodowana wyłącznym działaniem lub zaniechaniem podróżnego.
3. Podróżnemu przysługuje odszkodowanie lub zadośćuczynienie za poniesione szkody lub krzywdy, których doznał w wyniku niezgodności. Organizator niezwłocznie wypłaca odszkodowanie lub zadośćuczynienie
4. Podróżnemu nie przysługuje odszkodowanie lub zadośćuczynienie za niezgodność w przypadku, gdy organizator udowodni, że winę za niezgodność ponosi podróżny lub osoba trzecia, niezwiązana z wykonywaniem usług turystycznych objętych umową, a niezgodności nie dało się przewidzieć lub uniknąć, a także gdy niezgodność została spowodowana nieuniknionymi i nadzwyczajnymi okolicznościami.
5. Roszczenia podróżnego z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usług turystycznych objętych imprezą przedawniają się z upływem 3 lat.
6. Jeżeli przepisy szczególne ograniczają zakres albo warunki, na jakich odszkodowanie lub zadośćuczynienie jest wypłacane przez dostawcę usług turystycznych, które są częścią imprezy turystycznej, takie same ograniczenia stosuje się do organizatora.
7. W przypadkach innych, niż określone w art. 50 ust. 5 ustawy, organizator ogranicza odszkodowanie, jakie ma zostać wypłacone przez organizatora, do trzykrotności ceny imprezy turystycznej względem każdego podróżnego. Ograniczenia tego nie stosuje się w przypadku szkody na osobie lub szkody spowodowanej umyślnie lub w wyniku niedbalstwa.

#### **X. PROCEDURA ROZPATRYWANIA SKARG**

1. Podróżny ma obowiązek poinformować organizatora lub przedstawiciela organizatora w miejscu realizacji imprezy (rezydenta, pilota, opiekuna) o wszelkich niezgodnościach stwierdzonych w trakcie 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. Organizator zaleca złożenie skargi w postaci papierowej lub elektronicznej (mailem), ewentualnie na innym trwałym nośniku. Skarga powinna zawierać dane umożliwiające identyfikację podróżnego i imprezy w której uczestniczył (w tym m.in. numer umowy oraz datę imprezy), przedmiot skargi, wskazanie niezgodności oraz określenie żądań, a ponadto powinna zostać złożona w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia zakończenia imprezy. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie skargi przed jego upływem. W przypadku złożenia skargi po terminie, organizator jest uprawniony do uznania jej za bezskuteczną, co nie ogranicza uprawnień podróżnego do dochodzenia roszczeń na drodze sądowej przed upływem okresu przedawnienia, wynoszącego 3 lata. Podróżny, w trakcie rozpatrywania skargi przez organizatora powinien zapewnić współpracę z organizatorem w zakresie niezbędnym do rozpatrzenia skargi.
2. Skarga związana z realizacją imprezy może być kierowana bezpośrednio do organizatora lub do agenta turystycznego, za pośrednictwem którego umowa została ona nabyta. Agent turystyczny niezwłocznie przekazuje skargę organizatorowi. Skargę wniesioną do agenta turystycznego w danym dniu uważa się za wniesioną z tym dniem do organizatora. Agent turystyczny oraz przedstawiciel organizatora w miejscu realizacji imprezy (rezydent) nie są uprawnieni do uznawania roszczeń podróżnego związanych z umową, w szczególności wynikających z wniesionej przez podróżnego skargi.
3. Odpowiedź na prawidłowo złożoną skargę zostanie przekazana podróżnemu w postaci papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji, stosownie do okoliczności bezwzględnie, ale nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania skargi. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem.
4. Do niestanowiących skarg wiadomości i żądań podróżnego związanych z realizacją imprezy stosuje się odpowiednio postanowienia pkt 1-3.
5. O ile obowiązek taki nie wynika z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa, organizator nie korzysta z pozasądowych sposobów rozpatrywania skarg i dochodzenia roszczeń, w tym nie korzysta z pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich. Wykonując obowiązki nałożone przez bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa, organizator informuje, iż podmiotem uprawnionym do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, któremu podlega organizator jest Inspekcja Handlowa - Wojewódzki Inspektor Inspekcji Handlowej. 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 wskazanej powyżej platformy, w przypadku zawarcia umowy z wykorzystaniem procedury dostępnej na stronie 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, Stowarzyszenie Konsumentów Polskich) lub korzystając z informacji dostępnych na stronie internetowej Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów - [www.uokik.gov.pl](http://www.uokik.gov.pl)

