

OGÓLNE WARUNKI UCZESTNICTWA

OGÓLNE WARUNKI UCZESTNICTWA w imprezach turystycznych organizowanych przez OTI Sp. z o.o. (właściciela znaku towarowego Oasis Tours) obowiązujące od 01.05.2020 r.

Ilekroć w treści „Ogólnych Warunków Uczestnictwa w imprezach turystycznych organizowanych przez OTI Sp. z o.o.” mowa jest o:

- Warunkach uczestnictwa - należy przez to rozumieć niniejsze „Ogólne Warunki Uczestnictwa w imprezach turystycznych organizowanych przez OTI Sp. z o.o. (właściciela znaku towarowego Oasis Tours)”.
- Imprezie - należy przez to rozumieć imprezę turystyczną organizowaną przez OTI Sp. z o.o.
- Organizatorze - należy przez to rozumieć OTI Sp. z o.o.
- Klientcie - należy przez to rozumieć osobę fizyczną lub prawną, która zamierza zawrzeć lub zawarła Umowę o udział w imprezie turystycznej organizowanej przez Organizatora na swoją rzecz lub na rzecz innej osoby, a zawarcie tej Umowy nie stanowi przedmiotu jej działalności gospodarczej, jak również i osobę, na rzecz której Umowa została zawarta, a także osobę której przekazano prawo do korzystania z usług turystycznych objętych uprzednio zawartą Umową.
- Umowie - należy przez to rozumieć ogół wzajemnych praw i obowiązków stron wynikających z „Umowy o udział w imprezie turystycznej” wraz z Warunkami Uczestnictwa,
- Katalogu - należy przez to rozumieć folder zawierający w szczególności dane dotyczące Organizatora, oferty, Warunki uczestnictwa, „Ważne informacje”, informacje o Ubezpieczeniu.

I ZAWARCIE UMOWY

1. Stronami niniejszej umowy są spółka OTI Sp. z o.o., właściciel znaku towarowego Oasis Tours, z siedzibą w Warszawie, ul. Elektronowa 2, bud. D, 03-219 Warszawa, zarejestrowana w Sądzie Rejonowym m.st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, NIP 521 363 65 52, kapitał zakładowy 425 000 zł, nr KRS 0000432540 oraz Klient podpisujący Umowę.
2. Przed zawarciem Umowy Klient zobowiązany jest zapoznać się z „Ważnymi informacjami”, „Ogólnymi Warunkami Uczestnictwa”, informacjami o Ubezpieczeniu, informacją o przekazaniu danych osobowych w zakresie przedstawionym w rozdziale VI, ewentualnie z regulaminem Promocji obowiązującym w dniu zawarcia Umowy.
3. Klient zawiera Umowę w imieniu własnym oraz w imieniu i na rzecz osób, które reprezentuje. W przypadku osoby małoletniej Umowę zawierają rodzice lub ustanowieni przez Sąd opiekunowie prawni. Zawarcie Umowy z Organizatorem na rzecz osoby małoletniej wymaga zgody rodziców lub opiekunów prawnych. Osoba zawierająca Umowę w imieniu i na rzecz osoby trzeciej oświadcza, że posiada pełnomocnictwo do zawarcia Umowy. W przypadku dokonywania zmian w zawartej Umowie, osoba podpisująca zmianę Umowy oświadcza, że działa na podstawie ważnego pełnomocnictwa. Poprzez podpisanie Umowy Klient oświadcza, że otrzymał i akceptuje „Ogólne Warunki Uczestnictwa”, „Ważne informacje” i informacje o Ubezpieczeniu. Przy zawieraniu Umowy Klient związany jest ceną podaną w ofercie. Umowa wchodzi w życie z chwilą jej podpisania.
4. Dokonana przez Klienta rezerwacja wstępna udziału w imprezie turystycznej ze statusem: rezerwacja opcjonalna lub wstępna /OP lub W / opcja /rezerwacja wstępna / rezerwacja do potwierdzenia RQ/- jest propozycją zawarcia umowy o zorganizowanie przez Organizatora imprezy turystycznej. Rezerwacja opcjonalna/wstępna nie jest Umową w świetle prawa, nie jest rezerwacją potwierdzoną, jej status wymaga potwierdzenia ze strony Klienta/Agenta, podpisania oraz spełnienia warunków płatności zawartych w pkt. II Ogólnych Warunków Uczestnictwa. W przypadku oferty bazującej na przelotach liniami rejsowymi i tanimi liniami lotniczymi (oferta pochodząca z dynamicznego pakietowania) wszystkie rezerwacje wstępne/opcjonalne (W/OP) wymagają potwierdzenia ze strony Organizatora. Cena oferty w rezerwacji nie potwierdzonej może ulec zmianie ze względu na konieczność zaktualizowania cen przelotów w liniach lotniczych.
5. Osoba upoważniona, podpisująca umowę, oświadcza, że zgłoszenie osób wskazanych w Umowie poprzez podanie ich danych osobowych przy podpisywaniu Umowy, nastąpiło po zapoznaniu się tych osób z obowiązującymi Warunkami Uczestnictwa, „Ważnymi informacjami”, informacjami o Ubezpieczeniu oraz z ramowym programem Imprezy oraz z regulaminem Promocji obowiązującej w dniu zawarcia Umowy, stosownie do postanowień zawartych w pkt 2 powyżej i złożeniu przez te osoby względem osoby upoważnionej oświadczenia o wyrażeniu zgody na udział w Imprezie. Osoba upoważniona oświadcza również, że została umocowana do złożenia w imieniu Klientów, których reprezentuje, oświadczenia o wyrażeniu zgody na przetwarzanie ich danych osobowych lub odmowie udzielenia takiej zgody. Osoba zawierająca Umowę w imieniu i na rzecz osób wskazanych w Umowie (uczestników) przejmuje odpowiedzialność dotrymania warunków Umowy przez zgłoszonych uczestników. Zobowiązuje się poinformować pozostałych uczestników o szczegółach dotyczących Imprezy turystycznej oraz o ewentualnych zmianach.
6. W przypadku ewentualnej rezygnacji z udziału w Imprezie zwrot wpłat, po zastosowaniu rozliczeń określonych w dalszej części „Warunków Uczestnictwa”, zostanie przekazany Klientowi, który zawarł Umowę, a któremu Uczestnik Imprezy nie odwołał pełnomocnictwa do działania w jego imieniu i na jego rzecz, chyba że Organizator otrzyma inne instrukcje od Uczestników.

7. Organizator przed zawarciem Umowy zobowiązuje się do udzielania Klientom ogólnych informacji o obowiązujących przepisach paszportowych i wizowych oraz sanitarnych kraju docelowego, a także o szczególnych zagrożeniach życia i zdrowia na odwiedzanych obszarach oraz o możliwości ubezpieczenia z tym związanego. Informacje te znajdują się na stronie internetowej Organizatora. Wskazane na stronie internetowej przepisy paszportowe dotyczą obywateli polskich. Przy wyjazdach do krajów, do których nie jest wymagana wiza dla obywateli polskich, a jest wymagana dla obywateli innych państw, obcokrajowcy załatwiają formalności wizowe we własnym zakresie, w czasie umożliwiającym prawidłową realizację Imprezy, chyba że Umowa stanowi inaczej. Klienci posiadający obywatelstwo inne niż polskie zobowiązani są poinformować o tym fakcie Organizatora lub pośrednika.
8. W przypadku Imprez z przelotami czarterowymi, Klient może dokonać rezerwacji wstępnej, ważnej 48 godzin do 15 dni przed datą wylotu 24 godziny do 9 dni przed datą wylotu i 1 h gdy do wylotu jest mniej niż 8 dni (z wyłączeniem ofert typu last minute, super last minute i ofert promocyjnych, których ważność określa oferta).
9. W przypadku Imprez realizowanych regularnymi liniami lotniczymi (tanie linie, loty rejsowe) Klient może dokonać rezerwacji wstępnej/opcjonalnej. Wartość rezerwacji opcjonalnej/wstępnej jest różna w zależności od kierunku i linii lotniczej obsługującej daną imprezę. Klient zobowiązany jest opłacić umowę zgodnie z harmonogramem wpłat.
10. Organizator określa rodzaj dokumentów niezbędnych do realizacji Imprezy oraz termin ich dostarczenia do biura Organizatora. W przypadku gdy Impreza nie będzie mogła być zorganizowana z powodu braku wymaganych dokumentów, Klient zobowiązany będzie do pokrycia kosztów wynikających z nakładów i zobowiązań poczynionych przez Organizatora.

