

OGÓLNE WARUNKI UCZESTNICTWA

Ogólne Warunki Sprzedaży, Uczestnictwa, Zakresu i Jakości Obsługi TRAVEL FAMILY s.r.o. Sp. z o.o. oddział w Polsce (zwane dalej Ogólnymi Warunkami Uczestnictwa). Poniższe Ogólne Warunki Uczestnictwa mają zastosowanie do wszystkich wycieczek, pobytów, powiązanych usług turystycznych i innych usług turystycznych organizowanych przez TRAVEL FAMILY s.r.o. Sp. z o.o. oddział w Polsce (zwanym dalej BPTF lub Organizator). Prawa i obowiązki klienta oraz BPTF określone w niniejszych warunkach w związku z podróżą stosuje się odpowiednio do świadczenia połączonego usług turystycznych. Integralną częścią niniejszych Ogólnych Warunków Uczestnictwa jest potwierdzenie Ubezpieczenia od upadłości BPTF. Integralną częścią Warunków Uczestnictwa są również Ważne Informacje zawarte w treści Ogólnych Warunków Uczestnictwa. Klient jest zobowiązany do zapoznania się z informacjami przekazanymi przez BPTF dla danego rodzaju podróży. Poniższe warunki uczestnictwa stanowią integralną część Umowy pomiędzy Klientem, a BPTF.

I. ZAWARCIE UMOWY

Stosunek umowy pomiędzy BPTF, a Klientem powstaje na podstawie podpisanej przez klienta umowy i jej potwierdzeniu przez BPTF lub po przelaniu zaliczki lub całości wpłaty na konto BPTF lub po potwierdzeniu umowy przez Agenta za pośrednictwem systemu rezerwacyjnego. Klient otrzymuje umowę turystyczną, którą po podpisaniu przesyła pocztą lub w formie elektronicznej do BPTF albo wpłaci zaliczkę lub całość na konto BPTF lub potwierdzi rezerwację u agenta przez system rezerwacyjny. W tym momencie umowa staje się ważna, a klient zobowiązany jest do wpłaty zaliczki lub całości na konto BPTF zgodnie z terminami wskazanymi na umowie. Jednocześnie Klient oświadcza, że:

- zapożnał się i uznał Ogólne Warunki Uczestnictwa i Ważne Informacje
- w przypadku umowy o udział w imprezie turystycznej otrzymał dowód Ubezpieczenia od upadłości organizatora,
- w przypadku umowy o udział w imprezie turystycznej został mu przekazany odpowiedni formularz zgodnie z dyrektywą nr. 122/2018 Sb., w sprawie wzorów formularzy dla różnych typów wycieczek i usług związanych z podróżą,
- został o poinformowany o wymogach paszportowych i wizowych dla danej podróży, w tym przybliżonych terminów wiz, a także otrzymał informacje o wymaganych szczepieniach i ogólnych warunkach dotyczących zdrowia.
- jest uprawniony do zawarcia umowy, nawet na korzyść innych pasażerów; jeżeli klient zawiera umowę w imieniu osób poniżej 18 lat, potwierdza, że jest opiekunem prawnym, albo że ma zgodę uczestnictwa małoletniego w podróży i, że zgadza się z jego uczestnictwem w wybranej podróży.
- że za wszelkie zobowiązania, wszystkich osób znajdujących się na umowie jak i swoje własne, wynikające z umowy odpowiada pierwsza wpisana na umowie osoba - Uczestnik - Zamawiający.
- że zapoznał się on ze wszystkimi istotnymi informacjami, dotyczącymi poszczególnych obiektów, które oferuje BPTF.
- że zapoznał się z informacjami dotyczącymi transportu autokarowego

Warunkiem zorganizowania wyjazdu lub usług „na ZAPYTANIE” jest zawarcie umowy i wpłata zaliczki w wymaganej wysokości. Możliwość zapewnienia wymagane noclegu wymaga potwierdzenia przez BPTF. BPTF jest zobowiązany do jak najszybszego poinformowania klienta, czy żądane zakwaterowanie zostało potwierdzone. Strony niniejszym wyraźnie zgadzają się, że w przypadku braku potwierdzenia możliwości zakwaterowania przez hotel umowa taka ulega rozwiązaniu.

BPTF świadczy swoje usługi wszystkim zainteresowanym stronom, bez ograniczeń, osoby poniżej 15 roku życia mogą korzystać z usług w towarzystwie osoby w wieku powyżej 18 lat i osób powyżej 15 i młodszych niż 18 lat za pisemną zgodą ich opiekunów prawnych. Katalogi wycieczek są wydawane za wyprzedzeniem. Dlatego BPTF zastrzega sobie prawo do wprowadzania zmian przed zawarciem Umowy, o zmianach dotyczących usług i cen końcowych wymienionych w katalogu wycieczki. W przypadku, gdy dane na umowie różnią się od informacji zawartej w katalogu, wiążące są dane zawarte na umowie potwierdzonej przez BPTF. BPTF zastrzega sobie prawo do modyfikowania / udoskonalania danych i informacji podczas ważności katalogu.

II. WARUNKI CENOWE

Ceną ostateczną jest cena znajdująca się w Umowie, która została potwierdzona przez BPTF. Ceny są cenami umownymi pomiędzy BPTF, a Klientem. Cena zawiera podatek VAT. Klient powinien wiedzieć, że w przypadku niektórych cen nie zawierają one opłat klimatycznych, które Klient zobowiązany jest opłacić na miejscu. Wszelkie informacje dotyczące opłat klimatycznych będą Klientowi przekazane przed podpisaniem umowy. O ile nie określono inaczej w katalogu i lub na stronie internetowej BP TF, cena wycieczki obejmuje cenę za transport, opłaty lotniskowe i podatki bezpieczeństwa, opłatę paliwową, dopłatę emisyjną i kursową, zakwaterowanie i wyżywienie w zakresie umowy, transfery z lotniska do bazy noclegowej i z powrotem na lotnisko, inne transfery (jeżeli określono w specyfikacji wycieczki), usługi rezydenta. Strony umowy uzgodniły, że cena umowna sprzedaży wycieczek obowiązuje w momencie ustalenia ceny wycieczki. BP TF ma prawo jednostronnie podwyższyć umowną cenę wycieczki do 21 dni przed rozpoczęciem podróży, jeżeli:

- nastąpi wzrost ceny zakwaterowania i / lub ceny transportu, w tym cen paliwa i / lub innych opłat związanych z transportem (np. opłaty lotniskowe i podatki bezpieczeństwa, dopłaty paliwowe, emisyjne i kursowe), które są wliczone w cenę wycieczki. Podwyżkę ceny wycieczki oblicza się według następującego wzoru:
 $ZC = ZN - PN$, gdzie:
ZC: to wartość, o którą wzrasta cena wycieczki za osobę,
ZN: to wartość zwiększonych kosztów zakwaterowania i / lub transportu, w tym ceny paliwa i / lub innych opłat związanych z transportem na osobę,
PN: to wartość pierwotnych kosztów zakwaterowania i / lub transportu, w tym ceny paliwa i / lub inne płatności związane z transportem na osobę przed podwyżką
- nastąpi wzrost polskiego złotego w stosunku do odpowiedniej waluty stosowanej do ustalenia ceny umownej wycieczki średnio o ponad 10%. Podwyżkę ceny wycieczki oblicza się według następującego wzoru:
 $ZC = [(ZJ / PSK) * NSK] - ZJ$, gdzie:
ZC: to wartość, o którą wzrasta cena wycieczki na osobę, ZJ: cena umowna wycieczki na osobę,
NSK: kurs polskiej złotówki według wykresu kursów CNB względem odpowiedniej waluty w dniu wysłania zawiadomienia o podwyżce ceny podróży, PSK: kurs polskiej złotówki według wykresu kursów CNB w stosunku do odpowiedniej waluty użytej do ustalenia ceny umownej wycieczki,

Do obliczenia ceny umownej wycieczki zastosowano kurs wymiany podany w danym / aktualnym katalogu, cenniku, ofercie lub na stronie internetowej BP TF. Niniejsze postanowienie o jednostronnym podwyższeniu ceny umownej podróży, w tym formuły kalkulacji, stosuje się podobnie do możliwości jednostronnego podwyższenia cen innych usług świadczonych przez BP TF na rzecz klienta zgodnie z odpowiednimi warunkami umowy.

W przypadku jednostronnej podwyżki ceny umownych wycieczki, BP TF powiadomi klienta na piśmie (e-mailem) o wartości podwyżki ceny wycieczki, przyczynie podwyżki i zobowiąże go do wpłacenia podwyższonej ceny wycieczki w terminie, który wynosi nie mniej niż 5 dni od daty wysłania zawiadomienia, nie więcej jednak niż 21 dni przed rozpoczęciem wycieczki. Klient płaci wartość podwyższonej ceny wycieczki gotówką w BP TF lub za pomocą przelewu bankowego.

Przy obliczaniu cen katalogowych wycieczek, kurs wymiany polskiej złotówki na euro (euro) z dnia 1 września 2023 r. oraz kurs polskiej złotówki na dolara amerykańskiego z dnia 1 września 2023 r., do kursu CNB (www.nbp.pl.). Ceny przejazdów transportem lotniczym lub kombinowanym oparte są na cenach biletów, które przewoźnik lotniczy przelicza 4,5 pln za 1 USD i po cenie paliwa lotniczego 600 USD/MT. BP ma prawo, jeśli przewoźnik lotniczy to uczyni, do jednostronnego podwyższenia ceny przejazdów transportem lotniczym lub kombinowanym 3 pln za każdy bilet powrotny, za każde 0,1 pln, o które aktualnie kurs PLN do 1 USD przekracza kalkulację przeliczeniową stawka 5,5 pln za 1 USD. Cena paliwa lotniczego oparta jest na średniej miesięcznej najwyższych cen dziennych określonych przez „Barges FOB Rotterdam High”, publikowanych w „Platts Marketscan” dostępnym na stronie www.platts.com (cena na rynku światowym) za miesiąc poprzedzający miesiąc w za którą ma zostać naliczona dopłata paliwowa. Jeżeli ta średnia cena paliwa lotniczego przekracza cenę kalkulacyjną 600 USD/MT, biuro podróży ma prawo naliczyć dopłatę paliwową za każde miejsce zgodnie z regulaminem linii lotniczej obsługującej lot.

- Sposoby obliczenia podwyżki cen wycieczki:
- wzrost cen transportu w tym paliwa proporcjonalnie, do ceny która przypada na jednego klienta, gdy ogólny wzrost cen da tej przyczyną, podzielony jest przez całkowitą liczbę klientów danej podróży.
 - wzrost podatków, opłat lub innych podobnych transakcji lub rekompensat pieniężnych z usług turystycznych świadczonych na podstawie umowy przez osoby trzecie, które są bezpośrednio zaangażowane w dostarczanie usług, w tym płatności związanych z transportem proporcjonalnie do płatności za osobę.
 - wzrost kursu złotych, korony czeskiej, euro, dolara stosowanego przy ustalaniu ceny podróży, kwocie odpowiadającej wysokości procentowej zmiany wysokości cen usług płatnych w walucie obcej. Decydujący dzień, gdy cena została ustalona jest wymieniony w katalogu, cenniku lub w formie oferty wycieczki.

Takie zmodyfikowane ceny wycieczki obowiązują z dniem ogłoszenia korekt cenowych i stosuje się do wszystkich usług, które klient już zamówił i które są zawarte w ostatecznej cenie ustalonej w umowie turystycznej. Pisemne powiadomienie o wzrostach cen BPTF wysyła klientowi co najmniej 21 dni przed wyjazdem.