#### **XI. POSTANOWIENIA KOŃCOWE**

1. W sprawach nie uregulowanych warunkami uczestnictwa mają zastosowanie przepisy ustawy, kodeksu cywilnego, wskazane ustawą przepisy art. 10, art. 11, art. 12 ust. 1 pkt 1, 5, 16 i 17, art. 17 oraz art. 20 ust. 2 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2017 r. poz. 683) oraz rozporządzeń Unii Europejskiej dotyczących usług turystycznych.
2. Podróżny może zapoznać się z treścią ustawy, w tym przepisów powołanych w warunkach uczestnictwa, na stronie internetowej organizatora pod adresem [www.almatur.pl](http://www.almatur.pl) bądź pod adresem: [www.sejm.gov.pl](http://www.sejm.gov.pl).

## Cena

- Oferta turystyczna zawarta w katalogu imprez została opracowana na podstawie zebranych informacji, stanu prawnego oraz poziomu kursów walut aktualnych w dniu jej udostępnienia.
- Podane w katalogu informacje o cenach biletów wstępu, imprez fakultatywnych, komunikacji miejskiej itp. mają charakter orientacyjny. Cena imprezy obejmuje świadczenia podane w umowie.
- Cenę zniżkową dla dziecka stosuje się, gdy jest ono zakwaterowane z co najmniej dwoma osobami pełnoletnimi, chyba że w umowie zapisano inaczej.
- Podróżny zobowiązany jest do uiszczenia wszystkich lokalnych opłat związanych z realizacją imprezy turystycznej lub z usługami indywidualnie zamawianymi podczas pobytu za granicą (np. opłaty klimatyczne, kauce, opłaty za telefony w pokoju hotelowym, korzystanie z minibaru, opłaty wylotowe itp.) w miejscu ich wystąpienia.