II WARUNKI PŁATNOŚCI, ZMIANA ISTOTNYCH WARUNKÓW UMOWY, ODSTĄPIENIE W RAZIE ZMIANY WARUNKÓW, ZMIANY W UMOWIE Z PRZYZYNY LEŻĄCYCH PO STRONIE KLIENTA

1. Warunkiem wpisania na listę Uczestników Imprezy jest zawarcie Umowy i uiszczenie pierwszej raty, nie później niż 48h od zawarcia Umowy. Cena Imprez podana jest w PLN. Zapłatę pozostałej części za udział w Imprezie należy uiścić na 30 dni przed datą wyjazdu. W przypadku braku uiszczenia rat we wskazanych w Umowie terminach, Organizator zastrzega sobie prawo rozwiązania Umowy.
2. W przypadku zawarcia Umowy w terminie krótszym niż 30 dni przed rozpoczęciem imprezy Klient zobowiązany jest do zapłacenia całej ceny imprezy w dniu zawarcia Umowy i przekazania Organizatorowi faksem lub drogą elektroniczną, na wskazany przez Organizatora adres e-mail, potwierdzenia dokonania przelewu. Klient zobowiązany jest do przekazania w/w potwierdzenia niezwłocznie po zawarciu Umowy (najpóźniej następnego dnia). Brak wpłaty w powyższym terminie oznacza rezygnację Klienta z uczestnictwa w Imprezie turystycznej na warunkach i ze skutkami określonymi w rozdziale III pkt 2 Ogólnych Warunków Uczestnictwa.
3. Zaliczka, dopłata do całości lub opłata za całą imprezę powinna wpłynąć do kasy Organizatora lub na rachunek bankowy Organizatora. Organizator nie upoważnia Agenta do przyjmowania od Klientów należności z tytułu Imprez.
4. Organizator, który przed rozpoczęciem Imprezy jest zmuszony, z przyczyn od niego niezależnych, zmienić główne właściwości usług turystycznych z Umowy z Klientem lub podwyższyć cenę o więcej niż 8% całkowitej ceny imprezy turystycznej niezwłocznie powiadamia o tym fakcie Klienta wskazując termin, w ciągu którego oczekuje na decyzję Klienta. W takiej sytuacji Klient powinien, niezwłocznie, lecz nie później niż w terminie określonym w zawiadomieniu, poinformować go, czy przyjmuje proponowaną zmianę Umowy, albo odstępuje od Umowy za zwrotem wszystkich wniesionych świadczeń i bez obowiązku ponoszenia na rzecz Organizatora jakichkolwiek opłat za odstąpienie albo przyjmuje zaoferowaną zastępczą imprezę turystyczną.
5. Organizator zastrzega sobie prawo odwołania Imprezy przed jej rozpoczęciem w przypadku braku wskazanej poniżej liczby Uczestników wymaganej dla zorganizowania Imprezy, a w każdym czasie z powodu działania siły wyższej, o czym niezwłocznie powiadomi Klienta. W takim przypadku Klientowi przysługuje zwrot wpłaconych kwot bez dokonania przez Organizatora jakichkolwiek potrąceń. Minimalna liczba uczestników dla Imprezy autokarowej wynosi 35 osób, dla Imprezy lotniczej z ze zwiędaniem i opieką pilota 10 osób, dla imprezy samolotowej czarterowej 80 osób. W przypadku zwiędania przygotowanego jako pakiet dla Klientów indywidualnych minimalna liczba uczestników to 2 osoby.
6. Cena ustalona w Umowie może być podwyższona do 20 dnia przed datą wyjazdu, jeżeli Organizator udokumentuje wpływ na podwyższenie ceny jednej z następujących okoliczności: wzrost kosztów przewozu wynikający ze zmiany kosztów paliwa lub innych źródeł zasilania, wzrost opłat urzędowych, podatków i opłat od usług turystycznych, w tym podatków turystycznych, opłat lotniskowych, portowych, handlingowych, wzrost kursów walut. Podwyższenie ceny może nastąpić, jeżeli Organizator udokumentuje wpływ wyżej wskazanych okoliczności. W okresie 20 dni przed datą rozpoczęcia imprezy cena nie może być podwyższona. Analogicznie obniżenie ww. kosztów odpowiada obniżeniu ceny.
7. W wypadku zgłoszenia przez Klienta zamiaru zmiany Umowy (zmiana terminu imprezy, skrócenie/wydłużenie imprezy, zmiana portu lotniczego, z

OGÓLNE WARUNKI UCZESTNICTWA

którego odbędzie się wylot), najpóźniej do 31 dnia przed rozpoczęciem imprezy, Organizator uprawniony będzie do pobrania opłaty w wysokości odpowiadającej kosztom poniesionym przez niego w związku z dokonaniem zmiany oraz kwoty odpowiadającej ewentualnemu wzrostowi ceny Imprezy w wyniku dokonanej zmiany. W przypadku, o którym mowa w zdaniu poprzednim, cenę Imprezy ustala się w oparciu o ceny obowiązujące w dniu dokonania zmiany. W przypadku imprez realizowanych przelotami rejsowymi koszt zmiany podawany jest każdorazowo przez linię lotniczą realizującą dany rejs. Po upływie powyższego terminu zmiana może nastąpić jedynie po potwierdzeniu jej przez Organizatora. W przypadku zmian innych niż określone w tym punkcie, warunki dokonania zmian ustalane są z Organizatorem odrębnie dla każdego przypadku. Wszelkie zmiany Umowy wymagają formy pisemnej.

8. Klient zobowiązany jest wnieść wszelkie opłaty i koszty pobierane w związku ze zmianą Umowy, w tym wynikające z ewentualnego wzrostu ceny Imprezy, w terminie uzgodnionym z Organizatorem, po otrzymaniu od niego oświadczenia o możliwości zmiany. Rezygnacja z Imprezy może nastąpić przez złożenie oświadczenia na piśmie o rezygnacji przez Klienta. W takim wypadku, koszty rozliczenia rezygnacji obliczane są w oparciu o cenę Imprezy przewidzianą w pierwotnej Umowie.

9. Organizator może nie wyrazić zgody na zmianę warunków Umowy lub zmianę Imprezy turystycznej na inną niż pierwotnie zakupiona przez Klienta, w przypadku braku wolnych ofert. W takiej sytuacji dotychczasowe warunki Umowy są dla Klienta wiążące, chyba, że złoży on pisemne oświadczenie o rezygnacji z udziału w Imprezie. W przypadku rezygnacji, jej koszty rozlicza się w oparciu o cenę Imprezy, przewidzianą w pierwotnej Umowie.

10. W przypadku braku potwierdzenia rezerwacji wstępnych, o których mowa w par. 1 ust. 4 oraz braku w konsekwencji zawarcia Umowy, dokonane przez Klienta płatności będą przez Organizatora zwracane niezwłocznie. W przypadku szybkich płatności online zwroty będą dokonywane poprzez internetowych pośredników w płatnościach.

III INNE PRZYPADKI ODSTĄPIENIA OD UDZIAŁU W IMPREZIE

1. Klient może odstąpić od udziału w Imprezie. Za datę odstąpienia przyjmuje się dzień, w którym Organizator mógł zapoznać się z treścią pisemnego oświadczenia o odstąpieniu.

2. W przypadku złożenia przez Klienta na piśmie skutecznego oświadczenia woli o rezygnacji z Imprezy turystycznej z przyczyn nie leżących po stronie Organizatora, jak m.in. odmowa wydania paszportu, brak wizy, brak dokumentów upoważniających do przekroczenia granicy, choroba, sprawy rodzinne, niemożność otrzymania urlopu), lub w przypadku nie rozpoczęcia przez Klienta podróży, Organizator uprawniony będzie do pobrania kwoty odpowiadającej wysokości rzeczywiste poniesionych kosztów w związku z przygotowaniem organizacji Imprezy.

3. Przy imprezach turystycznych organizowanych przelotem czarterowym Organizator wskazuje koszty anulacji informacyjnie, na bazie historycznie ukształtowanych średnich, które wyglądają następująco:

- na 45 lub więcej dni przed datą wyjazdu - do 10% ceny Imprezy,
- w terminie 44-31 dni przed datą wyjazdu - do 20% ceny Imprezy,
- w terminie 30-15 dni przed datą wyjazdu - do 50% ceny Imprezy,
- w terminie 14-7 dni przed datą wyjazdu - do 70% ceny Imprezy,
- w terminie 6-1 dni przed datą wyjazdu oraz w dniu wyjazdu - do 85% ceny Imprezy.

Naliczenie poniesionych przez Organizatora kosztów rezygnacji Klienta z Imprezy nastąpi po zakończeniu Imprezy, z której Klient zrezygnował. Gdy w wyniku dokonanej weryfikacji kosztów rzeczywiście poniesionych w indywidualnym przypadku okaże się, że istnieje różnica pomiędzy kwotą wpłaconą przez Klienta, a kosztami poniesionymi przez Organizatora, Organizator w terminie 21 dni od dnia zakończenia Imprezy dokona zwrotu różnicy. Zwrotu różnicy dokonuje się w miejscu podpisania Umowy lub na wskazany przez Klienta numer rachunku bankowego.

4. W przypadku gdy rzeczywiste koszty przygotowania imprezy turystycznej przekroczą wpłaconą przez Klienta zaliczkę, Klient ma obowiązek zwrotu Organizatorowi nieuiszczonej części poniesionych przez Organizatora kosztów.

5. Przeniesienie przysługujących z tytułu Umowy uprawnień na osobę spełniającą warunki udziału w Imprezie turystycznej może nastąpić po zawiadomieniu o tym Organizatora w terminie do 3 dni przed rozpoczęciem Imprezy turystycznej lub w przypadku imprez realizowanych przelotami rejsowymi i tanimi liniami lotniczymi, w terminie określonym odrębnie dla każdej takiej imprezy, jeżeli jednocześnie osoba ta przejmie wszystkie wynikające z tej Umowy obowiązki. Organizator pobiera w przypadku zmiany Uczestnika kwotę odpowiadającą kosztom faktycznie poniesionym przez Organizatora w wyniku tej zmiany. Wysokość tych kosztów zostanie każdorazowo podana Klientowi przy dokonywaniu zmiany. Za nieuiszczoną część ceny Imprezy oraz koszty faktycznie poniesione przez Organizatora w wyniku zmiany Uczestnika Klient – Uczestnik Imprezy i osoba przejmująca jego uprawnienia odpowiadają solidarnie. W przypadku imprez realizowanych przelotami rejsowymi i tanimi liniami lotniczymi, koszt zmiany Uczestnika podawany jest każdorazowo przez linię realizującą dany rejs. Istnieje możliwość weryfikacji kosztów poniesionych przez Organizatora z tego tytułu. Za osobę spełniającą warunki udziału w Imprezie uważa się w szczególności osobę spełniającą takie same wymagania jak stawiane innym uczestnikom Imprezy przez Organizatora, jak również spełniającą wymagania prawne, w tym zarządzenia urzędowe mające zastosowanie do

uczestników danej Imprezy, zwłaszcza regulacje w zakresie podróży (konieczność oczekiwania na wizę, paszport).

6. W przypadku, gdy Klient odstępuje od uczestnictwa w Imprezie bez wskazania osoby, o której mowa w pkt 5 powyżej, poza rozliczeniami określonymi w pkt 2 powyżej, zobowiązany jest do zapłaty wszelkich należności powstałych z tytułu zmiany statusu pokoju Uczestnika (z dwuosobowego na jednoosobowy, itp.), który miał być zakwaterowany w tym samym pomieszczeniu.