Jeśli BPTF zmuszone jest przez okoliczności zewnętrzne podnieść ostateczną cenę wyjazdu w innych niż wyżej wymienionych przypadkach, lub jeżeli cena wycieczki musi zostać zwiększona o ponad 8%, BPTF proponuje klientowi zmianę umowy. Jeżeli klient nie zgadza się na zmianę umowy, ma on prawo do wypowiedzenia umowy w ciągu 5 dni od momentu zaproponowanej zmiany umowy. Jeśli klient nie wycofa się z umowy w określonym terminie wyraża zgodę na zaproponowaną zmianę. Gdy następuje zmiana zakwaterowania na żądanie klienta cena może być ustalana indywidualnie z kontrahentem i może nastąpić podwyższenie cen w stosunku do cen katalogowych związanych z krótkim terminem przyjazdu lub wyczerpaniem miejsc w najniższych cenach zamówionych przez BPTF. **Wszelkie promocje lub obniżki cen jakie wprowadziło BPTF na dacie zawarcia umowy między BPTF, a Klientem, nie daje**

klientowi prawa do żądania dodatkowych świadczeń w obniżonych cenach.

III. WARUNKI PŁATNOŚCI

BPTF ma prawo żądać zapłaty całości ceny przed rozpoczęciem imprezy turystycznej, a Klient ma obowiązek do zapłaty ceny wyjazdu przed jego rozpoczęciem. W dniu zawarcia Umowy Klient zobowiązany jest do zapłaty na rzecz BPTF zaliczki w wysokości 30% ceny końcowej z umowy, ewentualnie innej kwoty ustalonej przez BPTF. Pozostałą kwotę Klient zobowiązany jest uiścić na 45 przed rozpoczęciem wyjazdu. W przypadku nie dotrzymania terminów zapłaty BPTF ma prawo do anulowania wycieczki i pobrania od Klienta opłaty za anulację zgodną z Ogólnymi Warunkami Uczestnictwa. Ewentualne zwroty lub nadpłaty są dokonywane na rachunek, z którego zostały zrealizowane. Dniem zapłaty jest dzień, w którym środki znalazły się na koncie BPTF. W przypadku, gdy ostateczna cena podróży wskazana w umowie obejmuje ubezpieczenie należy zapłacić również za ubezpieczenie. Jeżeli zawarcie Umowy następuje na mniej niż 45 dni przed rozpoczęciem imprezy, Klient zobowiązany jest do zapłaty jednorazowo pełnej 100% kwoty w dniu podpisania Umowy. Za wpłatę w terminie należy uznać datę, w której BPTF fizycznie otrzymuje na konto lub gotówką pieniądze za umowę. W przypadku zamówienia wycieczki na czas krótszy niż 14 dni przed wyjazdem klient ma obowiązek zapłacić natychmiastowo za wyjazd w biurze gotówką lub przelewem i odesłać do biura potwierdzenie przelewu. Biuro zastrzega sobie prawo rozwiązania Umowy z Klientem, którego wpłaty nie zostaną przez niego zrealizowane w ustalonych terminach, przy czym Klient jest zobowiązany do pokrycia kosztów związanych z rozwiązaniem Umowy. Jeżeli Klient przed dniem rozpoczęcia imprezy nie uiści 100% ceny nie ma prawa do rozpoczęcia pobytu lub imprezy turystycznej. Dowód zakwaterowania (Voucher) zostanie przekazany klientowi po wpłaceniu 100% całkowitego kosztu wycieczki. Jeżeli klient (osoba fizyczna) odstąpi od umowy, na którą klient (osoba fizyczna) otrzymał składkę od pracodawcy, a pracodawca wpłacił kwotę finansową na rachunek BPTF, BPTF zwróci kwotę pracodawcy po odliczeniu kosztów anulacji.

Voucher TRAVEL FAMILY

Voucher TRAVEL FAMILY na zakup wycieczki / usługi turystycznej podlega warunkom na nim podanym. W przypadku, gdy klient nie wykorzysta vouchera w okresie jego ważności, istnieje możliwość przedłużenia jego ważności lub zwrotu wartości vouchera odpowiadającej kwocie wpłaconej przez klienta w ciągu 60 dni, po upływie terminu ważności (dotyczy tylko VOUCHERÓW, za które można zapłacić gotówką). Wartość VOUCHERA jest objęta ubezpieczeniem na wypadek upadłości BP do wysokości kwoty zapłaconej przez klienta. Vouchery można wykorzystać na zakup wakacji z aktualnej oferty BP TF. W przypadku wykorzystania vouchera i późniejszego odstąpienia przez klienta od Umowy, różnica po potrąceniu opłat za rezygnację zostanie zwrócona na voucher TRAVEL FAMILY.

IV. ZNIŻKI

Zniżki są udzielane od cen podstawowych tzn. ceny podstawowej za pobyt (nie usług opcjonalnych - usługi lotnicze i autokarowe, usługi zakupione dodatkowo, np. dodatkowych posiłków, itp). Wszystkie rabaty mogą być stosowane tylko przy rezerwacji pobytu przed zawarciem umowy i nie można powoływać się na nie po podpisaniu umowy. Przy zniżkach dla pracownika lub członka klubu konieczne jest wykazanie dowodu członka lub pracownika, należy również przedłożyć certyfikat przed zawarciem umowy. Zniżki dla dzieci na dostawkach łóżkach są przyznawane w zależności od wieku dzieci w kolejności od najstarszego do najmłodszego, dzieci nie mogą być umieszczane na podstawowym łóżku w pokoju, gdzie łóżka mogą być zajmowane przez osoby dorosłe. Zniżki

dla dzieci zależą od kontrahenta danego obiektu. Decydujące znaczenie dla stosowania tych zniżek ma osiągnięty wiek dziecka, a liczba dorosłych z dzieckiem w pokoju to minimalnie 2 osoby (płacą pełną cenę). Gdy dziecko przekroczy granicę wieku ważną dla danej oferty podczas trwania imprezy będzie ona traktowana jak gdyby limit ten został osiągnięty przed rozpoczęciem wycieczki. Zniżki dla 2 lub więcej dzieci zakwaterowanych razem z 1 osobą dorosłą lub zniżki dla dzieci przebywających w oddzielnym pomieszczeniu - informacji w BPTF. Jeśli w obiekcie podana jest cena rodzinna, jest ważna tylko dla 4 osób. Nie ma dodatkowych zniżek na tę rodzinną cenę. Warunki uzyskania EXTRA ZNIŻKI: Zniżkę można łączyć ze zniżkami FIRST MINUTE. Zniżka zostanie przyznana tylko w przypadku, gdy będzie dotyczyła drugiego wyjazdu o tej samej lub niższej wartości. Extra zniżki nie należy łączyć ze zniżkami stałego klienta nie dotyczy ona również ofert Last Minute oraz innych specjalnych zniżek TRAVEL FAMILY s.r.o Sp. z o.o. oddział w Polsce.

V. ZMIANY USŁUG, ODSTĄPIENIE OD UMOWY, ODWOŁANIE IMPREZY TURYSTYCZNEJ

BPTF, może przed rozpoczęciem imprezy turystycznej z przyczyn od niego niezależnych, zmienić istotne warunki Umowy z Klientem przy czym powinien niezwłocznie powiadomić o tym Klienta w formie pisemnej. Istotne warunki umowy wymienione są w ustawie 2527. W takiej sytuacji Klient powinien niezwłocznie nie później niż w terminie 5 dni poinformować BPTF, czy przyjmuje proponowaną zmianę Umowy albo odstępuje od Umowy za natychmiastowym zwrotem wszystkich wniesionych świadczeń i bez obowiązku zapłaty kary umownej. BPTF wraz z propozycją zmiany Umowy przedstawi Klientowi w formie pisemnej informacje o zmianie Umowy wynikającej z ustawy 2527.

BPTF ma prawo odstąpić od umowy, jeżeli:

- liczba osób zarejestrowanych na wyjazd jest mniejsza niż liczba minimalna określona w umowie, a organizator przedstawił decyzję, o rezygnacji z podróży, klientowi w terminie określonym w umowie, która nie powinna być mniejsza niż:
 - dwadzieścia dni przed wyjazdem dot. Podróż trwających dłużej niż sześć dni,
 - na siedem dni przed wyjazdem dot. podróży trwających od dwóch do sześciu dni.
 - czterdzieści osiem godzin przed rozpoczęciem podróży w przypadku podróży trwającej krócej niż dwa dni, lub
- gdy siła wyższa uniemożliwia spełnienie tego obowiązku w przypadku nieuniknionych okoliczności i odwoła podróż niezwłocznie przed rozpoczęciem wycieczki.

Organizator w tych przypadkach zwróci klientowi wszystkie dokonane wpłaty, ale nie wypłaca klientowi odszkodowania. W przypadku wystąpienia poważnych okoliczności (wynikających ze zmiany przed dostawę), które uniemożliwiają świadczenie usług przez BPTF po ustalonych cenach oraz warunkach Umowy spowodowane okolicznościami siły wyższej BPTF jest uprawniony do odstąpienia od umowy podróży i jej anulacji w dowolnym momencie. Jeśli pojawiają się okoliczności, które uniemożliwiają wykonanie umowy przez BPTF zgodnie z warunkami umowy BPTF jest zobowiązane do przekazania takich zmian Klientowi bez zbędnej zwłoki. Klient ma prawo w przypadku braku akceptacji zmian w umowie odstąpić od umowy. W tym w przypadku odwołania podróży z powodu siły wyższej jest uprawniony do zwrotu zapłaconej ceny, lub zaliczki bez jakiegokolwiek odszkodowania.

Jeśli klient nie wycofa się z umowy w terminie 5 dni od dnia otrzymania informacji o zmianie umowy, zrozumiałe jest, że ze zmianą się zgadza. BPTF ma prawo wypowiedzieć umowę najpóźniej 21 dni przed wyjazdem jeżeli nie została ubierana minimalna liczba klientów przy wycieczkach autokarowych, tj.:

- 35 osób płacących pełną cenę katalogową transportu autokarowego do 48 miejsc,
- 45 osób płacących pełną cenę katalogową za transport autokarowy do 60

- miejsc,
- 50 osób płacących pełną cenę katalogową transportu lotniczego do 78 miejsc,
- 100 osób płacących pełną cenę katalogową transportu lotniczego o pojemności powyżej 132 miejsc.