## Transport autokarowy

- Almatu korzysta z autokarów własnych oraz innych koncesjonowanych przewoźników drogowych. Autokary są oznaczone tablicą z logo Almatu umieszczoną za przednią szybą autokaru.
- Na imprezach autokarowych, w miarę dostępności miejsc na trasach dojazdowych istnieje możliwość zmiany miejsca wyjazdu lub powrotu. Zmian tych można dokonać bezpłatnie nie później niż 7 dni przed rozpoczęciem imprezy. W przypadku dokonywania zmian w 7 dniu lub później przed rozpoczęciem w imprezy każdorazowo pobierana jest opłata wysokości 50 zł od osoby.
- W przypadku bardzo małej ilości zainteresowanych (mniej niż 6 osób), organizator zastrzega sobie prawo odwołania dojazdów z danej trasy lub miejscowości, o czym niezwłocznie powiadomi podróżnego na trwałym nośniku, nie później niż 7 dni przed datą rozpoczęcia imprezy. Podróżny, któremu odwołano dojazd ma prawo wyboru innego miejsca wyjazdu, na trasie realizowanej przez Almatu, za zwrotem całości wpłaconej wcześniej dopłaty za miejsce wsiadania. Podróżny po otrzymaniu powiadomienia od organizatora, w wyznaczonym terminie informuje organizatora, że przyjmuje proponowaną zmianę miejsca wyjazdu albo odstępuje od umowy za zwrotem wszystkich wniesionych wpłat i bez obowiązku wniesienia opłaty za odstąpienie.
- Podczas przejazdów po Polsce możliwe są przesiadki, a trasy do miejsca przesiadkowego mogą być realizowane innymi środkami transportu niż autokar docelowy, takimi jak np. samochód osobowy, mikrobus, inny autokar.
- Na miejsce zbiórki należy się zgłosić minimum 10 minut przed planowanym odjazdem autokaru.
- Podróżni mogą skorzystać z pierwszych dostępnych dla podróżnych 4 miejsc w autokarze za kierowcą i pilotem, po dokonaniu dopłaty za wybór tych miejsc (w miarę możliwości - decyduje kolejność zgłoszeń). Pozostałe miejsca w autokarach przydzielane są według daty dokonywania rezerwacji. Miejsca wskazuje podróżny pilot w momencie wsiadania do autokaru docelowego. W szczególnych przypadkach, uzasadnionych wyłącznie potwierdzonymi inwalidztwem lub ciążą, mogą być uwzględnione życzenia Podróżnych dotyczące wyboru miejsca w autokarze (z wyjątkiem miejsc dostępnych za dodatkową opłatą). Wymagający podróży, w trosce o ich komfort psychiczny i fizyczny, mają możliwość skorzystania z dodatkowego miejsca w autokarach podczas wycieczek objazdowych, po dokonaniu dopłaty za to miejsce. Opcja ta jest szczególnie polecana osobom ze zwiększoną wagą ciała.
- Na pokładzie autokarów obowiązuje zakaz palenia papierosów i spożywania alkoholu. Biorąc pod uwagę bezpieczeństwo pasażerów oraz komfort podróżowania uprasza się podróżnych o spożywanie posiłków oraz ciepłych napoi w trakcie postojów autokaru. Jeśli fotele są wyposażone w pasy bezpieczeństwa, należy pasy te mieć zapięte w trakcie przejazdu autokaru.
- Możliwość korzystania z toalet w autokarach, ze względu na ich małą pojemność oraz komfort podróżowania jest ograniczona do sytuacji nadzwyczajnych. Prosimy o korzystanie z toalet publicznych podczas przerw w podróży i zabranie ze sobą drobnych monet na związane z tym płatności.
- Klimatyzacja pozwala uzyskać odpowiednią temperaturę w autokarze. Jednak w czasie najwyższych upałów, jej wydajność może być ograniczona, a schłodzenie autokaru dla niektórych osób niewystarczające. Poza tym klimatyzacja może nie działać, gdy wyłączony jest silnik autokaru np. podczas dłuższych postojów czy oczekiwaniu na granicy.
- Prosimy o upewnienie się, czy po zakończeniu podróży nie został pozostawiony w autokarach i innych środkach transportu bagaż osobisty (przewożony pod nadzorem pasażera) oraz zasadniczy - przekazany obsłudze autokaru.
- Na trasie przejazdu autokaru z Polski do miejsca docelowego za granicą, średnio co 3-4 godziny organizowane są postoje, jeśli tylko jest możliwe - na parkingach z toaletą i barem. Czas postoju wynosi od 15 do 45 minut. Przy niektórych, dłuższych trasach przewidziane są dłuższe postoje (na posiłek). Ceny ciepłych posiłków w zajazdach w krajach Unii Europejskiej to równowartość 10-15 EUR, a w pozostałych krajach 8-10 EUR.
- W okresie wakacyjnym część miejsc w autokarze może być zajęta przez grupę młodzieżową odbywającą przewóz na tej samej trasie, pod opieką wychowawców.
- W przypadku wyjazdów autokarowych i lotniczych ilość bagażu ograniczona jest do jednej sztuki bagażu zasadniczego (max. 20 kg, o ile oferta nie przewiduje inaczej) oraz jednej sztuki bagażu podręcznego (do 5 kg) na osobę, w wymiarach nieprzekraczających ustalonych norm. Opłaty za przewóz nadbagażu w samolocie uiszczane są przez podróżnego. Obsługa autokarów ma prawo odmówić zabrania bagażu, który przekracza podane limity. Każdy bagaż zasadniczy przekazywany obsłudze powinien być podpisany imieniem i nazwiskiem właściciela.
- Obsługa może odmówić zabrania na pokład samolotu lub autobusu osób niepełnosprawnych.
- Pasażerowie zobowiązani są do przestrzegania wskazań kierowców i personelu pokładowego w zakresie dotyczącym bezpieczeństwa i organizacji przewozu lub przelotu.
- W przypadku dojazdu podróżnych na miejsce pobytu własnym środkiem transportu, dokumentem potwierdzającym wykupienie określonych świadczeń jest voucher, który to po przyjeździe na miejsce pobytu podróżny przedstawia w miejscu określonym na voucherze (recepcja, biuro miejscowe, rezydent, pilot itp.). Voucher jest dokumentem uprawniającym podróżnego do otrzymania świadczeń, które są w nim zawarte.