7. Niestawienie się w punkcie zbiórki o określonej w Umowie lub Ofercie godzinie w przypadku imprez autokarowych lub w wymaganym czasie na lotnisku do odprawy paszportowo-bagażowej w przypadku imprez z przelotem samolotem – jest jednoznaczne z rezygnacją udziału w Imprezie. Również rezygnacją z udziału w imprezie jest niestawienie się w miejscu zakwaterowania, w dniu i w godzinach określonych Umową w przypadku imprez z dojazdem własnym. Do stanowiska odprawy biletowo-bagażowej należy zgłosić się na 2 godziny przed planowanym odlotem. Odprawa lotnicza kończy się na 40 min przed planowanym odlotem. W przypadku zbyt późnego stawiania się przez Uczestnika na lot powrotny/ zbiórkę przy autokarze na powrót do kraju Organizator jest zwolniony z obowiązku zapewnienia transportu Uczestników.

8. Klient może zawrzeć umowę ubezpieczenia na wypadek odstąpienia od udziału w Imprezie turystycznej, stosownie do oferty ubezpieczyciela dostępnej u Organizatora lub niezależnie od Organizatora w dowolnym towarzystwie ubezpieczeniowym oferującym takie ubezpieczenie.

IV PRAWA I OBOWIĄZKI KLIENTÓW

1. Klient w czasie Imprezy turystycznej uprawniony jest do korzystania z fachowej pomocy i opieki Pracowników Organizatora (rezydenta) lub przedstawiciela, działającego w imieniu lokalnego przedstawiciela Organizatora na zasadach określonych w Umowie.

2. Klient zobowiązany jest do posiadania aktualnie obowiązujących dokumentów upoważniających go do przekroczenia granicy Rzeczypospolitej Polskiej, krajów tranzytowych oraz kraju docelowego.

3. Od chwili rozpoczęcia Imprezy Klient obowiązany jest stosować się do wskazań Pracowników Organizatora dotyczących realizacji programu Imprezy turystycznej.

4. Z uwagi na specyfikę imprez objazdowych lub objazdowo-wypoczynkowych Klient, zawierając Umowę z Organizatorem, akceptuje zasady ustanowione dla tego rodzaju imprez i w związku z tym zobowiązuje się przestrzegać wskazań Pracowników Organizatora.

5. Klient jest zobowiązany w trakcie trwania Imprezy podporządkować się wszelkim wskazówkom i zaleceniom porządkowym Pracowników Organizatora, niezbędnym do przeprowadzenia Imprezy zgodnie z Warunkami uczestnictwa lub Umową Klient jest zobowiązany w trakcie Imprezy podporządkować się zasadom określonym regulaminem obiektu, w którym zostanie zakwaterowany. Jeżeli Klient wyrządził szkodę w miejscu swojego zakwaterowania zobowiązany jest do jej naprawienia. W przypadku zachowania niezgodnego z regulaminem obiektu oraz sprzecznego z przepisami prawa i zasadami współżycia, hotel może odmówić Klientowi zakwaterowania. W takim przypadku Organizator może pośredniczyć w znalezieniu zakwaterowania zastępczego a Klient jest zobowiązany pokryć koszt takiej usługi.

6. Klient jest zobowiązany do przestrzegania przepisów celnych, sanitarnych i dewizowych obowiązujących w Rzeczypospolitej Polskiej oraz krajach tranzytowych i docelowych.

7. W przypadku ofert typu last minute, specjalnych lub okazjonalnych, rozumianych jako oferty inne niż wskazane w aktualnym Katalogu Organizatora, Klient zawiera Umowę zgodnie z warunkami określonymi dla danej oferty.

V REALIZACJA UMOWY, REKLAMACJE

1. Zaktualizowany rozkład lotów należy potwierdzić na 24 h przed datą wylotu do kraju docelowego oraz powrotu do Polski. Potwierdzenia rozkładu lotu przed wylotem do kraju docelowego można dokonać u Pośrednika lub u Organizatora. Potwierdzenia rozkładu lotu powrotnego można dokonać u (rezydenta) lub przedstawiciela, działającego w imieniu lokalnego przedstawiciela Organizatora, w przypadku imprez bazujących na przelotach czarterowych godzinę powrotnego transferu i rozkład lotu należy sprawdzić na tablicy ogłoszeń w hotelu.

2. Data wylotu/wyjazdu jest dniem rozpoczęcia Imprezy, data powrotu oznacza zakończenie Imprezy. Świadczenia związane z zakwaterowaniem liczone są od momentu zakwaterowania w hotelu.

3. Klienci mogą zostać zakwaterowani w danym hotelu zarówno w budynku głównym jak i w budynkach bocznych i bungalowach (o ile rodzaj konkretnie wykupionego pokoju wg Umowy nie świadczy inaczej).

4. Organizator ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy, chyba, że zostało ono spowodowane wyłącznie działaniem lub zaniechaniem Klienta, działaniem lub zaniechaniem osób trzecich, nie związanych z wykonywaniem usług turystycznych przewidzianych w Umowie, jeżeli tych działań lub zaniechań nie można było przewidzieć ani uniknąć, albo nieuniknionymi i nadzwyczajnymi okolicznościami pozostającymi poza kontrolą stron, których skutków nie można było uniknąć nawet przy podjęciu wszelkich

OGÓLNE WARUNKI UCZESTNICTWA

rozsądnych działań. W przypadku zaistnienia takich okoliczności, które uniemożliwiają realizację Umowy przez Organizatora, każda ze stron może rozwiązać Umowę.

5. Organizator ogranicza swoją odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy do trzykrotności ceny Imprezy w stosunku do każdego Klienta. Ograniczenie nie dotyczy szkód na osobie, szkody spowodowanej umyślnie lub w wyniku niedbalstwa.

6. Jeżeli z przyczyn niezależnych od Klienta w trakcie trwania Imprezy turystycznej Organizator nie wykonuje przewidzianych w Umowie usług, stanowiących istotną część programu tej Imprezy, wówczas Organizator wykona w ramach tej Imprezy, bez obciążania Klienta dodatkowymi kosztami, odpowiednie świadczenie zastępcze. Klient może odrzucić zaproponowane świadczenie zastępcze tylko wtedy, gdy nie jest ono porównywalne ze świadczeniem określonym w Umowie lub przyznana obniżka ceny jest nieodpowiednia.

W razie świadczenia zastępczego o niższej jakości, Klient może żądać odpowiedniego obniżenia ceny Imprezy. Jeżeli wykonanie świadczenia zastępczego jest niemożliwe albo Klient z uzasadnionych powodów nie wyraził na nie zgody i odstąpił od Umowy, Organizator jest obowiązany, bez obciążania Klienta dodatkowymi kosztami zapewnić mu niezwłocznie powrót do miejsca rozpoczęcia Imprezy turystycznej lub do innego uzgodnionego miejsca równoważnym środkiem transportu, a w przypadku gdy nie jest to możliwe z powodu nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności, ponieść koszty zakwaterowania Klienta w obiekcie o w miarę możliwości równoważnej kategorii przez okres 3 nocy.

7. W przypadku stwierdzenia przez Klienta w trakcie trwania Imprezy uchybień w wykonaniu Umowy, Klient powinien niezwłocznie kierować wiadomości, żądania i skargi z tym związane bezpośrednio do agenta lub Pracownika Organizatora w miejscu powstania zdarzenia lub w przypadku braku możliwości poinformowania pracownika, bezpośrednio centralę Organizatora, w sposób odpowiedni dla rodzaju usługi i zgodnie z pkt. 8.

8. W trakcie trwania imprezy Pracownik Organizatora potwierdzi przyjęcie reklamacji od Klienta, a w przypadku jej nie załatwienia, przekaże ją niezwłocznie Organizatorowi. Po zakończeniu imprezy Klient może złożyć reklamację na piśmie Organizatorowi na adres siedziby Organizatora.

9. Wszelkie dodatkowe życzenia Klienta, składane bezpośrednio lub za pośrednictwem agenta (pośrednika), nie stanowiące świadczeń zawartych w Umowie i w Ofercie oraz nie potwierdzone pisemnie przez Organizatora, traktowane są jako prośby i nie mogą stanowić podstawy do wysuwania roszczeń wobec Organizatora.

VI DANE OSOBOWE

1. Administratorem danych osobowych podanych przez Klientów jest OTI Sp. z o.o.
2. Administrator przetwarza następujące dane osobowe Klientów podane w Umowie: imię i nazwisko, data urodzenia, adres zamieszkania, numer telefonu, adres email, obywatelstwo, numer i data ważności paszportu, miejsce urodzenia.
3. Dane osobowe Klientów przetwarzane są w celu realizacji umowy i mogą być w celu realizacji zawartej Umowy udostępniane podwykonawcom Organizatora takim jak przewoźnicy, hotele, firmy ubezpieczeniowe.
4. Wszelkie dane osobowe przechowywane są w formie elektronicznej oraz w formie dokumentacji.
5. Poprzez zawarcie Umowy Klient wyraża zgodę na przetwarzanie danych osobowych swoich oraz Uczestników w następujących celach: realizacja Umowy, zawarcie i realizacja umowy ubezpieczenia, rozpatrywanie reklamacji i dochodzenie roszczeń z Umowy.
6. Klient przy zawarciu Umowy może dodatkowo wyrazić Organizatorowi zgodę na przetwarzanie danych osobowych w celach marketingowych, udziału w programach lojalnościowo-rabatowych. Podanie danych w tych celach jest dobrowolne.
7. Klient posiada prawo do:
 - żądania od Administratora dostępu do swoich danych osobowych, ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania danych osobowych,
 - wniesienia sprzeciwu wobec takiego przetwarzania,
 - przenoszenia danych,
 - wniesienia skargi do organu nadzorczego
8. Dane osobowe Klientów nie podlegają zautomatyzowanemu podejmowaniu decyzji, w tym profilowaniu.