Dla innych wycieczek BPTF zastrzega sobie prawo do odwołania imprezy, jeśli nie osiągnięto minimalnej liczby uczestników określonych w ofercie. BPTF przy odwołaniu podróży ma obowiązek poinformować klienta na piśmie najpóźniej 21 dni przed wyjazdem. W takim przypadku klient ma prawo do pełnego zwrotu bez dalszego odszkodowania. BPTF zastrzega sobie prawo do zmiany daty, godziny przyjazdu i wyjazdu, miejsca wyjazdu, odwołania antenki w przypadku nieosiągnięcia minimalnej liczby 10 uczestników z danego miejsca wyjazdu (w wyjątkowych przypadkach, na kilka godzin przed planowanym wyjazdem). W tym przypadku Klient nie ma prawa na odstąpienie od umowy ani żadnej zniżki. Ponadto BPTF zastrzega sobie prawo do zmiany trasy i czasowej zmiany programu z powodu siły wyższej, z powodu decyzji władz publicznych, które mają bezpośredni i pośredni wpływ na obliczenie ceny podróży, lub z powodów nadzwyczajnych, na które BPTF nie może mieć wpływu. W przypadku nieuniknionego zdarzenia tzw. siła wyższa, np. strajki uważane są za niekorzystne, pogoda, stan wojenny, wojny lokalne, powstanie, niestabilność polityczna prowadząca do zagrożeń dla zdrowia i życia klientów, zamieszki, przewroty wojskowe prowadzące do ogólnego chaosu, terrorystyczne ataki, konsekwencje polityki migracyjnej, eksplozje, niszczycielskie klęski żywiołowe, trzęsienia ziemi, erupcja wulkanu, pożary, powodzie, tsunami, huragany, silne burze, tornada, epidemie chorób zagrażających zdrowiu i życiu klientów, nieprzewidywalne problemy techniczne samolotów lub inne nieprzewidywalne problemy techniczne w danej lokalizacji zagrażające zdrowiu klientów np. problemy z przekazywaniem prądu i wody) itp. Zdarzenia tzw. siły wyższej nie mogą być przedmiotem reklamacji do żądania odszkodowania. W przypadku wydarzeń spowodowanych tak zwaną siłą wyższą, BP patrzy na tę sytuację jako sytuację awaryjną, gdy TA się rozpoczęła zanim klient zaczyna podróż i ma prawo anulować lub wypowiedzieć umowę bez żadnego dotrzymania terminu odstąpienia od umowy ze skutkiem natychmiastowym. BP ma prawo do zapłaty za wykonane usługi. Najwyższym priorytetem jest ochrona zdrowia i życia klientów, w przypadku przerwania wyjazdu z powodu tak zwanej siły wyższej, klienci zostaną przewiezieni do Polski. W przypadku braku świadczenia usług ze względu na tzw. siłę wyższą klientowi nie przysługują ceny w przypadku wyjazdu lub odstąpienie od umowy. Ewentualne inne koszty związane z interwencją siły wyższej nie będą zwracane przez BP. BPTF nie ponosi odpowiedzialności w powyższych przypadkach za konsekwencje i szkody z tego wynikające: zmiany programu i ceny wycieczek. BPTF również nie ponosi odpowiedzialności za odwołanie wycieczki i za zmiany planu podróży, trasy i usług z powodu siły wyższej. W takim przypadku BPTF świadczy wyłącznie usługi zgodnie z jego możliwościami. Nie jest to uważane za istotną zmianę wycieczki zmiana rozkładu lotów, zmiana odlotu / przylotu, zmiana wyjazdu/ przyjazdu, trasy, planu podróży oraz harmonogram lub zmiany lotu. BPTF nie odpowiada w przypadku ewentualnych przesunięć / opóźnień lotów lub przesunięć lotów i ostrzega o możliwości ich wystąpienia. BPTF zwraca uwagę, że w przypadku zmiany lotu lub zmiany rozkładu lotów nie przysługują pasażerowi prawo do odstąpienia od umowy i odszkodowania.

VI. ZMIANA UMOWY ZE STRONY KLIENTA

1. Zmiana terminu imprezy, miejsca imprezy lub rodzaju zakwaterowania albo rodzaju transportu w Umowie na podstawie pisemnego wniosku Klienta zostanie przeprowadzona ze strony BPTF, jeżeli istnieją realne przesłanki dla tej zmiany oraz jeżeli BPTF ma możliwość dokonania zmiany. Prośba Klienta dotycząca zmiany Umowy obowiązuje dopiero po pisemnym potwierdzeniu przez BPTF. Klient ma obowiązek uiszczenia za zmianę terminu imprezy, zmianę

miejsca imprezy, zmianę rodzaju zakwaterowania lub zmianę rodzaju transportu w Umowie 200 PLN za każdą uczestniczącą osobę włącznie z dziećmi, jeżeli Klient przeprowadzi tę zmianę w okresie 30 i więcej dni przed rozpoczęciem korzystania z usług. Jeżeli zmiana terminu imprezy, zmiana miejsca imprezy, zmiana rodzaju zakwaterowania albo zmiana rodzaju transportu zostanie przeprowadzona ze strony Klienta w Umowie w okresie 29 i mniej dni przed rozpoczęciem korzystania z usług, taka zmiana uważana jest za odstąpienie od Umowy ze strony Klienta na podstawie punktu VII. Wyżej wymienione warunki wynikają ze ściśle określonych warunków dotyczących zmian i anulowania ze strony podmiotów świadczących zakwaterowanie. Określając ilość dni przy zmianie do określonej liczby dni zalicza się również dzień, w którym doszło do doręczenia oznajmienia o zmianie do BPTF. Do liczby dni nie zalicza się dni, w którym ma zostać świadczona pierwsza usługa (odlot, odjazd lub początek imprezy, pobytu).

2. Zmianę danych osobowych, zmianę adresu Klienta, innych danych Klienta, lub zmianę uczestnika os. zamawiającego Klient musi oznajmić pisemnie do BPTF. Liczy się dzień udokumentowanego dostarczenia oświadczenia do BPTF w niżej podanym terminie, a osoba w nim podana staje się Zamawiającym. Oświadczenie musi zawierać informację nowego Klienta, że zgadza się z zawartą umową turystyczną i spełnia wszelkie warunki określone dla świadczenia imprezy oraz jego podpis. Klient ma obowiązek uiszczenia za zmianę osoby w Umowie przeprowadzonej w okresie 3 i więcej dni przed rozpoczęciem korzystania z usług kwotę 200 PLN za każdą zmienioną osobę włącznie z dziećmi. Jeżeli zmiana osoby w umowie przeprowadzona jest w okresie 2 i mniej dni przed rozpoczęciem korzystania z usług, zmiana ta jest uważana za odstąpienie od Umowy ze strony Klienta na podstawie punktu VII. Określając ilość dni przy zmianie do określonej liczby dni zalicza się również dzień, w którym doszło do doręczenia oświadczenia o zmianie do BPTF. Do liczby dni nie zalicza się dni, w którym ma zostać świadczona pierwsza usługa (odlot, odjazd lub początek imprezy, pobytu). Jeśli w umowie nastąpiła zmiana osoby lub terminu, w którym wliczona została zniżka za wczesny zakup, nowa rezerwacja i nowa umowa są zawierane na podstawie aktualnych warunków cenowych. W takim przypadku pierwotna zniżka na wcześniejszy zakup nie jest udzielana na nowo zawieranej umowie. Pierwszy klient z umowy oraz nowy klient są solidarnie odpowiedzialni za opłacenie podróży i kosztów na rzecz BPTF związanych z dokonaniem zmiany.

3. Zmiana liczby osób w umowie:

- Jeżeli tylko jedna z osób na umowie rezygnuje z wyjazdu mając zakupiony pokój dwuosobowy lub wieloosobowy, pozostała(e) osoba(y) jest(są) zobowiązana(e) do uiszczenia opłaty za pokój jednoosobowy albo uiszczyć opłatę za niezajętą łóżka. Jeżeli opłata ta nie zostanie uiszczona, osoby te nie spełniają warunków do wystawienia dokumentów podróży – Vouchera i nie mogą im być świadczone usługi ze strony BPTF.
- W przypadku, gdy Klient zakupi cały apartament i jedna albo więcej osób w apartamencie zrezygnują z wyjazdu pozostałe osoby z Umowy są zobowiązane do uiszczenia w określonym terminie różnicę w stosunku do podstawowej ceny zakwaterowania. Jeżeli Klient nie dopłaci różnicę, BPTF uważa to będzie za odstąpienie od Umowy ze strony Klienta na podstawie punktu VII.

Bezpłatna zmiana wycieczki w możliwa jest tylko do 31.12.2023. Zmiany można dokonać tylko i wyłącznie w cenach i warunkach z dnia zmiany przy takiej samej ilości osób. BPTF zastrzega sobie prawo do naliczenia opłat administracyjnych związanych ze zmianami. Nowa umowa musi być wybrana z dostępnej oferty i co najmniej z taką samą ceną za osobę dorosłą jaka obejmowała pierwotną umowę przy zachowaniu takiej samej liczby pasażerów, długość

wyjazdu, kategorii hotelu, typu zakwaterowania i rodzaju posiłków. Zmiana jest możliwa tylko po cenach i z zastrzeżeniem warunków ważnych w dniu zawarcia nowej umowy. BPTF zastrzega sobie prawo do obciążenia klienta dodatkowymi kosztami poniesionymi w związku ze zmianą Umowy. Bezpłatna zmiana nie jest możliwa w przypadku lotów „na zapytanie”.

VII. Odstąpienie od Umowy - REZYGNACJA Z IMPREZY ZE STRONY KLIENTA

Klient może w każdym czasie zrezygnować z imprezy turystycznej. Rezygnacja (odstąpienie) od umowy musi być złożona w formie pisemnej. Przy czym za ważne uznaje się złożenie rezygnacji z podpisem osoby rezygnującej z rezerwacji lub jego zastępcy. Za dzień złożenia rezygnacji przyjmuje się dzień jej wpływu do biura BPTF. W tym przypadku, BPTF ma prawo żądać odszkodowania na podstawie ogólnych warunków UCZESTNICTWA nabytych usług. Koszty rezygnacji są wpłacane przez klienta i pobierane natychmiast przez BPTF. **Kwota Ubezpieczenia nie wraca do klienta.** BPTF ma prawo do odliczenia kosztów anulacji z pełnej wpłaty lub częściowej zaliczki. Jeśli koszty rezygnacji są wyższe niż przedpłaty wpłacone przez klienta, klient zobowiązany jest do zapłaty różnicy w ciągu 3 dni od utrzymania ostatecznego rozliczenia. Po odejściu kosztów rezygnacji i zwrocie dokumentów od klienta do BPTF klient otrzymuje z powrotem resztę wpłaconej kwoty. Wysokość kosztów rezygnacji zależy od czasu, w którym BPTF otrzymał wniosek klienta o odstąpienie od umowy, a mianowicie:

60 lub więcej dni przed rozpoczęciem usługi turystycznej/imprezy turystycznej, co najmniej 10% całkowitej ceny usługi turystycznej/imprezy turystycznej, nie mniej niż 200 pln/za każdą osobę w umowie

od 59. do 45. dnia przed rozpoczęciem usługi turystycznej/imprezy turystycznej, 20% całkowitej ceny usługi turystycznej/imprezy turystycznej

od 44. do 31. dnia przed rozpoczęciem usługi turystycznej/imprezy turystycznej, 40% całkowitej ceny usługi turystycznej/imprezy turystycznej

od 30 do 16 dnia przed rozpoczęciem usługi turystycznej/imprezy turystycznej, 60% całkowitej ceny usługi turystycznej/imprezy turystycznej

od 15 dnia do 8 dnia przed rozpoczęciem usługi turystycznej/imprezy turystycznej, 80% całkowitej ceny usługi turystycznej/imprezy turystycznej

w terminie krótszym niż 7 dni przed rozpoczęciem usługi turystycznej/imprezy turystycznej 100% całkowitej ceny usługi turystycznej/imprezy turystycznej.

Szereg taryf wyklucza dokonywanie zmian w rezerwacji oraz jej anulowanie. Ponieważ warunki taryf linii lotniczych i warunki hoteli zastosowane w rezerwacjach są nadrzędne, może się zdarzyć, że koszty rezygnacji będą wyższe niż te wymienione powyżej. BPTF jest wówczas uprawniony do pobrania kwoty odpowiadającej wysokości rzeczywiście poniesionych kosztów. Wyliczenie faktycznie poniesionych przez BPTF kosztów w związku z rezygnacją Klienta z wyjazdu jest możliwe jedynie na pisemną prośbę Klienta, dopiero po planowanym terminie zakończenia wyjazdu, w którym Klient miał uczestniczyć.