## Imprezy lotnicze

- Odprawa bagażowa na lotnisku rozpoczyna się zwykle na dwie godziny przed planowaną godziną wylotu. Bilety lotnicze wydawane są na lotnisku przez przedstawiciela Almatu i obejmują przelot tam i z powrotem. Bilety należy zachować na przelot powrotny.
- Podczas lotu uczestnicy znajdują się pod opieką personelu pokładowego. Jeśli z grupą nie podróżuje pilot grupy, to po odprawie celnej w kraju docelowym pilota Podróżnych przedstawiciel Almatu i skieruje do odpowiednich autokarów lub mikrobusów.
- W porcie wylotowym bagaż podręczny jest dokładnie sprawdzany przez służby lotniska. Nie wolno zabierać w nim przedmiotów uznawanych za niebezpieczne, takich jak na przykład: noże, nożyczki, scyzoryki, pilniczki do paznokci. Obowiązują również zaostrzone przepisy dotyczące przewożenia płynów. Aby uniknąć utraty tego typu przedmiotów zalecamy umieszczenie ich w bagażu głównym.

## Zakwaterowanie

- W katalogu podano położenie, rodzaj i kategorie obiektów zakwaterowania (kategorii hotelu), określanej według przepisów kraju pobytu.
- Hotele i inne obiekty zakwaterowania z taką samą ilością gwiazdek w różnych krajach mogą różnić się standardem i wyposażeniem pokoi. Zakwaterowanie podczas imprez objazdowych może być oferowane w obiektach, które nie posiadają oficjalnej kategoryzacji.
- Opis rodzaju zakwaterowania, infrastruktury oraz wyposażenia pokoi znajduje się w ofercie. W większości hoteli i apartamentów doba hotelowa rozpoczyna się o godzinie 15.00, a kończy o godzinie 9.00. Podróżni podróżujący transportem zorganizowanym podczas oczekiwania na zakwaterowanie oraz po wykwaterowaniu w ostatnim dniu pobytu składają bagaże w miejscu wskazanym przez pilota.
- Jeśli w ofercie występują pokoje trzy lub czteroosobowe to oznacza, że w pokoju może znajdować się łóżko małżeńskie lub dostawka. Metraż pokoi dwu i trzyosobowych może być podobny.
- Single bez dopłat – osoby uczestniczące samotnie w imprezach objazdowych mogą uniknąć dopłaty za pokój jednoosobowy, wyrażając chęć i zgodę na dokwaterowanie do pokoju 2 lub 3 osobowego, ewentualnie 2 osobowego z dostawką.
- Jeżeli pokoje wyposażone są w klimatyzację, to zwykle działa ona okresowo, w zależności od temperatury powietrza, pory roku oraz przepisów wewnętrznych hotelu.
- W większości krajów śródziemnomorskich, a szczególnie w Turcji obowiązuje zakaz wnoszenia na teren hotelu artykułów spożywczych i napojów zakupionych poza hotelem.
- Ciepła woda w hotelach krajów śródziemnomorskich podgrzewana jest z reguły za pomocą baterii słonecznych. Mogą więc wystąpić czasowe braki w dostawie ciepłej wody w pewnych godzinach ze względu na zwiększone zapotrzebowanie oraz warunki atmosferyczne.