VII UBEZPIECZENIE I GWARANCJA UBEZPIECZENIOWA

1. Zgodnie z wymogami ustawy z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych Dz.U. poz. 2361 Organizator informuje, że w związku z prowadzoną przez siebie działalnością w zakresie turystyki, posiada gwarancję ubezpieczeniową o numerze GT 106/2018, wystawioną przez Towarzystwo Ubezpieczeń Europa Spółka Akcyjna z siedzibą we Wrocławiu przy ul. Gwieździstej 62, 53-413 Wrocław, na podstawie Umowy Ubezpieczenia nr OIZ/4/Z/2017, na kwotę 1 042 525 PLN.
2. Gwarancja ubezpieczeniowa, której beneficjentem jest Marszałek Województwa Mazowieckiego, w przypadku niewypłacalności Organizatora ma

zapewnić pokrycie kosztów powrotu Klientów z imprezy turystycznej do miejsca wyjazdu lub planowanego powrotu z imprezy turystycznej, w wypadku gdy Organizator turystyki lub pośrednik turystyczny wbrew obowiązкови nie zapewnia tego powrotu, a także zapewnić Klientom zwrot wpłat wniesionych tytułem zapłaty za imprezę turystyczną w wypadku gdy z przyczyn dotyczących Organizatora turystyki lub pośrednika turystycznego oraz osób, które działają w ich imieniu impreza turystyczna nie zostanie zrealizowana, a także zapewnić Klientom zwrot części wpłat wniesionych tytułem zapłaty za imprezę turystyczną, odpowiadającą części imprezy turystycznej, która nie zostanie zrealizowana z przyczyn dotyczących Organizatora turystyki lub pośrednika turystycznego oraz osób, które działają w ich imieniu. W tym przypadku Klient powinien niezwłocznie skontaktować się z Marszałkiem Województwa Mazowieckiego (Urząd Marszałkowski Województwa Mazowieckiego w Warszawie, Departament Kultury, Promocji i Turystyki, 03-472 Warszawa, ul. B. Brechta 3), beneficjentem Gwarancji Ubezpieczenia, pod numerem tel. (+48 22) 5979501, (+48 22) 5979540; faks (+48 22) 5979502. Uruchomienie środków następuje tylko w przypadku niewypłacalności Organizatora. Każdorazowo Marszałek Województwa wskazuje termin na zgłaszanie szkód oraz rodzaje dokumentów, jakie należy dołączyć do zgłoszenia roszczenia. Na stronie Urzędu Marszałkowskiego Województwa Mazowieckiego (www.mazovia.pl) ukazują się komunikaty dla poszkodowanych Klientów.

3. Warunki ubezpieczenia podróznego dla OTI Sp. z o.o. dostępne są w biurach podróży sprzedających ofertę OTI Sp. z o.o. oraz na stronie internetowej www.oasistours.com.pl

4. W ramach polisy wystawionej przez TU Europa S.A. o numerze OIZ/4/2017, każdy Uczestnik objęty jest ubezpieczeniem w wariantcie STANDARD, poszerzonym o następstwa chorób przewlekłych:

- koszty leczenia, ratownictwa i transportu 15 000 EUR, w tym koszty ratownictwa 5 000 EUR,
- następstwa nieszczęśliwych wypadków: uszczerbek na zdrowiu 3 000 EUR, śmierć ubezpieczonego 1 800 EUR,
- bagaż podróży 300 EUR.

5. Uczestnik ma możliwość wykupienia ubezpieczenia od kosztów rezygnacji w Imprezie. Umowa ubezpieczenia kosztów rezygnacji w Imprezie lub przerwania uczestnictwa Imprezie nie może być zawarta później, niż następnego dnia po dacie zawarcia Umowy. Szczegółowe zasady ubezpieczenia kosztów rezygnacji opisane są na stronie www.oasistours.com.pl.

6. Ubezpieczenie zawierane przez OTI Sp. z o.o. na rzecz Uczestników ma charakter standardowy. Uczestnik może fakultatywnie ubezpieczyć się od szczególnego zagrożenia życia i zdrowia na odwiedzanych obszarach.

7. W przypadku zaistnienia szkody podczas Imprezy należy kontaktować się z czynnym całą dobę Centrum Pomocy pod numerem telefonu: **+48 22 56 89 828**.

VIII POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. W sprawach nieuregulowanych Warunkami Uczestnictwa mają odpowiednio zastosowanie przepisy Ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. - Kodeks Cywilny, Ustawy z dnia 24.11.2017 o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych (Dz. U. z 2017 r., poz. 2361) z późniejszymi zmianami.
2. Wszelkie spory mogące wyniknąć z tytułu realizacji Umowy będą rozstrzygane polubownie, a w razie braku porozumienia przez właściwy miejscowo i rzeczowo sąd powszechny.
3. Organizator informuje, że istnieją pozasądowe metody rozwiązywania sporów konsumenckich przez podmioty uprawnione wpisane do rejestru, o którym mowa w ustawie z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz. U. poz. 1823).

WAŻNE INFORMACJE

PODRÓŻ SAMOŁOTEM

Organizator zobowiązuje się podać rozkład lotu według aktualnej wiedzy Organizatora. Rozkład może zostać zmieniony przez linie lotnicze (ze względów takich jak bezpieczeństwo pasażerów, przejściowe przeciążenia międzynarodowych korytarzy powietrznych, niekorzystne warunki atmosferyczne). Przylot na miejsce docelowe może odbywać się w późnych godzinach nocnych, a powrót we wczesnych godzinach porannych. W przypadku jakichkolwiek zmian Klienci będą bezzwłocznie o nich informowani.

Każdy Uczestnik imprezy lotniczej zobowiązany jest do dokonania potwierdzenia godziny wylotu/powrotu na 48 h przed datą rozpoczęcia imprezy. Potwierdzenia należy dokonać w biurze Organizatora lub u pośrednika, u którego wyjazd został wykupiony. W przypadku oferty z przelotem rejsowym lub tanimi liniami lotniczymi potwierdzenia godzin wylotów/powrotów można dokonać na stronie linii lotniczej obsługującej dany przelot. Potwierdzić należy również godzinę powrotu do kraju, szczególnie w przypadku zakupienia samego przelotu. Potwierdzenia godziny powrotu, oraz godzin transferów z poszczególnych hoteli na lotnisko należy dokonać u przedstawiciela Organizatora, na miejscu organizowanej Imprezy lub kontaktując się bezpośrednio z Organizatorem.

Godziny przelotów są na bieżąco aktualizowane na stronie internetowej Organizatora.

Zgodnie z rozporządzeniem /EG/ 2111/2005 z dnia 14.12.2005 Organizator zobowiązany jest do poinformowania Klientów, z którym przewoźnikiem lotniczym organizowany jest wybrany lot. Jeśli w dniu zawarcia Umowy przewoźnik lotniczy nie może być potwierdzony z całą pewnością, Organizator zobowiązuje się przekazać Klientowi informację według aktualnej wiedzy oraz, jeżeli nastąpi zmiana przewoźnika, poinformować o tym niezwłocznie Klienta. Organizator zastrzega sobie możliwość zmiany przewoźników lotniczych i numerów lotów. Zmiana przewoźnika może wiązać się również ze zmianą rozkładu lotu.

Odprawy na lotniskach odbywają się przy pomocy dokumentów elektronicznych oraz biletów papierowych (dot. lotów samolotami rejsowymi), bez opieki przedstawiciela Organizatora. Wymagane jest posiadanie dokumentów podróży, które Uczestnik otrzymuje po wpłaceniu całości należności za Imprezę. Brak ważnego biletu w przypadku lotów rejsowych, wystawionego przez linię lotniczą, uniemożliwia odprawę na lotnisku. Na stanowisku odprawy bagażowo-biletowej („check-in”) należy stawić się z odpowiednim wyprzedzeniem - dla Imprez zorganizowanych samolotem czarterowym Organizator wyznacza 2h przed wylotem, dla Imprez z przelotem liniami rejsowymi - zgodnie z wymogami linii lotniczej, jednak nie później niż 2 h przed wylotem. Odprawa lotnicza kończy się na 40 min przed planowanym odlotem. Każdy Klient zobligowany jest do zgłoszenia się do odprawy we właściwym czasie, z ważnymi dokumentami podróży. W trakcie przelotu nie towarzyszy grupie pilot.

Ze względów bezpieczeństwa bagaż podręczny jest dokładnie sprawdzany przez służby lotniska w porcie wylotowym na obecność przedmiotów niebezpiecznych takich jak: noże, nożyczki, scyzoryki, pilniczki do paznokci. Zalecamy umieszczenie tego typu przedmiotów w bagażu głównym. Zgodnie z regulaminami przewozu, lekarstwa, okulary optyczne, przedmioty łatwo tłukące się, sprzęt elektroniczny i techniczny, biżuteria, dokumenty, papiery wartościowe, pieniądze i klucze powinny być przewożone w bagażu podręcznym. Płyny przewożone w bagażu podręcznym powinny znajdować się w pojemnikach do 100 ml każdy oraz winny być zapakowane w jedną przezroczystą, plastikową, zamykaną torbę (pojemność max. 1 l). Osobnej kontroli poddane są okrycia wierzchnie pasażerów, komputery przenośne i większe urządzenia elektroniczne zabierane do kabiny pasażerskiej.

Na pokładzie samolotów czarterowych nie podaje się posiłków, przekąski są serwowane za dodatkową opłatą.

Na pokład dozwolone jest wniesienie pokarmów odpowiadających długości podróży i porze dnia oraz wniesienie wody butelkowanej, przekraczającej 100 ml dla dzieci do 1 roku życia. W pozostałych przypadkach wniesienie płynów spoza strefy odpraw, przekraczających pojemność 100 ml jest zabronione. Klienci mający problemy zdrowotne, gips (ręka, noga), problemy z krążeniem i kobiety w ciąży, itp. muszą posiadać przy sobie zgodę lekarza na podróż samolotem.