- W przypadku rezygnacji klienta z umowy dotyczącej imprez lotniczych BPTF ma prawo pobrać 100 % wartości przelotu (lot, transfer, podatki i opłaty lotniskowe) za które biuro podróży zapłaciło z góry, a linie lotnicze nie przewidują zwrotów kosztów w przypadku rezygnacji.
- Na wybrane zakwaterowanie/ obiekty obowiązują indywidualne koszty rezygnacji ustalone przez kontrahenta BPTF. Te informacje znajdują się w opisach obiektu w katalogu lub na stronie internetowej BPTF www.vitkovcettours.pl.

Powyższe warunki wynikają z surowych warunków dotyczących zmian i odwołań w przypadku obiektów noclegowych i linii lotniczych. Przy ustalaniu liczby dni do obliczenia kosztów rezygnacji, bierze się pod uwagę dzień, w którym dotarło do BPTF powiadomienie o odwołaniu umowy. Liczba dni nie obejmuje dnia, w którym rozpoczyna się pierwsza usługa (wyłot, wyjazd, pobyt). W przypadku, gdy klient nie

stawi się w dniu rozpoczęcia usług tj. noclegi w obiekcie w dniu podanym na umowie (voucherze) lub nie stawi się na wyjazd (wylot) lub zostanie wykluczony z podróży (np. ukrywając faktyczny stan zdrowia, z powodu zakłócania podróży, zagrażając życiu i zdrowiu innych uczestników, lub pracownikom BPTF, nie zachowując się zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa i obyczajami) czy też nie będzie w niej uczestniczył ze względu na nieprawidłowe zapoznanie się z umową lub niezastosowanie się do przepisów, paszport, wizowych i innych przepisów, nie jest uprawniony do zwrotu wpłaconej sumy pieniędzy i traci 100%, nie ma prawa o rezygnacji z podróży, jeżeli w danym dniu nie zgłoszono w BPTF lub u jego przedstawiciela. W przypadku, gdy klient anuluje część podróży w jej trakcie lub nie skorzysta z żadnej z opłaconych usług, nie jest uprawniony do zwrotu kosztów za niewykorzystane usługi. Jeżeli klient anuluje umowę przed jej rozpoczęciem, a posiadał kompleksowe Ubezpieczenie włącznie z Ubezpieczeniem kosztów rezygnacji, może ubiegać się o zwrot w firmie ubezpieczeniowej, na wypłatę kosztów anulacji pobieranej przez BPTF. Rezygnację z udziału w wycieczce ubezpieczony lub beneficjent (w rozumieniu kr) musi zgłosić do BPTF najszybciej jak się da w dniach roboczych od momentu gdy nastąpiła niemożność uczestnictwa i wycieczce BPTF. O takie informacje może ubiegać się firma ubezpieczeniowa zgodnie z warunkami firmy ubezpieczeniowej dotyczącymi zasad anulacji. Warunki Ubezpieczenia kosztów rezygnacji klient otrzymuje po zawarciu umowy o kosztach rezygnacji. Rezygnacja musi być dokonana przez uprawnioną osobę - ZAMAWIAJĄCEGO lub jego zastępcę w sposób możliwy do udowodnienia i należy powiadomić BPTF w trybie natychmiastowym, w którym wystąpiła niemożność klienta do wzięcia udziału w wyjeździe BPTF. Z tym roszczeniem może zwrócić się do zakładu ubezpieczeń w zakresie kosztów rezygnacji. Warunki ubezpieczenia kosztów rezygnacji klient otrzyma przy zawarciu umowy.

VIII. USŁUGI DODATKOWE

Usługi dodatkowe (fakultatywne) są to takie usługi, które nie są objęte ceną. Dodatkowe usługi Klient opłaca osobno. Klient jest zobowiązany wskazać swoje żądania dotyczące dodatkowych usług przy zawarciu Umowy, a opłaty związane z dodatkowymi usługami jest zobowiązany uiścić bezpośrednio przy wpłacie pierwszej zaliczki lub całej kwoty. W trakcie trwania umowy Klient może wnieść prośbę o dodatkowe usługi bezpośrednio do rezydentów, który jeżeli będzie to możliwe powinien pośredniczyć przy zawarciu dodatkowych usług. W tym wypadku opłaty za usługi dodatkowe Klient uiści bezpośrednio na rzecz wykonawcy tychże usług w odpowiedniej walucie. BPTF nie gwarantuje jakości wykonania usług, które Klient zawiera na miejscu u rezydenta lub innej osoby czy też organizacji. Klient może zostać zakwaterowany w dowolnej części hotelu chyba, że strony dokonały w umowie szczegółowych pisemnych ustaleń w tym zakresie. Prezentowane w katalogu zdjęcia pokoi są zdjęciami przykładowymi, a zatem pokoje mogą różnić się od prezentowanych na zdjęciach w katalogu lub na stronie organizatora lub Agenta. Przedstawione w katalogu ceny za wyposażenie lub usługi dodatkowo płatne, w tym parasole, klimatyzacja, sejf, itp. są cenami orientacyjnymi, ważnymi w chwili przygotowywania katalogu i mogą ulec zmianie. Przedstawione w katalogu oferty, które są wskazane jako bezpłatne np. parking, parasole, leżaki czy inne usługi lub wyposażenie mogą się stać płatne jeżeli właściciel obiektu tak zdecydował. Niektóre atrakcje wymienione w opisach hoteli mogą być dostępne sezonowo. Należy pamiętać, że przed sezonem i po nim niektóre obiekty noclegowe mogą ograniczać swoje usługi (anulowanie lub znaczne ograniczenia posiłków w formie bufetu, przestojów w działaniu klimatyzacji, zamknięcie basenów wewnętrznych / zewnętrznych itp.). Udzielanie zniżek LAST MINUTE jest odzwierciedleniem tego, że jakość usług może nie być równa jakości usług zakupionych po pełnej cenie katalogowej, ponieważ hotelarz oferuje w niższych cenach ostatnie dostępne oferty pokoi. Oferty LAST MINUTE są zazwyczaj

ostatnimi pokojami w najniższym standardzie. W przypadku sprzedaży wycieczek w systemie Last Minute, a także innych zniżek specjalnych, zwracamy uwagę na fakt, że chociaż zachowana jest określona jakość i ilość usługi, klient może zostać zakwaterowany w innym typie pokoju lub apartamentu (studio) lub w innym (alternatywnym) obiekcie noclegowym. Ponadto BPTF zastrzega sobie prawo do przeniesienia klientów do innych obiektów zgodnie z ofertą BPTF. BP ma prawo do wszystkich powyższych zmian i może poinformować klienta nawet po rozpoczęciu wyjazdu. Ci, którzy wyruszają w podróż, muszą także liczyć na utratę komfortu własnego mieszkania przez określony czas i konieczność dostosowania się do nowego środowiska, atmosfery, diety, mentalności ludzi, flory i fauny w miejscu, które wybrali na wakacje.

IX. UBEZPIECZENIE

BIURO PODRÓŻY na podstawie zawartej z SIGNAL IDUNA POLSKA TU S.A. umowy generalnej ubezpieczenia o nr 525612 z dnia 01.01.2024r zawiera na rzecz klientów uczestniczących w organizowanych imprezach zagranicznych, ubezpieczenia zgodnie z przepisami ustawy o usługach turystycznych z dnia 29 sierpnia 1997r. Rodzaj i zakres ubezpieczenia przedstawiony jest w umowie uczestnictwa/umowie zgłoszenia udziału w imprezie turystycznej. Ubezpieczony przystępując do ubezpieczenia wyraża zgodę na zwolnienie z obowiązku zachowania tajemnicy lekarskiej określonej w art. 40 ust. 1 ustawy z dnia 5 grudnia 1996 r. o zawodzie lekarza i lekarza dentystry tj. Ubezpieczony zwalnia leczących go lekarzy w kraju i za granicą z obowiązku zachowania tajemnicy lekarskiej oraz wyraża zgodę na udostępnienie SIGNAL IDUNA dokumentacji medycznej z jego leczenia, w celu ustalenia prawa do świadczenia z zawartej umowy ubezpieczenia i wysokości świadczenia, a także informacji o przyczynie śmierci Ubezpieczonego, z zastrzeżeniem iż powyższa zgoda ważna jest wyłącznie, pod warunkiem zaistnienia zdarzenia ubezpieczeniowego Dane osób objętych ubezpieczeniem w zakresie obejmującym: imię, nazwisko, datę urodzenia, adres zamieszkania/zameldowania, zostaną udostępnione do firmy ubezpieczeniowej, tj. SIGNAL IDUNA Polska TU S.A. z siedzibą przy ul. Siedmiogrodzka 9 w Warszawie. Ubezpieczyciel przetwarza udostępnione dane osobowe zgodnie z ustawą o ochronie danych osobowych, w celu realizacji umowy ubezpieczenia oraz marketingu produktów i usług świadczonych przez SIGNAL IDUNA Polska TU S.A. BPTF wraz z dokumentami podróży wysyła karty ubezpieczenia wraz z instrukcją postępowania. Każda osoba ma prawo dostępu do treści swoich danych oraz ich poprawiania, jak również prawo wyrażenia sprzeciwu wobec przetwarzania jej danych osobowych w celu marketingowym. Klient ma możliwość wykupienia również Ubezpieczenia od kosztów rezygnacji. Organizator jest ubezpieczony SIGNAL IDUNA POLSKA TU S.A. na wypadek swojej niewypłacalności na pokrycie kosztów powrotu Klientów z imprezy turystycznej do miejsca wyjazdu lub planowanego powrotu z imprezy turystycznej.

W myśl dyrektywy Unii Europejskiej nr. 159/1999 gwarantuje klientowi w przypadku upadku BPTF, które:

- a) nie może zapewnić klientowi transportu z miejsca pobytu za granicą do Polski, jeżeli taki transport jest częścią podróży,
- b) nie może zwrócić klientowi zapłaconej zaliczki ani ceny podróży w przypadku, gdy podróż nie miała miejsca,
- c) nie może zwrócić klientowi różnicy między ceną zapłaconą za podróż, a ceną pakietu, pod warunkiem, że podróż odbyła się tylko częściowo.

Przepisy dotyczące warunków i zakresu ubezpieczenia klienta BPTF są określone w dokumencie towarzystwa ubezpieczeniowego. BPTF jest zobowiązany do przekazania klientowi jednocześnie z umową lub potwierdzeniem umowy ubezpieczenia, zawierającego nazwę firmy ubezpieczeniowej, warunków ubezpieczenia oraz sposobów powiadamiania o wypadku ubezpieczeniowym. W przypadku, gdy klientowi nie będzie udostępniony transport z miejsca zamieszkania za granicą, z powrotem do Polski, jeśli transport jest częścią umowy, ubezpieczyciel powinien zapewnić trans-

port do miejsca zamieszkania w Polsce włącznie z noclegami na miejscu wypoczynku i wyżywienia do czasu wyjazdu. Jeśli klientowi zostanie zapewniony transport w tym również niezbędne zakwaterowanie i wyżywienie na własny koszt, ubezpieczyciel dostarczy mu zwrot tylko w takim zakresie, w jakim musiałaby sama wydać na podobne usługi. Roszczenia klienta wobec BPTF wynikające z nieprzebrania umowy przechodzą na ubezpieczyciela BPTF do kwoty ubezpieczenia zapewnianego przez firmę ubezpieczeniową. Obowiązkiem ubezpieczenia BPTF obejmuje wyjazdy określone w ustawie nr 159/1999 Sb. z późniejszymi zmianami.