## Posiłki

- Ilość i rodzaj posiłków określone są w opisie świadczeń danej imprezy. Występują tam m. in. następujące rodzaje posiłków:
  - Śniadanie – może składać się, zgodnie z lokalną specyfiką, z pieczywa, wędliny, masła, ew. jajka, sera, pomidora lub innych warzyw, dżemu oraz kawy lub herbaty.
  - Śniadanie kontynentalne - składa się przeważnie z pieczywa, masła, miodu, dżemu oraz kawy lub herbaty.
  - Obiad składa się z pierwszego dania (w zależności od kraju może to być: zupa, makaron z sosem, bulion itp.). Drugiego dania (ziemniaki, frytki, ryż, makaron, mięso, ryba, kurczak, sałatki itp.) i czasami deseru (lody, ciasto, owoce w zalewie itp.)
  - Kolacje (zwane również obiadokolacjami) składają się zwykle z menu podobnego jak przy obiedzie: przystawka lub zupa oraz danie główne.
- Napoje do posiłków (poza śniadaniem) są dodatkowo płatne, chyba, że umowa przewiduje inaczej.
- Sposób podawania potraw może być określony następująco:
  - posiłki serwowane: podróżni otrzymują określony zestaw potraw (czasami możliwość wyboru z 2, 3 zestawów - o ile tak mówi oferta),
  - bufet: większość lub wszystkie potrawy są pobierane indywidualnie przez gości, bez ograniczeń ilościowych. We wszystkich obiektach obo wiązuje zakaz wynoszenia potraw poza obręb restauracji.
- W trakcie wyjazdów zagranicznych przeważnie są serwowane dania kuchni regionalnej, których smak, sposób podania oraz składniki mogą odbiegać od przyzwyczajeń polskich turystów.

## Realizacja imprez

- Uczestnicy wyjazdów znajdują się pod opieką pilota w czasie podróży i rezydentów lub przedstawicieli biura miejscowego w czasie pobytu.
- Podczas wycieczek autokarowych usługi są świadczone dla całej grupy. Przybliżona liczebność wycieczek autokarowych wynosi ok. 45 osób.
- Na imprezy objazdowe zabierane są dzieci powyżej 6 roku życia, pozostające pod opieką rodzica lub opiekuna.
- Podczas realizacji programu turystycznego piloci polscy nie oprowadzają po wnętrzach budynków zabytkowych, muzeach oraz innych miejscach zastrzeżonych prawem danego kraju dla miejscowych, licencjonowanych przewodników (zwykle dodatkowo płatnych).
- Imprezy fakultatywne pozwalają połączyć wypoczynek z poznaniem odwiedzanego kraju, jego kultury i mieszkańców. Organizowane są na miejscu pobytu podróżnych turystów przez biura miejscowe. W katalogu podawany jest w celach informacyjnych, orientacyjny program i uśrednione ceny najbardziej typowych miejscowych imprez. Odpłatność za nie wnoszona jest przez turystów do biura organizującego daną imprezę. Nie wszystkie imprezy fakultatywne odbywają się z udziałem polskojęzycznego przewodnika. Uczestnictwo w imprezach fakultatywnych jest dobrowolne, a Almatu nie gwarantuje, że wszystkie podane imprezy fakultatywne się odbędą, gdyż do realizacji mogą być wymagane odpowiednie warunki pogodowe lub minimalna ilość chętnych, określona przez miejscowe biuro.