Na skutek złych warunków lub innych nieprzewidzianych i niezależnych od Organizatora okoliczności, szczególnie w okresie wzmożonego ruchu turystycznego, mogą nastąpić opóźnienia w przelotach. Zasady odszkodowań i pomocy dla pasażerów uregulowane są w rozporządzeniu Parlamentu Europejskiego i Rady nr 261/2004 z dnia 11 lutego 2004 r. oraz w polskiej ustawie Prawo Lotnicze.

Przypominamy o konieczności zapoznania się z przepisami celnymi kraju docelowego. W poszczególnych krajach istnieją surowe prawne ograniczenia dotyczące przewozu niektórych produktów pochodzenia zwierzęcego (mięso, mleko, miód), produktów z egzotycznych zwierząt (muszle, rafa koralowa, kości, pióra, skóry), żywych zwierząt. Przewóz zakazanych przedmiotów grozi sankcjami karnymi.

BAGAŻ

W przypadku lotów czarterowych każdy Uczestnik może zabrać ze sobą bagaż główny o maksymalnej wadze 20 kg oraz bagaż podręczny o maksymalnej wadze 5 kg. W przypadku przelotów tanimi liniami lotniczymi bagaż rejestrowany jest dodatkowo płatny, wielkość bagażu podręcznego określona jest na każdym locie przez linię lotniczą, w przypadku lotów rejsowych bagaż podręczny jest zazwyczaj wliczony w cenę biletu. Informacja na temat bagażu, wymaganych limitów lub możliwości dokupienia bagażu rejestrowanego na lotach rejsowych, znajduje się w ofercie oraz na Umowie. Dzieciom do 2 roku życia nie przysługują bagaż, opiekun może wziąć na pokład samolotu jedną dodatkową torbę z ekwipunkiem dla dziecka o wadze maksymalnie 5 kg. Pokarmy dla dzieci powinny być przewożone w bagażu rejestrowanym i zabezpieczone na wypadek ich uszkodzenia. Pasażerowie podróżujący z dziećmi mogą bezpłatnie przewieźć składany wózek nie wliczony do

limitu bagażu podręcznego. Wózek można zostawić w luku przy wejściu do samolotu, należy zgłosić go jako bagaż rejestrowany, a następnie oddać pracownikowi przy schodach do samolotu. Warunki i możliwość przewozu sprzętu sportowego należy ustalić z Organizatorem. Nadbagaż podlega zazwyczaj obowiązkowej opłacie a zgodę na jego nadanie wydaje przewoźnik. Zgodnie z regulaminem przewozu bagaż rejestrowany nie powinien zawierać następujących przedmiotów: gotówki, papierów wartościowych, biżuterii, metali szlachetnych, kamieni szlachetnych i półszlachetnych, komputerów, aparatów fotograficznych, kamer wideo, telefonów komórkowych oraz innych urządzeń elektronicznych lub urządzeń technicznych i ich akcesoriów, przyrządów optycznych i łatwo tłukących się, dokumentów urzędowych, handlowych lub prywatnych, dokumentów podróży lub innych dokumentów tożsamości, kluczy, płynów, leków, artykułów żywnościowych, dzieł sztuki/ wyrobów artystycznych o dużej wartości.

W przypadku zaginięcia, uszkodzenia lub braków w zawartości bagażu, po przylocie do miejsca docelowego należy niezwłocznie zgłosić szkodę na lotnisku i zażądać spisania protokołu PIR przez upoważnionego do tego pracownika lotniska. Zgłoszenie szkody jest wymagane do zrealizowania roszczeń. Konieczność dopełnienia formalności leży po stronie Uczestnika. Przewoźnik lotniczy, w celu przeprowadzenia procedury reklamacyjnej, wymaga: oryginału PIR - protokołu zniszczenia bagażu, przywieszki bagażowej, kserokopii paszportu lub dowodu osobistego, oryginału karty pokładowej, zdjęcia uszkodzonego bagażu, w przypadku zagubienia bagażu - listy przedmiotów w bagażu i orientacyjnej wyceny w jęz. angielskim, oryginału rachunku za zakupione na miejscu przedmioty pierwszej potrzeby, pisma z punktu napraw bagażu określającego koszty naprawy lub informującego, że bagaż nie kwalifikuje się do napraw (jęz. ang.), danych do przelewu: numeru rachunku bankowego w formacie IBAN, kodu SWIFT banku, imienia, nazwiska i adresu właściciela rachunku. Reklamacja musi być zgłoszona do przewoźnika bezzwłocznie po wykryciu szkody (najpóźniej do 7 dni od daty odebrania bagażu), w przypadku opóźnienia w dostarczeniu bagażu najpóźniej 21 dni od daty odebrania bagażu.

PODRÓŻ Z OSOBĄ NIEPEŁNOLETNIĄ

Opiekun osoby niepełnoletniej, podróżującej bez rodziców, zobowiązany jest do posiadania pisemnego zezwolenia obojga rodziców na podróż osoby niepełnoletniej z opiekunem. Pismo powinno być poświadczane notarialnie i tłumaczone na język angielski/francuski.

TRANSFERY

Imprezy czarterowe: po odprawie celnej w kraju docelowym i odebraniu bagażu, turystów wita przedstawiciel Organizatora i kieruje do odpowiednich autokarów, busów lub samochodów, oznaczonych logo lokalnego kontrahenta i logo Oasis Tours. Czas transferu (zarówno na trasie lotnisko- hotel i jak i na trasie powrotnej hotel-lotnisko) może się wydłużyć, ze względu na przystanki przy poszczególnych hotelach i warunki panujące na drodze. Przedstawiciel Organizatora nie kwatruje Uczestników w hotelach. W dniu przylotu kilku samolotów, w przypadku kilku transferów z/na lotnisko organizowanych w tym samym czasie, rezydent może nie towarzyszyć Klientom w autobusie podczas przejazdów - pierwsze, najważniejsze informacje przekazuje Uczestnikom na lotnisku, następnie na spotkaniu informacyjnym.

Imprezy samolotami rejsowymi: transfer na trasie lotnisko-hotel-lotnisko przy ofertach pochodzących z dynamicznego pakietowania (na bazie przelotów liniami rejsowymi i tanimi liniami lotniczymi) może odbywać się bez przedstawiciela Organizatora. Rodzaj transferów określony jest w wybranej ofercie (transfer organizowany przez lokalnego kontrahenta Organizatora, busiki hotelowe, busy lotniskowe -tzw.„shuttle bus”).

Rodzaje transferów w zależności od wykupionej Oferty: 1. autobus transferowy - shuttle bus, kursujący według ustalonego rozkładu na trasie lotnisko-wskazane hotele. Informację na temat rozkładu Uczestnik może uzyskać na lotnisku docelowym. Oczekiwanie na transfer z lotniska do wybranego hotelu może być wydłużone. Transfer powrotny może odbywać się z większym wyprzedzeniem. 2. Shuttle bus hotelowy - wysyłany po Uczestnika wg rozkładu przylotu/wylotu Uczestnika. Shuttle busy nie posiadają pojo Organizatora. 3. Busem lokalnego przedstawiciela Organizatora, z którego korzysta kilka biur. Informację na temat transferu Uczestnik otrzymuje od lokalnego przedstawiciela Organizatora. W przypadku busów lotniskowych/hotelowych przystanek może znajdować się nie bezpośrednio przy wykupionym hotelu.

W krajach, w których zapewniona jest opieka rezydenta, na tablicy ogłoszeń uaktualniane są godziny powrotów. Uczestnicy zobowiązani są do sprawdzenia informacji o rozkładzie lotów wieczorem, w dniu poprzedzającym wylot.

Organizator nie gwarantuje przewozu sprzętu sportowego (deski surfingowe, sprzęt do nurkowania, kitesurfing itp.). Autokary, którymi odbywają się transfery są przystosowane do przewożenia bagażu standardowego (plecaki, walizki), Uczestnicy przewożący sprzęt sportowy muszą wynająć inny środek transportu na własny koszt.

Uwaga! Należy pamiętać, że wyjazd z hotelu organizowany jest przynajmniej na 3-4 godziny przed godziną wylotu samolotu.

DOKUMENTY PODRÓŻY

Poszczególne kraje objęte są obowiązkiem wizowym lub paszportowym. Szczegóły dotyczące przepisów wjazdowych w danym kraju znajdują się w ofercie OTI Sp. z o.o., na stronie internetowej. Przy wyjazdach do krajów, do których nie jest wymagana wiza dla obywateli polskich, obcokrajowcy załatwiają formalności wizowe we własnym zakresie, w czasie umożliwiających prawidłową realizację imprezy turystycznej. W przypadku osób posiadających poza obywatelstwem polskim również obywatelstwo innego państwa, koniecznym jest posiadanie paszportu polskiego.

Każdy Uczestnik zobowiązany jest do posiadania ważnego dokumentu podróży- dowodu osobistego lub paszportu. Paszport musi być ważny min. 6 miesięcy od daty zakończenia Imprezy. W przypadku podróży do krajów, do których wymagana jest wiza, wyrobienie jej leży w gestii Uczestnika, o ile oferta nie stanowi inaczej. W przypadku gdy Organizator posiada w pakiecie turystycznym świadczenie w postaci wizy, Klienci zobowiązani są do dostarczenia do biura dokumentów umożliwiających otrzymanie wizy w terminie określonym w ofercie.

Uczestnicy wykupujący imprezę organizowaną samolotami rejsowymi i tanimi liniami lotniczymi zobowiązani są do uzupełnienia w Umowie następujących danych: seria i numer dowodu osobistego/paszportu, data ważności dokumentu, obywatelstwo - jeżeli jest inne niż polskie. Dane powinny być uzupełnione w momencie zawarcia Umowy, zgodnie z danymi widniejącymi w ważnych dokumentach tożsamości. W przypadku zmiany lub dodania któregośkolwiek elementów danych osobowych po zawarciu Umowy, a co za tym idzie po potwierdzeniu biletu dla Uczestnika, dokonanie odpraw w liniach lotniczych może być niemożliwe lub podlegać opłacie.