X. DOKUMENTY PODRÓŻY

Klient jest odpowiedzialny za ważność swoich dokumentów podróży w czasie trwania wycieczki. Obowiązkiem klienta jest przedłożenie BPTF zgody przedstawiciela prawnego w przypadku, gdy klient w wieku poniżej 18 lat wyjeżdża z kimś innym bez nadzoru opiekuna prawnego. Jeśli klient nie posiada ważnego dokumentu podróży i z tego powodu nie może uczestniczyć w wycieczce, klient nie będzie uprawniony do zwrotu zaliczki lub ostatecznej ceny umowy. W przypadku, gdy pełna cena podróży nie została zapłacona przez klienta, klient jest zobowiązany za nią zapłacić. Klienci, którzy jadą własnym transportem, są odpowiedzialni za wszystkie niezbędne dokumenty potrzebne do podróży za granicę (zielona karta, prawo jazdy lub międzynarodowe prawo jazdy itp.). **Należy pamiętać, że dzieci muszą mieć własny dokument podróży!** W przypadku utraty lub kradzieży dokumentu podczas podróży, jest on zobowiązany do uzyskania nowego (zastępczego) dokumentu podróży na własny koszt. Klient może w tym przypadku poprosić o pomoc rezydenta lub przedstawiciela, który postara się pomóc w jak najszybszym wyrobieniu nowych dokumentów. Wszelkie nakłady pieniężne, które poniesie w tej sprawie BPTF klient musi zapłacić.

XI. DOKUMENTY ORAZ OBOWIĄZKI WYNIKAJĄCE Z PRZEPISÓW CELNYCH, DEWIZOWYCH I INNYCH

Klient ma obowiązek posiadać podczas imprezy turystycznej: ważny paszport, co najmniej 6 miesięcy od zakończenia imprezy turystycznej (do krajów spoza Unii Europejskiej) oraz paszportu lub dowodu osobistego (do krajów należących do Unii Europejskiej), ewentualnie wizy turystycznej oraz do przestrzegania przepisów celnych i dewizowych obowiązujących w Rzeczypospolitej Polskiej oraz krajach tranzytowych i docelowych. Powyższy obowiązek posiadania ważnego dokumentu podróży dotyczy również dzieci - bez względu na ich wiek. W przypadku naruszenia zasad paszportowych i wizowych lub nie posiadania ważnych dokumentów dzięki czemu klient nie może przekroczyć granicy nie daje podstaw do żądania odszkodowania od BPTF.

XII. REKLAMACJA

BPTF jest odpowiedzialne za właściwe zorganizowanie wycieczki i jest zobowiązana do udzielenia pomocy klientom w trudnej sytuacji. Podróż jest wadliwa, jeżeli którakolwiek z usług turystycznych objętych wycieczką nie została dostarczona zgodnie z umową. Jeśli podróż ma wadę, klient jest zobowiązany do jej zgłoszenia do BPTF bez zbędnej zwłoki, jeszcze na miejscu aby biuro mogło pomóc w rozwiązaniu problemu. Jednocześnie klient ustali rozsądny czas usunięcia wady, chyba że BPTF odmówi usunięcia wady. Klient ma prawo zgłosić wadę również po-przez pośrednika sprzedaży. Jeżeli podróż ma wadę i klient dokonał jej zgłoszenia bez zbędnej zwłoki, w przypadku jej nie usunięcia klient ma prawo do zniżki w wysokości rozsądnego zakresu cenowego podczas czasu trwania wady. Okres przedawnienia do zniżki wynosi dwa lata. BPTF usunie wady podróży, chyba że nie jest to możliwe, lub usunięcie wady wymaga nieuzasadnionych kosztów w zakresie rozmiaru wady i wartości usług turystycznych, o których mowa. Jeśli BPTF nie usunie wady w wyznaczonym terminie, klient ma prawo samodzielnie usunąć wadę i zażądać zwrotu niezbędnych kosztów. W przypadku istotnej wady klient może odstąpić od umowy bez zapłaty kosztów rezygnacji.

Jeżeli zaistnieją poważne wady po wyjeździe, BPTF oferuje bez dodatkowych kosztów dla klienta odpowiednią alternatywę, jeśli to możliwe, takiej samej lub wyższej jakości niż to, co zostało uzgodnione w umowie aby wycieczka mogła zostać kontynuowana. Jeżeli zaproponowane rozwiązanie zastępcze jest gorsze od tego, które określono w umowie, BPTF zapewni klientowi rozsądną zniżkę. Klient może odrzucić proponowane rozwiązanie zastępcze tylko wtedy, gdy nie jest ono porównywalne z uzgodnionym w umowie lub jeżeli udzielona zniżka nie jest uzasadniona. W tej sytuacji BPTF jest zobowiązany jeżeli umowa zawiera również transport do dostarczenia klientowi bez zbędnej zwłoki i bez dodatkowych kosztów dla klienta, również ekwiwalentnego transportu do miejsca pobytu lub do innego miejsca uzgodnionego między stronami. Jeśli nie można z powodu sił wyższych i wyjątkowych okoliczności zapewnić powrotu klienta zgodnie z umową, BPTF ponosi koszty niezbędnego zakwaterowania, jeśli jest to możliwe o porównywalnej kategorii do maksymalnie trzech dni na rzecz klienta. BPTF nie może powoływać się na nieuniknione i nadzwyczajne okoliczności, w których właściwy przewoźnik nie może powoływać się na takie okoliczności na mocy obowiązującego prawa Unii. Klient może złożyć reklamację w miejscu świadczenia usługi w formie ustnej lub pisemnej i jest zobowiązany do wykazania współpracy przy jej rozwiązywaniu i wyjaśnianiu. Skarga może być również złożona do biura podróży lub agencji pośredniczącej.

Procedura reklamacyjna BPTF, która jest integralną częścią Ogólnych warunków uczestnictwa. W przypadku usterek w działaniu, klient jest zobowiązany do wspólnego działania w taki sposób, aby zapobiec lub zminimalizować ewentualne szkody. W szczególności, klient jest zobowiązany do niezwłocznego przekazania swoich zastrzeżeń w miejscu pobytu rezydentowi/przedstawicielowi BPTF lub innej odpowiedzialnej osobie, aby można było przeprowadzić na miejscu naprawę w odpowiednim czasie. Przyjęcie zniżki lub zadośćuczynienia od obiektu lub BPTF powoduje zamknięcie procesu reklamacyjnego.

Jeżeli klient nie wskáže braku swojej winy, nie jest uprawniony do zniżki. Jeśli brak nie zostanie usunięty, przewodnik / rezydent BPTF lub inny odpowiedzialny pracownik spisie z klientem protokół reklamacyjny. Klient jest zobowiązany do zapewnienia współpracy niezbędnej do zaspokojenia roszczenia. BPTF nie ponosi odpowiedzialności za poziom zagranicznych usług związanych z wydarzeniami, które nie stanowią części wycieczki i które klient wykupuje na miejscu za pośrednictwem przewodnika, hotelu lub innej organizacji. W przypadku wystąpienia okoliczności niezależnych od BPTF (vis major) i / lub okoliczności związanych z klientem, w których klient, w całości lub w części, nie korzysta z zamówionych, opłaconych i zarezerwowanych przez klienta usług o ile nie uzgodniono inaczej, nie ma prawa do zwrotu lub zniżki na koszt tych usług. Jeśli BPTF przerywa podróż z powodu działania siły wyższej, musi podjąć wszelkie środki w celu powrotu pasażera. BPTF informuje o możliwości internetowego, pozasądowego rozstrzygnięcia sporu między klientem, a BPTF w związku z usługami sprzedanymi przez Internet. Możesz rozwiązać taki spór za pośrednictwem domeny <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. BPTF informuje niniejszym klienta o posadowanym rozstrzygnięciu sporu między klientem, a BPTF dotyczącego usług sprzedawanych przez organizatora. Polski Urząd Inspekcji Handlowej (www.katowice.wiuh.gov.pl) jest właściwym organem do dyskusji na temat takiego sporu.

XIII. OBOWIĄZKI ZDRÓJOTNE

Każdy uczestnik podróży jest w świadomości swojego stanu zdrowia oraz o kosztach usług lekarskich i leczenia za granicą. Klient jest zobowiązany do poinformowania BPTF o wszelkich zdrowotnych ograniczeniach na piśmie szczególnie dotyczące niepełnosprawności aby móc wybrać odpowiedni obiekt przystosowany dla osób o ograniczonej sprawności.

XIV. BAGAŻ

W przypadku transportu autokarowego Klient może zabrać 1 sztukę bagażu podręcznego ok. 5 kg oraz 1 sztukę bagażu

głównego o wadze ok. 17 kg, w transporcie lotniczym zależy to od przewoźnika, a te dane są podawane odpowiednio później w roku 2023 było to 15-23 kg kg (lub inne obowiązujące u danego przewoźnika). Bagaże o wyższej wadze mogą być wyłączone z przewozu. Szczegółowe dane dotyczące zasad przewozu bagażu przez danego przewoźnika znajdują się na stronie internetowej Linii Lotniczych. Klient jest zobowiązany do zaznajomienia się z tymi informacjami wraz ze szczególnym uwzględnieniem bagażu nietypowego. Bagażami nietypowymi przykładowo są sprzęt do nurkowania, wózki dziecięce, wózki inwalidzkie. Chęć zabrania takiego bagażu należy zgłosić do BPTF najpóźniej przy podpisaniu Umowy. Przewóz bagażu nietypowego na trasie z lotniska do hotelu i z hotelu na lotnisko odbywa się na koszt Klienta. Cena przewozu bagażu nietypowego będzie obliczona i potwierdzona przez BPTF po zgłoszeniu takiego przewozu. Jeżeli dojdzie do zaginięcia lub uszkodzenia bagażu w trakcie lotu Klient powinien niezwłocznie zgłosić ten fakt przedstawicielowi przewoźnika na lotnisku i wypełnić protokół zgłoszenia szkody lub zaginięcia bagażu. Tylko taki dokument pisemny oraz kwit bagażowy (wraz z kartą pokładową) jest podstawą roszczeń o odszkodowanie od linii lotniczych lub towarzystwa ubezpieczeniowego. BPTF nie ponosi odpowiedzialności za bagaż oraz rzeczy pozostawione w miejscu publicznym bez opieki UWAGA: Nie należy umieszczać w bagażu przeznaczonym do transportu w lukach bagażowych takich przedmiotów jak: dokumenty, pieniądze lub inne wartościowe rzeczy. O możliwości zabrania dodatkowego bagażu lub bagażu nietypowego jak np. rower, deski do pływania, materace i inne należy pytać w BPTF. Uczestnik powinien odpowiednio oznaczyć bagaż swoim imieniem i nazwiskiem oraz odebrać go po przybyciu do miejsca pobytu.