- AlmaTour Guide - na wybranych wycieczkach stosowany jest bezprzewodowy, elektroniczny system komunikowania się pomiędzy pilotem lub przewodnikiem, a podróźnymi. Podczas zwiedzania miast oraz wnętrz obiektów (muzea, zamki, kościoły, pałace itp.) pilot/przewodnik korzysta z mikrofonu z nadajnikiem, a uczestnicy z niewielkich, indywidualnych, jednorazowych słuchawek i odbiorników, co znacznie ułatwia przekazywanie informacji. Wycieczki na których stosowany jest system AlmaTour Guide są specjalnie oznaczone w katalogu, a odpłatność za korzystanie z niego jest uwzględniona w pobieranych na wycieczkę kosztach programowych. W celu właściwej pracy odbiornika w czasie całej wycieczki należy go wyłączyć po każdorazowym zwiedzaniu, aby nie dopuścić do rozładowania baterii.

### Ubezpieczenia

- Każdy podróźny imprezy organizowanej przez Almatour jest ubezpieczony na mocy podpisanej umowy generalnej z ubezpieczycielem w zakresie podanym w „Warunkach uczestnictwa”. Almatour poinformuje klienta o szczególnych zagrożeniach życia i zdrowia na odwiedzanych obszarach oraz o możliwości ubezpieczenia z tym związanego. Dotyczy to także zagrożeń powstałych po zawarciu umowy.
- Ubezpieczenie zawarte w cenie imprezy obejmuje amatorskie uprawianie sportu, czyli uprawianie sportu wyłącznie w celu utrzymania lub regeneracji sił, rekreacyjnie jako forma czynnego wypoczynku.
- Uczestnicy zagranicznych imprez narciarskich i snowboardowych dodatkowo objęci są ubezpieczeniem związanym z uprawianiem sportów zimowych, którego przedmiotem jest OC rzeczowe i osobowe, suma ubezpieczenia - 30000 EUR oraz sprzęt sportowy, suma ubezpieczenia - 1000 PLN.
- Uczestnicy korzystający z imprez zamieszczonych w katalogu imprez są dodatkowo ubezpieczeni od kosztów leczenia w następstwie chorób przewlekłych. Za przewlekłą uważa się chorobę mającą długotrwały przebieg, trwającą zwykle miesiącami lub latami, leczoną w sposób stały lub okresowy.
- Podróźny musi spełnić wymogi zdrowotne, umożliwiające uczestnictwo w danej imprezie w sposób niezagrażający życiu i zdrowiu jego samego lub innych podróźnych imprezy. W trosce o zdrowie podróźnych, w przypadku jakichkolwiek wątpliwości, sugerujemy przed podjęciem decyzji o wyjeździe udanie się do lekarza i zasięgnięcie jego opinii w tej sprawie.
- Zalecamy zawarcie dodatkowego ubezpieczenia od kosztów rezygnacji. Przedmiotem tego ubezpieczenia są koszty poniesione przez ubezpieczonego w związku z rezygnacją z imprezy z przyczyn losowych, niezależnych od ubezpieczonego. Ubezpieczenie to jest dobrowolne i nie jest objęte ceną imprezy. O szczegółach dotyczących tego rodzaju ubezpieczenia poinformują Państwa sprzedawcy, u których można również nabyć polisę.
- W przypadku konieczności hospitalizacji lub wykonania usługi medycznej. Podróźny powinien skontaktować się z Centrum Alarmowym Ubezpieczyciela. Kontakt z Centrum Alarmowym Ubezpieczyciela oraz poddanie się zaleceniom obsługi jest warunkiem ubiegania się o zwrot poniesionych kwot i odszkodowania. Podróźny winien dbać o to, aby każdy wydatek był udokumentowany rachunkami. Z roszczeniami wynikającymi z ubezpieczeń uczestnicy występują bezpośrednio do ubezpieczyciela w terminie do 7 dni po powrocie do Polski. Szczegółowych informacji udzielają piloci, rezydenci oraz sprzedawcy.
- Prosimy o zwrócenie szczególnej uwagi na przechowywanie pieniędzy, telefonów komórkowych i innych przedmiotów wartościowych w czasie trwania imprezy. Powinny one być zawsze noszone w sposób bezpieczny przy sobie, a podczas pobytu w obiektach zakwaterowania zalecamy, aby gotówka, biżuteria, kamery i inne cenne rzeczy posiadane przez podróźnych były przechowywane w sejfie hotelowym. Należy również zwrócić uwagę przed każdym opuszczeniem pokoju hotelowego, aby jego drzwi i okna pozostawały zamknięte.
- Ubezpieczenie bagażu obejmuje tylko rzeczy osobiste (ubrania i kosmetyki). Ubezpieczenie to nie obejmuje zniszczenia lub utraty walizki/torby podróźnej, sprzętu sportowego, biżuterii, pieniędzy oraz dzieł sztuki. Odpowiedzialność ubezpieczyciela w zakresie ubezpieczenia przenośnych telefonów, sprzętu fotograficznego i komputerowego oraz audio-video jest ograniczona do wysokości 50% sumy ubezpieczenia.
- Dodatkowe informacje w sprawie ubezpieczeń mogą Państwo uzyskać w przedstawicielstwach Signal Iduna S.A. na terenie całego kraju, w biurach Almatour oraz na stronach internetowych Almatour.