W przypadku kradzieży lub zagubienia paszportu lub innych dokumentów niezbędnych do powrotu do kraju Uczestnik zobowiązany jest poinformować przedstawiciela biura oraz zgłosić się do najbliższego konsulatu RP. W przypadku braku polskiej placówki jej rolę pełnią placówki państw Unii Europejskiej.

CZAS TRWANIA IMPREZY

Program wycieczki obejmuje dzień wylotu z Polski i dzień powrotu do kraju. Należy wziąć pod uwagę, że pierwszy i ostatni dzień imprezy przewidziane są na przelot, a nie na właściwy wypoczynek.

PROGRAM Imprezy z wypoczynkiem / zwiedzaniem, bazującej na przelotach czarterowych na 1 tydzień lub 2 tygodnie: 1. Dzień - odprawa na lotnisko (bez przedstawiciela Organizatora)/przelot do wybranego miejsca docelowego, transfer, zameldowanie według doby hotelowej; 2. dzień do 7 dnia lub do 14 dnia - pobyt w wybranym hotelu lub zwiedzanie według programu Oferty; 8 lub 15 dzień transfer na lotnisko, powrót do Polski. Analogicznie układa się program Imprez z wypoczynkiem lub zwiedzaniem, bazujących na przelotach czarterowych na inne długości niż 1 tydzień i 2 tygodnie.

ZWIEDZANIE

W czasie imprez objazdowych Klient zobowiązany jest każdorazowo zabierać ze sobą ze środka transportu, którym organizowane jest zwiedzanie, rzeczy stanowiące bagaż podręczny. Organizator zastrzega sobie prawo odmowy zgody na pozostawienie w środku transportu rzeczy Klienta. Organizator dołoży wszelkich starań, aby autokary/minibusy kursowały zgodnie z planem, ale z różnych przyczyn (np. postoje na granicy, czynniki atmosferyczne i drogowe) nie może tego zagwarantować. Ramowy program zwiedzania może ulec zmianie, ze względu na nadzwyczajne wydarzenia, np.: warunki pogodowe, strajki, zarządzenia władz oraz inne, niezależne od Organizatora czynniki. Również ze względu na optymalizację i uatrakcyjnienie programu, wynikające z aktualnej wiedzy Organizatora. Podane w ramowym programie ceny biletów i usług płatnych na miejscu są orientacyjne i mogą ulec zmianie. Uczestnicy imprezy ze zwiedzaniem proszeni są o bezwzględne stosowanie się do godzin zbiórek i programu ramowego. Osoby, które nie stawiają się na zbiórkę prawdopodobnie nie będą zabrane na program zwiedzania przewidziany w danym dniu. Koszty dołączenia do grupy Uczestnik ponosi we własnym zakresie i nie są one zwracane przez Organizatora. W przypadku oferty obejmującej grupowe zwiedzanie autokarem lub minibusem na miejscu, Organizator zastrzega sobie prawo do odwołania imprezy, z powodu niewystarczającej ilości Uczestników. W przypadku imprez samolotowych minimalna liczba Uczestników to 10 osób.

HOTELE

Wykwaterowanie z obiektów odbywa się zazwyczaj do godziny 10:00. W zależności od wolnych pokoi, w niektórych hotelach istnieje możliwość przedłużenia doby hotelowej o kilka godzin. Usługa taka jest dodatkowo płatna, jej koszt ustala dyrekcja hotelu i jest dostępna tylko i wyłącznie po wcześniejszym jej potwierdzeniu przez hotel. Przedłużenie doby nie stanowi usługi objętej Umową. Po wymeldowaniu się nie przysługują świadczenia All Inclusive. W oczekiwaniu na transfer powrotny na lotnisko, bagaże przechowywane są w przechowalni bagażu lub przy recepcji. Zakwaterowanie w hotelach zazwyczaj zaczyna się od godziny 14:00 w dniu przylotu. Zakwaterowanie i wykwaterowanie określa doba hotelowa, wcześniejszy przyjazd i późniejszy wyjazd nie uprawniają do dłuższego korzystania z pokoju.

Niemożliwe jest zakwaterowanie kobiety z mężczyzną wyznania muzułmańskiego w jednym pokoju bez zalegalizowanego związku małżeńskiego.

Organizator nie ma wpływu na to, w której części hotelu i na którym piętrze są kwatrowani Goście. Hotele mogą przydzielać pokoje na poziomie ogrodu/lądu lub jeżeli taka jest infrastruktura hotelu, na poziomie -1.

Zdjęcie pokoi w ofercie Organizatora zawsze są zdjęciami przykładowymi, otrzymany na miejscu pokój nie musi wyglądać dokładnie tak jak na zdjęciu.

W zależności od standardu sprzątanie pokoi odbywa się codziennie lub co 3-4 dni. Wymiana pościeli może odbywać się raz na tydzień.

Nie należy wnosić ręczników hotelowych na plażę lub na basen. W sezonie zimowym hotele nie zapewniają serwisu plażowego.

Obowiązuje zakaz wnoszenia na teren hoteli napojów i żywności zakupionej na zewnątrz.

Zabrania się trzymania w pokojach produktów spożywczych, ponieważ sprzyja to pojawianiu się mrówek i innych insektów.

O ile oferta nie stanowi inaczej, pokoje z widokiem na morze i minibary są dodatkowo płatne. Centrum Spa w hotelach jest dodatkowo płatne - cennik poszczególnych usług dostępny jest na miejscu. Siłownię i baseny na terenie Centrum Spa zazwyczaj są płatne.

Pełna opcja dostępnych animacji, barów, atrakcji proponowanych przez hotel dotyczy wysokiego sezonu. Część usług oferowanych przez hotel może być niedostępna poza wysokim sezonem w związku z mniejszym obłożeniem hotelu, pogodą, polityką hotelu. Pełny program animacji odbywa się tylko w wysokim sezonie (lipiec-sierpień), w trakcie sezonu propozycje animacji i zajęć sportowo-rekreacyjnych mogą być modyfikowane.

Godziny posiłków, godziny funkcjonowania poszczególnych barów oraz płatne i bezpłatne atrakcje oferowane przez hotel, zawarte w katalogu, mogą ulegać zmianie. Organizator na bieżąco aktualizuje ofertę. Aktualizacja dostępna jest na stronie internetowej Organizatora www.oasistours.com.pl.

Hotel wyznacza godziny otwarcia zjeżdżalni i parków wodnych oraz posiada wewnętrzny regulamin korzystania z wodnych atrakcji, określający m.in.

minimalny wzrost Uczestnika. Niektóre parki wodne, znajdujące się na terenie hotelu, udostępniane są odpłatnie Gościom spoza hotelu. Również plaże prywatne, należące do hotelu, mogą być udostępnione Gościom spoza hotelu. Odległość od plaży podawana jest zazwyczaj orientacyjnie, w linii prostej, licząc od ostatnich zabudowań hotelu. Linia brzegowa, a co za tym idzie szerokość plaży, może ulec zmianie/zwężeniu ze względu na odchylenia w warunkach pogodowych tj. ulewne deszcze, burze, sztormy.

Ze względu na bezpieczeństwo radzimy, aby przedmioty wartościowe, gotówkę oraz dokumenty przechowywać w sejfach, które można wynająć w większości obiektów za dodatkową opłatą.

Hotele pobierają opłatę za zgubienie ręcznika lub klucza do pokoju.

Wskazana w opisie Oferty oficjalna standaryzacja lokalna, nadawana jest według kryteriów przyjętych w danym państwie. Z uwagi na niejednolite zasady przyznawania kategorii hotelowych w poszczególnych krajach, oprócz kategorii oficjalnej, Organizator zamieszcza przy nazwie hotelu piktogramy, stanowiące własną ocenę standardu obiektów.

Kategoryzacja obiektów:

1* bardzo skromne, dla Klientów niewymagających, często bez łazienek w pokoju. Skromne śniadania w wersji kontynentalnej.

2* skromne obiekty z niezbędnym, praktycznym wyposażeniem, oferujące podstawowy zakres serwisu i wyżywienia.

3* obiekty oferujące podstawowe wyposażenie pokoi i prostą infrastrukturę. Program All Inclusive oferuje zazwyczaj lekkie przekąski o wyznaczonej porze oraz kilka wybranych napojów lokalnych). Dla miejsc wymagających Klientów.

4* obiekty oferujące urozmaicone wyżywienie, jeden lub więcej basenów, więcej niż jedną restaurację i bar, udogodnienia dla dzieci i dobry serwis.

5* obiekty dla wymagających Klientów, z kilkoma restauracjami, bogatym wyborem kuchni, sprawdzonym serwisem. Często oferujące stonowane, nieinwazyjne animacje. W restauracjach wymagany jest odpowiedni ubiór.

Wyposażenie w pokoju określane jako „płatne” oznacza konieczność zamówienia usługi w recepcji. Usługi dodatkowo płatne (np. sejf, lodówka, telewizja, łóżeczko dla dziecka do 2 lat) mogą być na zapytanie, do potwierdzenia – w zależności od dostępności- przez recepcję hotelową.

Apartamenty: aneksy kuchenne w apartamentach wyposażone są w podstawowy sprzęt, umożliwiający przygotowanie posiłków we własnym zakresie. Nie są wyposażone w środki czystości.

W apartamentach są koldry i poduszki, nie są natomiast wyposażone w ręczniki i środki higieny osobistej, chyba że Oferta stanowi inaczej. Apartamenty oddawane są do użytku posprzątane. Przed opuszczeniem apartamentu (nawet w przypadku gdy na miejscu pobierana jest opłata za „końcowe sprzątanie”) wymagane jest pozostawienie pomieszczeń w takim stanie, w jakim je zastano, tzn. złożona pościel, pozmywane naczynia, wyrzucone śmieci. Zazwyczaj apartamenty nie są sprzątane przez obsługę.