XX. NOCLEGI I WYŻYWIENIE

Każde Państwo samodzielnie przynajmniej standard obiektów i ustala dniaiego odpowiednią liczbę gwiazdek (*).W każdym kraju istnieje indywidualny system kategoryzacji hotelowej, dlatego też nie można dokonywać porównań obiektów tej samej kategorii w różnych krajach. Wcześniej przyjazd lub późniejszy odjazd nie jest powodem do późniejszego oddania pokoju. **Doba hotelowa we wszystkich hotelach i apartamentach zwykle kończy się o godz. 09:00 lub 10:00, a rozpoczyna się o godz. 12:00-16:00.** W przypadku późnych wylotów lub wyjazdów, bez względu na godzinę zakwaterowania, należy opuścić pokój do godziny oznaczonej jako koniec doby hotelowej. Zatem wcześniejszy przyjazd lub późniejszy wyjazd nie uprawniają do dłuższego korzystania z pokoju, BPTF stara się zapewnić jedynie miejsce do przechowania bagażu. BPTF nie zapewnia prysznicy po wykwaterowaniu i przed zakwaterowaniem. UWAGA: Obiekt nie ponoszą odpowiedzialności materialnej za rzeczy wartościowe pozostawione przez Klienta w pokoju. W tej sytuacji zalecamy wynająć sejf hotelowy dostępny w recepcji bądź pokoju i zdeponować w nim m.in. paszport, pieniądze oraz inne wartościowe rzeczy, przy czym w większości hoteli korzystanie z sejfu jest dodatkowo płatne. Pokoje są przydzielane na miejscu i BPTF nie ma wpływu na to jaki pokój otrzyma klient. Opis tekstowy jest decydujący przy prezentowaniu obiektu / zakwaterowania na stronie internetowej. Prawo do zakwaterowania powstaje po okazaniu vouchera na nocleg – VOUCHER. **W przypadku zamówienia pokoju z dostawką i obsadzenia go mniejszą ilością osób nie ma gwarancji, że dostawka znajdzie się w pokoju. Nie ma również gwarancji, że w pokojach z dostawką jest większy metraż zazwyczaj dostawka zmniejsza przestrzeń w pokoju. Nie gwarantujemy również zwrotu pieniędzy przy obsadzeniu pokoju mniejszą ilością osób. Przy zamówieniu pokoju z dostawką lub apartamentem z pokojem dziennym należy pamiętać o tym, że dostawka lub łóżko w pokoju dziennym to zazwyczaj rozkładana sofa, łóżko poławo, materac. Pokoje oznaczone symbolem M nie gwarantują bezpośredniego widoku na morze (zazwyczaj to boczny widok lub jego brak w przypadku zasłonięcia drzewami lub innym budynkiem). Przy zakupie pokoju z klimatyzacją zawsze jest to jeden klimatyzator na**

wszystkie pomieszczenia więc nie ma gwarancji, że będzie schładzał równomiernie wszystkie pokoje. Jeśli częścią wyposażenia jest połączenie do internetu, BPTF nie ma wpływu na szybkość, jakość i poprawne działanie połączenia. Leży to w gestii zarządcy hotelu. Jeśli nie zostało podane inaczej, Internet jest płatny. Miejsca do parkowania przy obiektach zakwaterowania nie są zazwyczaj wliczone w cenę. BPTF nie odpowiada za błędne informacje prezentowane na stronach internetowych oraz w biurach pośredników BPTF. BPTF zastrzega sobie prawo aby zmienić obiekt noclegowy zarówno przed rozpoczęciem wyjazdu jak i w trakcie jego trwania, jeśli jest to zmiana wprowadzona przez dostawcę/właściciela obiektu noclegowego i jeśli zapewnione jest zastępstwo o podobnym wyposażeniu, o tej samej lub wyższej jakości. BP zwraca uwagę, że w tym wypadku klient nie ma prawa do odstąpienia od umowy lub odszkodowania. Parkingi w obiektach noclegowych, które odwiedzają klienci własnym samochodem, zazwyczaj nie są wliczone w cenę i są w ograniczonych w ilościach miejsc parkingowych. **OPŁATA KLIMATYZACJA** jest pobierana we wszystkich miejscach pobytowych jako lokalny, obowiązkowy podatek zgodnie z ustawą danego kraju. Opłata klimatyzacyjna w części obiektów wliczona jest w cenę końcową wycieczki, jej wysokość zależy od wykupionych nocy i Klient uiszcza ją przy kupnie wycieczki w BPTF. W niektórych przypadkach właściciele obiektów życzą sobie, aby opłata klimatyzacyjna uiszczona była na miejscu – informację o konieczności zapłaty na miejscu wskazane są na naszej stronie internetowej lub w aktualnym katalogu. **VOUCHER** – BPTF przekazuje Voucher Klientowi drogą elektroniczną po zapłaceniu pełnej sumy za pobyt razem z Informacjami przed podróżą na około 7 dni przed rozpoczęciem wycieczki, o ile Klient kupi wycieczkę w terminie krótszym niż 14 dni przed jej rozpoczęciem, VOUCHER może zostać doręczony w czasie krótszym aniżeli 7 dni, gdyż najpierw należy sprawdzić czy Klient uiszczył pełną sumę za wycieczkę. Voucher to dokument, na podstawie którego partner zagraniczny świadczy usługi. Wydawany zazwyczaj w języku narodowym partnera. W vouchere określone są usługi, które Państwo zakupili w BPTF i z których mają Państwo prawo korzystać w czasie urlopu. Jeśli klienci samowolnie zakwaterują w pokoju lub apartamencie więcej osób niż określone zostało w vouchere, ponoszą oni wszelkie ryzyko ze strony zarządcy (regres, mandat, wykwaterowanie itp.). Po otrzymaniu vouchera prosimy o sprawdzenie wszystkich informacji oraz czy zostały w nim ujęte wszystkie usługi, które Państwo zakupili. W przypadkach niejasnych prosimy niezwłocznie zwrócić się do pracowników BPTF. Klient nie ma żadnego prawa do jakiegokolwiek ingerencji w VOUCHERZE, nie może niczego przepisywać czy dopisywać! Poprzez jakiegokolwiek ingerencję Klienta, poza zapisami pracowników BPTF, voucher traci swoją wartość i zostaje unieważniony. Zakres żywienia oraz sposób serwowania posiłków (bufet czy też dania serwowane do stołu) podany jest w opisie świadczeń przy każdym obiekcie. Jakość posiłków uzależniona jest od kategorii hotelu. Jako zamówione żywienie rozumie się posiłki podawane w określonych godzinach według harmonogramu danego obiektu. BPTF oraz obiekt nie mają wpływu na niewykorzystane posiłki spowodowane nieobecnością Klienta w wyznaczonych godzinach dot. Również wycieczek fakultatywnych). Wszelkie uzgodnienia w tej kwestii leżą po stronie obiektu i Klienta. W przypadku kategorii All Inclusive w większości cena obejmuje również napoje do posiłków, przekąski w ciągu dnia we wskazanych barach, kawę, itp. All inclusive light to nie samo co All inclusive. W przypadku opcji LIGHT mamy zazwyczaj do czynienia z 1 napojem lub napojami podawanymi tylko i wyłącznie do posiłków. Szczegółowe opisy opcji All Inclusive dostępne są w opisach hoteli. Ilość i rodzaj posiłków określony został w każdej ofercie. Dla lepszej orientacji wyjaśniamy poszczególne rodzaje posiłków. Śniadanie: kontynentalne – serwowane jest picie, masło, dżem, ewentualnie plasterki sera lub kielbasy albo jajko, herbata, kawa; w formie bufetu – wybór dań w formie sa-

moobsługi – picie, woda, ser, kielbasa, dżem, masło (w zależności od standardu hotelu może być również jogurt, płatki owsiane ewentualnie ciepłe danie i owoce). Oprócz herbaty i kawy zazwyczaj oferta bufetu zawiera ponadto kilka rodzajów napojów zimnych. Kolacja: wybór z menu (z reguły należy zamówić jeden dzień wcześniej) – gość wybiera z kilku zestawów dań serwowanych, na które składają się przystawka lub zupa, danie główne i deser; w formie bufetu – wszystkie dania – przystawki, zupy, dania główne i desery pobierane są indywidualnie przez gości, na bufet sałatkowy składa się kilka sałatek lub jarzyn będących uzupełnieniem serwowanego menu; kontynentalna – serwowana jest zupa, danie główne i deser, cooking show – kuchnia otwarta, czyli kulinarne show, gdy gotowanie odbywa się na oczach gości. Napoje do posiłków są płatne dodatkowo, o ile oferta nie przewiduje inaczej. W celu zapobiegania ewentualnym problemom w oferowanych przez Organizatora destynacjach zalecamy pić wodę przegotowaną lub wodę w butelkach, tylko ze sprawdzonego źródła. W przypadku wyżywienia All inclusive i All inclusive light klienci zazwyczaj zaczynają pobyt kolacją i kończą obiadem chyba, że hotel przewiduje inaczej. Prosimy pamiętać, że im niższy standard obiektu i niższa cena tym jakoś wyżywienia może być gorsza. Wszystkie pobyty przy opcji śniadania i obiadokolacji rozpoczynają się kolacją, a kończą śniadaniem.

XVI. WAŻNE INFORMACJE

PREZENTACJA OBIEKTÓW: zdjęcia poszczególnych miejsc noclegowych są dostępne w katalogach BPTF i na stronach internetowych oraz u Agentów. Są to zdjęcia przykładowe lub zdjęcia tylko niektórych typów pokoi lub apartamentów. Aby uzyskać lepszą orientację dotyczącą wyglądu i projektu zarezerwowanego zakwaterowania, należy zapytać w BPTF, aby uniknąć nieprzyjemnych niespodzianek po przyjeździe. BPTF nie jest w stanie umieścić fotografii wszystkich typów pokoi w katalogu i na stronie internetowej dlatego należy zdjęcia traktować tylko jako zdjęcia przykładowe. BPTF nie odpowiada za zmiany wyglądu zakwaterowania, które wystąpiły później np. rozpoczęcie budowy w miejscu pobytu, lub malowanie elewacji lub zmiana wyposażenia pokoi. BPTF nie ponosi odpowiedzialności za nieprzewidywalne wpływy środowiska naturalnego na jakość usług (np. krótkoterminowe zanieczyszczenie morza spowodowane zmianami pogody i inne zdarzenia, które mogą prowadzić do tymczasowych ograniczeń dostarczania wody lub energii elektrycznej, a także zmiany właścicieli obiektów noclegowych tym samym zmiany zakresu usług itp.). BPTF nie może być odpowiedzialnym za wygląd lub układ otoczenia, ponieważ grunty te nie są uwzględnione jako część zakwaterowania. BPTF nie ma wpływu na ograniczenia spowodowane naturalnymi warunkami i innymi czynnikami, tak jak nie ma wpływu na to kto i jakiej narodowości oraz w jakim wieku przebywa w danym obiekcie. O tym fakcie decyduje hotelarza. BPTF nie ponosi odpowiedzialności za zachowanie innych gości.