### Wyprawy egzotyczne

- Przy podpisywaniu zgłoszenia na wyprawę egzotyczną prosimy o podanie kontaktowego adresu e-mail oraz o podanie prawidłowych danych paszportowych: a) seria i numer paszportu; b) data wydania oraz termin ważności paszportu; c) miejsce wydania/ organ wydający; d) obywatelstwo; e) miejsce urodzenia. Należy zwrócić szczególną uwagę i dokładnie sprawdzić czy dane osobowe wpisane do umowy-zgłoszenia są zgodne z danymi w paszporcie. Brak wymaganych danych paszportowych i osobowych lub ich niezgodność z paszportem zabieranym na wyprawę, może spowodować dodatkowe koszty związane z realizacją imprezy turystycznej lub zmianą danych uniemożliwić uczestnictwo w zarezerwowanej imprezie.
- Uczestnicy wypraw egzotycznych (tj. wyjazdach poza Europę i region Morza Śródziemnego oraz do Rosji) objęci są następującymi ubezpieczeniami przez Signal Iduna S.A: koszty leczenia (KL) suma ubezpieczenia - 30.000 EUR, koszty ratownictwa (KR) suma ubezpieczenia - 5.000 EUR (podlimit KL), następstwa nieszczęśliwych wypadków (NW) suma ubezpieczenia: 15.000 zł, bagaż podróźny (BP) suma ubezpieczenia 1.000 zł.
- Przy wyjazdach do niektórych krajów egzotycznych mogą występować zagrożenia zdrowotne i związane z nimi szczepienia oraz inne działania profilaktyczne. Zalecamy dodatkowe skontaktowanie ze stacją Sanitarno-Epidemiologiczną w celu uzyskania aktualnej informacji o wymaganych szczepieniach i porad w sprawie profilaktyki.
- Koszty rzeczywiście ponoszone przez Almatour w związku z organizacją imprez egzotycznych i związane z tym koszty potrącen z tytułu rezygnacji lub zmiany terminu wyprawy egzotycznej przez Podróźnego są uzależnione przede wszystkim od konieczności wcześniejszego wykupu biletów na przeloty rejsowe oraz kosztów wizowania i są zwykle wyższe od ponoszonych przy innych imprezach.
- Na wyprawy egzotyczne nie są zabierane dzieci poniżej 14 roku życia, a ze względu na odmienność klimatów, stref czasowych, kuchni oraz intensywność programu nie są one wskazane dla osób powyżej 75 roku życia. W takim przypadku zalecamy uzyskanie zgody lekarza na uczestnictwo w wyjeździe.