W miejscowościach turystycznych, w hotelach usytuowanych w mieście oraz w hotelach z rozbudowaną infrastrukturą i bogatym programem animacji wieczornych należy liczyć się z niedogodnościami, związanymi z hałasem. Osobom szukającym spokojnego wypoczynku polecamy wybór hoteli położonych na uboczu, nie w samych centrach ośrodków miejskich i turystycznych lub bez animacji.

Gości hotelowych obowiązują prawa i warunki wyznaczone przez dyrekcję hotelu. Klient zobowiązany jest opłacić wszelkie dodatkowo płatne usługi, oferowane przez hotel, nie objęte Umową z Organizatorem.

Od dnia 01.01.2018, decyzją rządu greckiego, pobierany będzie od Gości podatek turystyczny - na miejscu, podczas zakwaterowania. Wysokość podatku zależy od kategorii lokalnej obiektu. Dla obiektów 1*/2*- ok. 0,50 € za pok./noc, 3* - ok. 1,50 € za pok./noc, 4*- ok. 3 € za pok./noc, 5*- ok. 4 € za pokój/noc. Od 2019 decyzją rządu tunezyjskiego, pobierany będzie od Gości podatek turystyczny - na miejscu, podczas meldowania się. Wysokość podatku zależy od kategorii lokalnej: hotele 2* - 1 TND za noc/os; hotele 3* - 2 TND za noc/os; hotele 4* i 5* - 3 TND za noc/os. Podatek nie obejmuje Uczestników poniżej 12 roku życia, oraz dotyczy tylko pierwszych 7 dni pobytu.

KLIMATYZACJA

Informacje na temat klimatyzacji podane są w opisach hotelu i/lub pokoju. W przypadku klimatyzacji obsługiwanej centralnie godzinę jej funkcjonowania ustala dyrekcja hotelu. W niektórych krajach (np. Tunezja) klimatyzacja uruchamiana jest tylko w szczycie sezonu turystycznego (od 15.06. do 15.09. lub lipiec-sierpień). W pokojach rodzinnych klimatyzacja może być zainstalowana tylko w jednym pomieszczeniu. Klimatyzacja indywidualnie sterowana oznacza, że Uczestnik sam uruchamia klimatyzację i steruje siłą i temperaturą nawiewu.

ŁÓŻKA SYPIALNE

Pokoje 2-osobowe wyposażone są w dwa pojedyncze łóżka lub jedno łóżko małżeńskie. Łóżka małżeńskie posiadają najczęściej jedną wspólną pościel. Zdarza się, że łóżka, zarówno pojedyncze jak i małżeńskie, przymocowane są do podłogi (np. w Grecji, Tunezji). Pokoje rodzinne/suity, posiadają pokój dzienny, który może być wykorzystywany jako sypialnia.

DOSTAWKA

Pokoje określone jako „standardowe” dla 2 osób, z możliwością 1 lub 2 dostawek, tworzone są poprzez dostawienie dodatkowego łóżka do pokoju 2-osobowego. Przez dostawkę rozumie się tapczan, rozkładany fotel, sofę, lekkie składane łóżko. Łóżka dostawiane zazwyczaj nie należą do stałego wyposażenia pokoju. Wstawienie dodatkowego miejsca do spania zmniejsza powierzchnię mieszkalną. Dostawka dla 2 dzieci może być w postaci jednego łóżka, rozkładanej sofy lub łóżka piętrowego. Łóżeczka dla dzieci do 2 lat mogą być bezpłatne lub płatne (opłata na miejscu). Prośbę o dostawienie w pokoju łóżeczka dla dziecka do 2 lat można zgłosić u Organizatora. Hotel może nie dostawić łóżeczka w przypadku dużej ilości zapytań i dużego obłożenia.

POKOJE RODZINNE

Pokoje określone w opisie jako „rodzinne” (dla 3 lub 4 osób), posiadają większą powierzchnię, a dodatkowe łóżka należą do standardowego wyposażenia pokoju. Zazwyczaj wymagana liczba Uczestników, zakwaterowanych w pokoju

rodzinnym to 4 osoby.

POKOJE 1-OSOBOWE

W większości obiektów liczba pokoi 1-osobowych jest ograniczona. Wielkość, wyposażenie i usytuowanie pokoi nie musi być identyczne jak w przypadku pokoi 2-osobowych.

WODA/ELEKTRYCZNOŚĆ/Wi Fi

W krajach południowych woda podgrzewana jest za pomocą baterii słonecznych znajdujących się na dachu budynku. W dni pochmurne może więc brakować gorącej wody. W krajach o gorącym klimacie mogą się zdarzyć niedogodności związane z chwilowym brakiem wody, spadkiem ciśnienia lub brakiem prądu. Może się zdarzyć, że woda w kranie będzie miała lekko słonawy posmak. Organizator nie ma wpływu na szybkość łączy i jakość ogólnodostępnego Internetu oferowanego przez hotele. Większa przepustowość jest zazwyczaj dodatkowo płatna.

WYŻYWIENIE

Ze względu na zachowanie czystości, higieny i zminimalizowanie możliwości pojawienia się owadów, napoje i posiłki/przekąski należy spożywać w wyznaczonych miejscach (bary, restauracje). We wszystkich hotelach istnieje zakaz wynoszenia potraw poza teren restauracji. W większości hoteli przebywanie w restauracji w porze posiłków, w stroju kąpielowym uznawane jest za niestosowne.

Rodzaje posiłków: **śniadanie kontynentalne** - pieczywo, porcja masła i dżemu, kawa lub herbata; **bufet** (tzw. szwedzki stół) - wyłożone na stół potrawy, które Goście mogą samodzielnie nakładać (kilka propozycji posiłków, owoców, sałatek). Niektóre, wybrane dania gorące podaje obsługa. Napoje do lunchu i obiadokolacji, z wyjątkiem Oferty z All Inclusive, płatne są dodatkowo (także woda).

Pobyt w hotelach rozpoczyna się obiadokolacją, kończy śniadaniem (chyba że program Imprezy przewiduje inaczej). W przypadku późnych (nocnych) przelotów/przyjazdów, w zależności od godziny dotarcia do hotelu, na Uczestników może oczekiwać tak zwana zimna płyta - kilka potraw w formie zimnego bufetu lub suchy prowiant w ramach obiadokolacji. W przypadku gdy hotel nie może zaoferować posiłku, za niewykorzystany posiłek w dniu rozpoczęcia doby hotelowej będzie wykonane świadczenie zastępcze (np. obiad, obiadokolacja, zestaw lunchowy w innym dniu).

Rodzaje wyżywienia proponowane przez hotele to: **RO** - bez wyżywienia, **BB** - śniadania, **HB** - śniadania i obiadokolacje, **FB** - 3 posiłki: śniadania, obiady i kolacje, **ALL** - All Inclusive (w kombinacjach Soft All In, Ultra All In, All In 24h): 3 posiłki dziennie, przekąski między posiłkami, wybrane napoje bezalkoholowe i alkohole lokalne wskazane przez hotel.

Formuła ALL nie zawiera napoi importowanych, soków ze świeżych owoców, napoi serwowanych w butelkach, chyba że Oferta określa inaczej. Kawa i herbata w ofercie All Inclusive w restauracji głównej podawana jest zazwyczaj do śniadań. Poza śniadaniami napoje gorące serwowane są w wyznaczonych barach. Godziny podawania i wybór posiłków oraz napojów w ofercie ALL jest ściśle określony i nie obejmuje całego menu barów i restauracji. All Inclusive nie obejmuje wszystkich barów, restauracji i usług na terenie hotelu. Przekąski mogą być wydawane w wyznaczonym punkcie na terenie hotelu, nie koniecznie w barze lub w restauracji oraz w określonych godzinach. Szczegółowe informacje na temat płatnego i bezpłatnego serwisu Goście otrzymują w hotelu podczas meldowania się lub od przedstawiciela/rezydenta Organizatora. Forma All Inclusive nie jest odgórnie, ściśle uregulowana i wiąże się z kategorią obiektu. Hotele zastrzegają sobie prawo do modyfikacji szczegółów oferty All Inclusive. W ofercie All Inclusive, jeżeli tak określa oferta hotelu, istnieje możliwość skorzystania bezpłatnie z kolacji w wybranych przez hotel **restauracjach a la carte** - aby z niej skorzystać należy dokonać rezerwacji z odpowiednim wyprzedzeniem (kilka dni), możliwość kolacji potwierdzana jest przez recepcję. Napoje do kolacji w restauracjach a la carte są zazwyczaj dodatkowo płatne. Bezpłatna kolacja w restauracji a la carte proponowana jest z tzw. menu stałego, co oznacza, że dotyczy ustalonego odgórnie, trydanioowego posiłku. Możliwość zarezerwowania kolacji zależy od dostępności miejsca.

Godziny otwarcia barów nie są równoznaczne z godzinami obsługiwanymi w nich oferty All Inclusive, bary objęte opcją All Inclusive mogą oferować serwis myjniennie. W niektórych barach All Inclusive ostatnie zamówienie przyjmowane jest na 15-30 min. przed zamknięciem baru. Na terenie obiektów mogą znajdować się bary i restauracje nie objęte opcją All Inclusive. Bary na plaży, o ile oferta nie określa inaczej, zazwyczaj nie oferują pełnej formuły All Inclusive. Godziny funkcjonowania wybranych barów mogą ulec zmianie, dyrekcja hoteli może uaktualniać godziny otwarcia wybranych barów. Napoje mogą być wydawane w plastikowych lub papierowych kubkach m.in. ze względów bezpieczeństwa (bary przy basenie, obiekty, w których przebywają dzieci). W sezonie letnim bary na zewnątrz mogą być czasowo zamknięte ze względu na warunki atmosferyczne. W sezonie zimowym bary na zewnątrz są nieczynne.

W wysokim sezonie i przy dużym lub pełnym obłożeniu hotelu oczekiwanie w restauracjach na serwis (sztućce, talerze, wybrane posiłki, napoje) lub na sprzątnięcie stolika może się wydłużyć. W wysokim sezonie restauracje zazwyczaj obsługują Gości w dwóch turach. Przydzielenie do konkretnej tury odbywa się pierwszego dnia po przylocie. Restauracje a la carte - są dodatkowo płatne.