### Informacje wizowe i paszportowe

- Podróźny ma obowiązek wskazać w umowie kraj, który wydał mu paszport i którego ma zamiar użyć w podróży do miejsca docelowego pobytu. Jednocześnie organizator informuje, że podróźny wyjeżdżający poza Unię Europejską zobowiązany jest do posiadania ważnego paszportu (minimum 6 miesięcy od daty powrotu do Polski, przy czym nie może to być paszport tymczasowy), zawierającego wolne strony, aby – w związku z imprezą – możliwe było wstawienie wiz lub innych oznaczeń. Przy wyjeździe do krajów Unii Europejskiej wymagany jest ważny dowód osobisty lub paszport. Wymóg ten dotyczy również wszystkich dzieci, niezależnie od ich wieku.
- Obywatele polscy mogą swobodnie poruszać się po terytorium krajów Unii Europejskiej oraz Europejskiego Obszaru Gospodarczego (kraje UE oraz Norwegia, Islandia i Liechtenstein). Polacy podróżujący do krajów Unii Europejskiej i EOG oraz Szwajcarii, Bośni-Hercegowiny, Serbii, Macedonii i Albanii mogą przekraczać granicę na podstawie paszportu lub dowodu osobistego (wyjątek – Islandia). W pozostałych krajach świata przekroczenie granicy następuje na podstawie ważnego paszportu.
- Paszporty w Polsce są wydawane przez Wydziały Spraw Obywatelskich Urzędów Wojewódzkich. Okres oczekiwania na paszport wynosi ok. 4 tygodni. Podróźny imprezy w przypadku kradzieży, zagubienia paszportu lub innych dokumentów związanych z podróżą powinien natychmiast o tym fakcie zawiadomić przedstawiciela biura oraz zgłosić się do najbliższego konsulatu lub ambasady polskiej na terenie kraju pobytu.
- Aktualne informacje na temat przepisów wizowych można znaleźć w informacji MSZ na stronie [www.ms.gov.pl](http://www.ms.gov.pl). Wizy są wystawiane przez przedstawicielstwa dyplomatyczne i urzędy konsularne. Do uzyskania wizy zwykle konieczny jest prawidłowo wypełniony wniosek wraz z jednym zdjęciem oraz opłata za wizowanie.
- Praktycznie do każdego kraju turysta może wwieźć przedmioty, których ilość i przeznaczenie nie wskazują na cel handlowy. Z reguły można wwieźć 200 lub 250 szt. papierosów, 1 litr mocnego alkoholu lub 2 litry wina lub 5 litrów piwa. Dużo bardziej restrykcyjne są przepisy dotyczące wwozu na teren Unii Europejskiej papierosów i alkoholu. O ewentualnych zmianach dotyczących wymogów formalnych będziecie Państwo informowani przez sprzedawców oferty.

### Informacje zdrowotne

- Imprezy turystyczne są organizowane przez Almatour w krajach uznawanych za zdrowotnie bezpieczne, gdzie nie są wymagane szczepienia ochronne. Należy zawsze jednak pamiętać o zachowaniu minimum sanitarnego jak mycie rąk przed jedzeniem, mycie owoców czy picie tylko butelkowanej wody mineralnej.
- W przypadku wystąpienia jakichś specyficznych zagrożeń zdrowotnych, wymogu szczepień ochronnych lub ewentualnego wprowadzenia specjalnych wymogów sanitarnych Uczestnicy będą informowani przez sprzedawców oferty.
- Przy wyjazdach zagranicznych prosimy przed i po zawarciu umowy o śledzenie bieżących komunikatów MSZ, dostępnych na stronach: <https://www.gov.pl/web/dyplomacja>
- Radzimy wszystkim podróźnym przed podjęciem decyzji o wyjeździe, a w szczególności uczestnikom wypraw egzotycznych, aby skonsultowali decyzje ze swoim lekarzem.