Mini bar - zawartość minibaru jest codziennie sprawdzana i uzupełniania przez personel hotelowy. Jeżeli nie jest on wliczony w opcję All Inclusive, rachunek za minibar należy uregulować najpóźniej w dniu wyjazdu.

Zazwyczaj w restauracjach i barach hotelowych obowiązuje zasada wydawania Gościom jednorazowo maksymalnie 2 napojów/drinków lub 2 dań (przygotowywanych przy bufecie przez kucharza) dla jednej osoby.

SEJF

Hotel jest odpowiedzialny za rzeczy wartościowe (pieniądze, dokumenty, biżuteria, sprzęt elektroniczny) oddane do depozytu, zgodnie z wystawionym przy przyjmowaniu pokwitowaniem. Hotel nie odpowiada za rzeczy wartościowe pozostawione w pokojach poza sejfem. Zalecane jest przechowywanie wszystkich rzeczy wartościowych w sejfie w recepcji lub

pokoju.

OPIEKA PILOTA/REZYDENTA. ANIMACJE

Uczestnicy wyjazdów grupowych i indywidualnych z programem zwiedzania objęci są opieką pilota, który towarzyszy im w imieniu Organizatora, odpowiada za prawidłowy przebieg imprezy, realizację usług oraz program imprezy. Uczestnicy imprez pobytowych objęci są opieką rezydenta, który odpowiedzialny jest za recepcję lotniskową, pomoc przy zakupie imprez fakultatywnych organizowanych i sprzedawanych przez lokalnego kontrahenta oraz pomoc w sytuacjach losowych. Rezydenci są do dyspozycji turystów podczas dyżurów (zwykle 2 razy w tygodniu). Informacja o godzinach i dniach dyżurów znajduje się we wskazanym przez rezydenta miejscu, najczęściej na tablicy ogłoszeń w hotelu. Rezydent nie może być tłumaczem ani przedstawicielem stron w instytucjach takich jak szpital, komisariat policji, ambasada itp.

Animacja dla dzieci i dorosłych i pełen zakres zajęć sportowych i rekreacyjnych prowadzony jest zazwyczaj w sezonie letnim od ok. 15 czerwca do ok. 15 września lub w ścisłym wysokim sezonie (lipiec-sierpień). W pozostałych terminach leży ona w gestii hotelu. Zorganizowanie zajęć rekreacyjno-sportowych, dyskoteki oraz animacje w mini klubach uzależnione są od ilości chętnych. W większości hoteli animacje prowadzone są przez lokalnych animatorów w języku angielskim. Mini kluby otwarte są w określonych godzinach.

W przypadku imprez organizowanych liniami rejsowymi (w tym tanimi liniami lotniczymi), na miejscu Uczestnicy są pod opieką lokalnego kontrahenta posługującego się językiem angielskim, niemieckim lub polskim.

Sporty wodne na plaży zazwyczaj nie należą do oferty hotelu.

WYCIECZKI FAKULTATYWNE

W trakcie pobytu w miejscowości wypoczynkowej organizowane są wycieczki fakultatywne (nie objęte programem imprezy). OTI Sp. z o.o. nie jest organizatorem wycieczek fakultatywnych. Są one realizowane przez podmioty, z którymi OTI Sp. z o.o. nie nawiązało stosunków prawnych i którzy nie są jej podwykonawcami. Wycieczki fakultatywne nie stanowią ofert Organizatora, a udział w nich jest dobrowolny. Wycieczki fakultatywne mogą nie dochodzić do skutku w szczególności z powodu nieodpowiedniej pogody i/lub zbyt małej liczby chętnych. Organizator nie ma wpływu na cenę i organizację wycieczek fakultatywnych. Wszelkie ewentualne reklamacje należy składać przedstawicielowi na miejscu.

UBEZPIECZENIE

Uczestnik imprezy organizowanej przez OTI Sp. z o.o. jest ubezpieczony od kosztów leczenia za granicą (KL), następstw nieszczęśliwych wypadków (NNW) i bagażu podróznego w TU Europa S.A. na podstawie umowy ubezpieczenia - numer polisy OIZ/4/2017. Wysokość sum ubezpieczenia, jego zakres oraz propozycje ubezpieczeń fakultatywnych podane są w OGÓLNYCH WARUNKACH UCZESTNICTWA.

Ubezpieczenie bagażu nie obejmuje uszkodzenia kufra, walizki, torby. **Podstawowy pakiet ubezpieczenia, którym objęci są Uczestnicy imprez turystycznych, obejmuje również koszty leczenia następstw chorób przewlekłych.**

POMOC LEKARSKA/ZDROWIE

Przed wyjazdem zalecamy skontaktowanie się ze swoim lekarzem lub stacją sanitarno-epidemiologiczną (np. przez stronę www.szczepienia.pl). W przypadku wyjazdów do krajów takich jak Tunezja, Egipt, Turcja zalecamy zaopatrzenie się w leki przeciwwskurczowe, przeciwbiegunkowe i przeciwwymiotne. Odmienna flora bakteryjna powoduje często infekcje żołądkowo-jelitowe. W przypadku nasilenia się objawów choroby konieczna jest konsultacja medyczna, którą należy uzyskać, kontaktując się z Centralą Alarmową Ubezpieczyciela w Polsce. Rezydent nie jest przedstawicielem Ubezpieczyciela i nie odpowiada za podejmowane przez niego decyzje.

W krajach z oferty Organizatora nie istnieje bezpłatna służba zdrowia. W przypadku konieczności skorzystania z pomocy medycznej Uczestnik zobowiązany jest do poinformowania o tym fakcie Centrali Alarmowej TU Europa S.A. pod nr telefonu: (+48) 22 56 89 828. Niezbędne jest ustalenie z konsultantem możliwości korzystania z danej placówki medycznej na miejscu. Ubezpieczyciel zawiera umowy jedynie z wybranymi placówkami medycznymi za granicą, w przypadku skorzystania z placówki nie posiadającej Umowy z ubezpieczycielem należy upewnić się, czy koszt leczenia zostanie Uczestnikowi zwrocony przez Ubezpieczyciela po powrocie do Polski. Lekarz jest zobowiązany wystawić rachunek za wizytę i leki. Koszt standardowej wizyty to ok. 100 USD, u specjalisty 150-200 USD. Klient pokrywa wymaganą kwotę na miejscu, a zwrot otrzymuje dopiero po powrocie do kraju. Do otrzymania zwrotu niezbędny jest oryginał rachunku oraz druk zgłoszenia szkody. Należy unikać picia wody bieżącej z kranów, hydrantów oraz mycia nią owoców. Również do mycia zębów zalecamy wodę butelkowaną.

CENY

Po podpisaniu „Umowy udziału w imprezie turystycznej” nie ma możliwości uzyskania rabatów oferowanych w późniejszym terminie. Cena imprezy obejmuje pakiet zawarty w „Umowie udziału w imprezie turystycznej”, koszty nie ujęte w Umowie jako „świadczenia w cenie imprezy” Uczestnik zobowiązany jest pokryć na miejscu sam. Najczęściej koszty te związane są z opłatą biletów wstępu do zwiedzanych obiektów, opłatami za przewodników lokalnych, taksami klimatycznymi, korzystaniem z minibaru.

UWAGA!

Treść umowy oraz świadczenia w niej zawarte są obowiązujące, biura współpracujące z Organizatorem i pośredniczące w sprzedaży, nie są upoważnione do składania jakichkolwiek zapewnień i obietnic przekraczających zawarte w Ofercie usługi.

Organizator nie jest w stanie przewidzieć ani zapobiec występowaniu zagrożenia bezpieczeństwa turystów w oferowanych przez Organizatora krajach.

STANDARDOWY FORMULARZ INFORMACYJNY

do umów o udział w imprezie turystycznej organizowanej przez OTI Sp. z o.o. (właściciela znaku towarowego Oasis Tours)

Zaoferowane Państwu połączenie usług turystycznych stanowią imprezę turystyczną w rozumieniu [dyrektywy \(UE\) 2015/2302](#). W związku z czym będą Państwu przysługiwały wszystkie prawa UE mające zastosowanie do imprez turystycznych. OTI Sp. z o.o. będzie ponosiło pełną odpowiedzialność za należyłą realizację całości imprezy turystycznej. Ponadto, zgodnie z wymogami prawa, OTI Sp. z o.o. posiada zabezpieczenie w celu zapewnienia zwrotu Państwa wpłat i, jeżeli transport jest elementem imprezy turystycznej, zapewnienia Państwa powrotu do kraju w przypadku, gdyby OTI Sp. z o.o. 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 imprezy turystycznej.
- 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, podróżni może rozwiązać umowę. Jeśli organizator turystyki zastrzega sobie prawo do podwyższenia ceny, podróżni ma prawo do obniżki ceny, jeżeli obniżyły się odpowiednie koszty.
- Podróżni mogą rozwiązać umowę bez ponoszenia jakiegokolwiek 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 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 jakiegokolwiek 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 podróżnemu, 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. OTI Sp. z o.o. wykupiła w Towarzystwie Ubezpieczeniowym EUROPA S.A. zabezpieczenie na wypadek niewypłacalności. Podróżni mogą kontaktować się z tym podmiotem lub, w odpowiednich przypadkach, z właściwym organem (Marszałek Województwa Mazowieckiego, Urząd Marszałkowski Województwa Mazowieckiego w Warszawie, ul. Jagiellońska 26, 03-719 Warszawa, tel. Kontaktowy: +48 22 5979100, adres e-mail: urzed_marszalkowski@mazovia.pl), jeżeli z powodu niewypłacalności OTI Sp. z o.o. dojdzie do odmowy świadczenia usług.

Ustawa o Imprezach Turystycznych i Powiązanych Usługach Turystycznych:

<http://prawo.sejm.gov.pl/isap.nsf/DocDetails.xsp?id=WDU20170002361>