TRANSPORT: BPTF posiada prawo do wyłączenia Klientów z transportu lub pobytu, gdy Klient nie stosuje się do przepisów transportowych, zagraża innym uczestnikom i swoim zachowaniem łamie podstawowe zasady moralne. W przypadku wyłączenia z transportu lub pobytu Klient traci niewykorzystane usługi i nie ma prawa do odszkodowania. Transport lotniczy do Chorwacji, Czarnogóry, Albanii, Grecji, na Cypr, Malte, Sycylię i do Bułgarii jest zawarty w cenie. Transport autokarowy do Chorwacji, Czarnogóry i do Włoch nie jest zawarty w cenie. Usługi te są dodatkowo płatne, są one potwierdzone na umowie (w większości przypadków jest to transport na zapytanie). Do poszczególnych obiektów można dotrzeć drogą powietrzną, autokarem lub własnym transportem zgodnie z przypisanymi do obiektu piktogramami każdego rodzaju transportu. Każda przewożona osoba powodów bezpieczeństwa musi mieć swoje własne miejsce. Wyjątek stanowią podróże lotnicze, w przypadku których dzieci do 2 lat siedzą na kolanach u rodziców i wtedy mogą korzystać z bezpłatnych lotów w niektórych liniach lotniczych. Transport autokarowy działa na zasadzie wahadła co oznacza, że czas wyjazdu ustala się zgodnie z czasem przyjazdu autokarów z nową

grupą. Klienci muszą wiedzieć, że kierowcy zobowiązani są do przestrzegania ustawowych przepisów dotyczących odpoczynku kierowców lub przepisów ruchu lotniczego w odniesieniu do czasów lądowania i miejsc lądowań i odlotów samolotów. Z tych powodów BPTF nie zaleca klientom ustalania spotkań biznesowych lub innych ważnych spotkań w okolicach godzin przylotów i wylotów/ przyjazdów i wyjazdów ponieważ mogą nastąpić zmiany w rozkładach. BPTF nie ponosi również odpowiedzialności za opóźnienie środka transportu spowodowane zatłoczeniem, wadami technicznymi lub wynikającymi z nadzwyczajnych okoliczności – siłą wyższą i szkodami, które powstałyby z tego powodu. W przypadku opóźnienia środka transportu z powyższych przyczyn, klient nie ma prawa do odstąpienia od umowy lub innego odszkodowania, a BPTF nie ponosi odpowiedzialności za jakkolwiek szkodę. BPTF nie zezwala na transport żywych zwierząt w transporcie autokarowym i lotniczym.

TRANSPORT AUTOKAROWY: do miejsc zakwaterowania w Chorwacji, Słowenii, Włoszech i Czarnogórze, transport to zazwyczaj transport wahadłowy, rozwozi klientów do wielu miejscowości i miejsc noclegowych. Wyjazdy autokarowe odbywają się zawsze 1 dzień przed przyjazdem do wybranego miejsca wypoczynku. Lista miejsc jest tworzona przed wyjazdem i powrotem osobno, a BPTF nie gwarantuje takiego samego układu miejsc dla obu tras. Transport odbywa się non-stop z przerwami w zakresie bezpieczeństwa i higieny. Autokary muszą również poruszać się po autostradach z maksymalną prędkością 100 km / h. Przyjazdy autokarów do hoteli są w niektórych przypadkach wczesnym rankiem lub nocą. Np ok 2:00-4:00 rano. W przypadku, gdy autokar będzie rozwoził gości do różnych miejsc zakwaterowania, goście mogą być w hotelach dopiero po południu. Odjazdy autokarów z poszczególnych miejscowości wypoczynkowych odbywają się w godzinach popołudniowych do wieczornych lub nocnych po obowiązkowym odpoczynku kierowców. W niektórych przypadkach BPTF wykorzystuje lokalne transfery w Chorwacji, Słowenii, Włoszech i Czarnogórze do przyspieszenia transportu autokarowego, którymi odbywa się jest transfer za pomocą autokarów, minibusów, taksówek lub lokalnych samochodów osobowych między poszczególnymi obiektami lub rezydencjami. W razie potrzeby i w celu skutecznego transportu klientów do miejsc zamieszkania, BPTF zastrzega sobie prawo do przeniesienia klientów do z jednego do innego autokaru. Trasa może przebiegać przez terytorium następujących krajów: Czech, Słowacji, Austrii, Węgier, Słowenii, Chorwacji, Włoch. BPTF dba o jakość używanych autokarów, dlatego współpracuje z renomowanymi firmami transportowymi. Dla wszystkich transportów oferowanych w katalogu BPTF, zapewniamy klimatyzowane autokary. BPTF nie gwarantuje podróży jednym autokarem dla osób, które są na jednej umowie, ale mają różne miejsca wyjazdu. BPTF ma prawo wyłączyć z podróży osoby, które są pod wpływem np. alkoholu, narkotyków i stwarzają niebezpieczeństwo dla pozostałych uczestników. W przypadku chęci wykupienia miejsca w autokarze klienta obowiązują aktualne ceny z systemu rezerwacyjnego lub strony internetowej. Bez wykupienia miejsca nie ma gwarancji wyboru miejsc, nie ma gwarancji, że w obie strony będą to te same miejsca. W przypadku nie spełnienia próśby koszt wyboru miejsca zostaje zwrócony.

TRANSPORT LOTNICZY: godziny wyjazdu i przyjazdu są przesyłane w informacjach na drogę pocztą elektroniczną lub osobście w oddziale BPTF lub u naszych Agentów (chyba, że umowa stanowi inaczej). Z uwagi na ruch powietrzny, zmiany rozkładu lotów, bezpieczeństwo i pogodę BPTF zastrzega sobie prawo do zmiany miejsca wylotu i przylotu, trasy lotu, możliwości międzylądowań, zmian linii lotniczej, typu samolotu, planu lotu, czy też zmiany typu pojazdu. BP ostrzega, że w związku z tym pasażerowi nie przysługują prawo do odstąpienia od umowy, odszkodowania za niewykorzystane usługi lub odszkodowania za jakikolwiek szkody z tym związane. Zmiany czasu lotu mogą nastąpić na kilka godzin przed planowanym odlotem lub pierwotnie zaplanowanym odlocie. Nie jest możliwe, aby podróżować zawsze w towarzystwie przedstawiciela BPTF podczas transferu

do hotelu, podczas transferu jeden autor-kar rozwozi klientów różnych obiektów. W przypadku uszkodzenia lub utraty bagażu podczas transportu lotniczego, klient jest zobowiązany niezwłocznie po stwierdzeniu tego faktu wypełnić na lotnisku zgłoszenie o zaginięciu lub uszkodzeniu i zgłoszenie do personelu lotniska. Personel lotniska pozostawi ten formularz, aby potwierdzić zaistniałą sytuację. Lotnicze wycieczki odbywają się w pierwszym i ostatnim dniu pobytu lub nocy. W przypadku transportu do i z miejsca pobytu i nie są uważane za pełnoetatowy urlop. W związku z tym nie można się ubiegać o odszkodowanie za skrócenie „pobytu”. W przypadku podróży lotniczcej, pierwszy lub ostatni posiłek może być w formie zimnego talerza lub lunch pakietu to zależy od czasu przylotu lub wylotu kiedy restauracja jest zamknięta. Transfery na i z lotniska w Polsce i Czechach BPTF nie zapewnia.

REZYDENT BPTF: Nasz rezydent mówiący w języku polskim lub czeskim lub chorwackim lub angielskim będzie dostępny w wybranych godzinach i w wybranych terminach z wyjątkiem przed i po sezonie czyli od ok 8.6 do ok 7.9. Rezydent nie jest indywidualnym opiekunem każdego Klienta lecz grupy Klientów, może w obiekcie pojawić się raz, może pojawić się kilka razy lub być w niektórych przypadkach szczególnie apartamentów i villi tylko na telefon. W miejscach, gdzie nie ma rezydenta klient otrzymuje numer alarmowy do polskojęzycznego przedstawiciela, numer znajduje się w informacjach na drogę. W recepcji większości obiektów znajdują Państwo tablicę informacyjną lub książki informacyjne, dzięki którym otrzymujecie niezbędne informacje (np. godzinę spotkania z rezydentem, miejsce spotkania, kontakt telefoniczny do rezydenta, godziny wyjazdów itp.). Jeśli hotel ma wiele budynków, tablica informacyjna lub książka informacyjna znajduje się w recepcji głównego budynku. Rezydent zaofertuje Wam możliwość wycieczek fakultatywnych. BPTF jest w tym przypadku tylko oferentem i nie bierze odpowiedzialności za wykonanie i przebieg wycieczki. BPTF nie ponosi również odpowiedzialności za nieprzestrzeganie pisemnych instrukcji przez klienta. BPTF ma wiele obiektów, w których rezydent nie będzie obecny na miejscu i będzie dostępny tylko przez telefon. Prosimy o dokładne zapoznanie się z informacjami zawartymi w katalogach BPTF, na stronie internetowej www.vitkovceturors.pl lub informacjami na drogę, gdzie te wszystkie informacje są zawarte. Usługa rezydenta to usługa BPTF dla klientów poza normalnymi usługami wliczonymi w cenę, których klient nie opłaca.

XVII. ODPOWIEDZIALNOŚĆ I ODSZKODOWANIE

Klient jest zobowiązany do naprawienia każdej szkody wyrządzonej na rzecz BPTF, innych Klientów, hoteli, linii lotniczych itp. BPTF nie ponosi odpowiedzialności za szkody wyrządzone przez uczestników i osoby trzecie. Klient ponosi odpowiedzialność materialną za szkody i straty wyrządzone z jego winy lub z winy osób niepełnoletnich, nad którymi sprawuje nadzór lub opiekę. W transporcie lotniczym odpowiedzialność za szkody jest ograniczona do kwoty określonej w Konwencji Warszawskiej, zmienionej Protokołami przyjętymi przez nią i Konwencją Montrealską:

- w przypadku śmierci lub uszkodzenia ciała pasażera nie można znieść odpowiedzialności za szkody do wysokości 100 000 SDR; uszkodzenia powyżej 100 000 SDR można zrezygnować, jeżeli okazało się, że uszkodzenie wystąpiło z powodu zaniedbania lub innego szkodliwego działania lub zaniechania jego przewoźnika lub środków, lub które powstały wyłącznie ze względu na zaniedbania lub inne szkodliwe działanie lub zaniechanie osoby trzeciej;
- wysokość szkody na otrzymanie w przewozie pasażerów jest ograniczona do kwoty 4.150 SDR, z wyjątkiem gdy przewoźnik podjął wszelkie odpowiednie środki w celu uniknięcia szkody lub gdy było to niemożliwe do podjęcia takich środków;
- wysokość odszkodowania za opóźnienie w przewozie bagażu jest ograniczona do wysokości 1 000 SDR, z wyjątkiem gdy przewoźnik podjął wszelkie odpowiednie środki w celu uniknięcia szkody lub gdy było to niemożliwe do podjęcia takich środków;

- wysokość szkody, gdy zniszczenie, utrata lub uszkodzenie bagażu kabinowego sprawdzone lub razem jest ograniczona do kwoty 1000 SDR na każdego pasażera, z wyjątkiem normalnego zużycia oraz w przypadkach, gdy bagaż przed rozpoczęciem podróży uszkodzonego lub wadliwego. (SDR – Specjalne prawa – waluta i podmiot używane w Międzynarodowym Funduszu Walutowym). Odszkodowania, a także wszelkie inne spory wynikające z niniejszej Umowy podlegają prawu Rzeczypospolitej Polski. W przypadku powstania sporu konsumenckiego między BP, a konsumentem w związku z umową, które nie mogą zostać uregulowane za obopólną zgodą, konsument może złożyć wniosek o pozasądowe rozstrzygnięcie sporu wyznaczonemu organowi pozasądowego rozstrzygania sporów, którą jest Państwowa Inspekcja Handlowa, ul. Brata Alberta 4, 40-951 Katowice skrytka pocztowa nr 178, email. sekretariat@katowice.wiuh.gov.pl. Strona: www.katowice.wiuh.gov.pl może również skorzystać z platformy internetowego rozstrzygania sporów ustanowionej przez Komisję Europejską pod adresem <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>

XVIII. PRAWA I OBOWIĄZKI KLIENTA

Klient ma:

- prawo do właściwego świadczenia usług zakontraktowanych i zapłaconych
- prawo do otrzymania dodatkowych informacji nie wymienionych w katalogu, kontakt do osoby, którą klient w razie problemów może się kontaktować (przedstawiciele BPTF), szczegóły kontaktu z odpowiednim przedstawicielem BPTF w miejscu pobytu osoby nieletniej w przypadku podróży z udziałem małoletniego
- prawo do otrzymania informacji o wszelkich zmianach w umowach objętych umową
- prawo do wycofania się z uczestnictwa w dowolnym momencie przed rozpoczęciem imprezy zgodnie z postanowieniami artykułu VII.
- prawo poinformować na piśmie BPTF o zmianie uczestnika, w przypadku gdy zawiadomienie jest deklaracją nowego klienta, który zgadza się na warunki umowy i spełni wszystkie warunki uczestnictwa w wycieczce. Powiadomienie to musi zostać dostarczone do BPTF w terminach i na warunkach określonych w artykule VI, pierwszy uczestnik i nowy klient, są solidarnie odpowiedzialne za zapłatę ceny wycieczki i koszty zmian poniesionych przez BPTF w związku ze zmianą klienta.
- prawo do żądania usunięcia wad zgodnie z Artykułem XII i Procedurą reklamacyjną BPTF.
- prawo do ochrony danych osobowych, które zawarte są w umowie i innych dokumentach, przed osobami nieuprawnionymi.
- prawo do otrzymania, wraz z umową do wodu obowiązującego ubezpieczenia od upadłości, w tym zawarty termin ubezpieczenia, warunki ubezpieczenia oraz sposobów powiadamiania o wypadku ubezpieczeniowym.
- prawo do pozasądowego rozstrzygnięcia sporów konsumenckich (zob. sekcja XII Roszczenia)

Podstawowe obowiązki klienta obejmują:

- dostarczenie do BPTF wszelkich informacji, które są potrzebne do prawidłowego świadczenia usług, zwłaszcza zgodnych z prawdą i prawdziwych informacji o danych osobowych, wypełnić niezbędne formularze i złożyć wymagane dokumenty (paszport, zgoda rodziców na uczestnictwo osób poniżej 18 lat bez dorosłych).
- zapewnia, że osoby poniżej 15 lat będą w towarzystwie i będą nadzorowane przez uczestnika w pełnoletniego, zapewnienie eskorty i nadzoru osób, których stan zdrowia jest dobry.
- zgłaszać udział cudzoziemców.
- zapłacić cenę wycieczki zgodnie z artykułem III niniejszych warunków i udowodnić to za pomocą dowodu wpłaty. Jeśli klient nie zapłaci całej ceny za imprezę w wyznaczonym terminie, BPTF ma prawo do anulowania uczestnictwa i nalżenia odpowiedniego odszkodowania.

- informować BPTF bez zbędnej zwłoki na temat wszelkich zmian warunków uzgodnionych usług.
 - dostarczyć do BPTF dokumentów wymaganych do świadczenia usługi.
 - przybyć na zaplanowany czas na miejsce spotkania ze wszystkimi dokumentami wymaganymi na podstawie umowy w przypadku podróży zagranicznych należy posiadać wszystkie dokumenty wymagane do wjazdu i tranzytu (dokument podróży, wiza, dokument ubezpieczenia zdrowotnego).
 - postępować zgodnie ze wskazówkami przewodnika / rezydenta lub z innych biur podróży wyznaczonej osoby i przestrzegać programu, przestrzegać przepisów obowiązujących w odwiedzanym kraju; miejscu i obiekcie. W przypadku naruszenia lub poważnych zakłóceń w przepisach BPTF jest uprawniony do ukarania i usunięcia z listy wyjazdu, a ten traci prawo do dalszych usług, jak również prawo do odszkodowania za niewykorzystane usługi.
 - powstrzymać się od działań, które mogłyby zagrozić, uszkodzić lub ograniczyć podróż innych uczestników.
 - zrekompensować szkody, które poniosł w środku transportu lub w obiekcie zakwaterowania, w którym wykupił usługi świadczone na podstawie umowy o podróż.
 - zapewnić terminowo i prawidłowo stosowania wszelkich roszczeń wobec dostawców usług zgodnie z art. XII.
- Prawa i obowiązki biura podróży:** Do praw i obowiązków klientów, o których mowa w art. XVIII, odpowiednio są również prawa i obowiązki BPTF.
- BPTF ma obowiązek poinformować klienta poprawnie i we właściwy sposób o wszystkich faktach dotyczących uzgodnionych usług, które są ważne dla klienta i które są znane BPTF.
 - BPTF nie jest zobowiązane do świadczenia klientowi usług wykraczających poza usługi wstępnie zamówione i opłacone.
 - BPTF jest zobowiązane do zawarcia umowy ubezpieczenia od upadłości i do przekazania klientowi odpowiedniego dokumentu zgodnie z art. IX.
 - naprawić i zrekompensować szkody wynikające z naruszenia zobowiązań BPTF wynikających z umowy, BPTF nie podlega obowiązkowi zapłaty ponad kwotę przekraczającą limit zgodnie z międzynarodowymi ustawami obowiązującymi w Rzeczypospolitej Polskiej.
 - BPTF jest zobowiązane do poinformowania pasażera o nazwie przewoźnika lotniczego, gdy tylko jest on znany i o możliwych zmianach.

XIX. KOŃCOWE POSTANOWIENIA

Informacje ustne, które Klient otrzymał w miejscu sprzedaży nie wiążą BPTF. BPTF związany jest wyłącznie Umową oraz Ogólnymi warunkami uczestnictwa, a także Ważnymi informacjami. Podpisaniem Umowy Klient wyraża w imieniu swoim oraz w imieniu innych osób objętych umową, zgodę na przetwarzanie danych osobowych w stopniu niezbędnym do prawidłowego wykonania umowy. Klient przyjmuje do wiadomości, że BPTF w ramach umowy, w stosownych przypadkach, wykorzystuje dane osobowe dla celów marketingowe lub włączenia klienta do programów lojalnościowych w zakresie i na określonych warunkach określonych w odpowiednim dokumencie informacyjnym, który stanowi załącznik nr 1 do niniejszych Ogólnych Warunków uczestnictwa. Dane osobowe klientów, jak również osób towarzyszących (zwane dalej danymi osobowymi) do umowy są warunkiem koniecznym do wypełnienia zobowiązań wynikających z umowy BPTF. Dane będą przez BPTF, odpowiednio, przetwarzane. Administrator i osoby uprawnione będą przetwarzały dane zgodnie z przepisami i w czasie niezbędnym do wykonania zobowiązań prawnych BPTF. Dane osobowe przetwarzane są za zapewnienia naszych usług. Ponadto, zawsze chronimy nasze uzasadnione interesy. Dane osobowe w tym imię, nazwisko, adres (wł. Z elektronicznym) będą wykorzystywane do wysyłania komercyjnych oferty BPTF. Klient ma możliwość odmowy zgody na wykorzystanie do wysyłania ofert handlowych w siedzibie BPTF lub pocztą elektroniczną na adres e-mail: info@travelfamily.pl.

Zgoda do celów działań marketingowych, premii lojalnościowych itp jest na formularzu umowy lub w warunkach uczestnictwa. Klient który wyraża zgodę na przetwarzanie danych osobowych w zakresie określonym w umowie oświadcza, że jest on upoważniony do takiego porozumienia również za dane osobowe osób towarzyszących. Jeśli klient nie zgadza się z tym paragrafem, i ni podpisze zgody Ważność Umowy pozostaje nienaruszona.

Klient przyjmuje do wiadomości, że nie udzielenie zgody na przetwarzanie danych osobowych w celach marketingowych powoduje, że traci prawo do zniżek dla stałych klientów wymienionych w katalogu i na www.vitkovceturors.pl. Klient ma prawo w każdej chwili wycofać zgodę na przetwarzanie danych osobowych, i że ponosi wyżej wymienione konsekwencje. Dane osobowe klienta w tym zakresie będą przetwarzane przez administratora BPTF i wysyłane automatycznie w formie elektronicznej. Dane osobowe klienta mogą zostać ujawnione pracownikom BPTF, autoryzowanemu agentom i przekazane do ubezpieczalni SIGNAL IDUNA Dane mogą też być przekazywane osobom trzecim, które są uprawnione do świadczenia usług turystycznych lub w których pośredniczy BP (zarówno z UE i spoza UE), a w przypadku kontaktu elektronicznego e-mail klienta trafia tylko do osób uprawnionych do dystrybucji w imieniu BPTF i komunikacji handlowej zgodnie z ustawą nr 480/2004 Sb. Dane identyfikacyjne tych stron trzecich są wymienione dokładnie w poszczególnych umowach zawieranych przez klienta. Jeżeli osoby trzecie przetwarzają dane osobowe w krajach trzecich, BPTF zapewnia odpowiednie informacje na żądanie klienta. Przy przetwarzaniu danych osobowych, klient musi być pewny, że BPTF nie są narusza ich praw, w szczególności praw do godności ludzkiej oraz ochrony przed nieuprawnionym dostępem do jego życia prywatnego. Klient przyjmuje do wiadomości, że ma następujące prawa w szczególności jako podmiot danych:

- wymagać dostępu od BPTF do wglądu do swoich danych osobowych, ich poprawiania lub usuwania, może zażądać ograniczenia przetwarzania danych osobowych, sprzeciwić się przetwarzaniu danych osobowych, a także prawa do przesyłania danych.
- zażądać od BPTF ograniczenia przetwarzania danych osobowych, jeżeli
 - klient odrzuca dokładność swoich danych osobowych przez czas niezbędny do tego, aby administrator danych zweryfikował poprawność swoich danych osobowych;
 - przetwarzanie jego danych osobowych było niezgodne z prawem, ale nie wymagało usunięcia danych osobowych, lecz ograniczenie ich wykorzystania;
 - BPTF nie potrzebuje już danych osobowych do celów przetwarzania, ale klient wymaga od nich identyfikacji, wykonania lub obrony swoich roszczeń; lub
 - klient sprzeciwił się przetwarzaniu jego danych osobowych, dopóki nie zostanie ustalone, czy uzasadnione są powody BPTF do przetwarzania danych osobowych. Jeśli przetwarzanie danych osobowych klienta zostało ograniczone, jego dane mogą zostać przetworzone, z wyjątkiem przechowywania, tylko za jego zgodą.
- Prawo do złożenia skargi do organu nadzorczego, takiego jak Urząd Ochrony Danych Osobowych.
- uzyskać od BPTF potwierdzenia czasu w jakim jego dane osobowe są przetwarzane, a jeśli go otrzyma, to BPTF ma obowiązek na jego wniosek podać następujące informacje i wydać mu kopię danych osobowych:
 - w celu przetworzenia;
 - kategorie przetwarzanych danych osobowych,
 - odbiorcy lub kategorie odbiorców, których dane osobowe zostały lub zostaną udostępnione;
 - planowany okres, w którym będą przechowywane jego dane osobowe lub, w przypadku ich braku, kryteria stosowane do określenia tego czasu;
 - istnienie prawa do żądania od administratora poprawiania lub usuwania

OGÓLNE WARUNKI UCZESTNICTWA

- danych osobowych dotyczących klienta lub ograniczania ich przetwarzania i sprzeciwu wobec takiego przetwarzania;
- VI) prawo do złożenia skargi do organu nadzoru; vii) fakt, że ma miejsce automatyczne podejmowanie decyzji, w tym profilowanie.
- 5) w celu uzyskania danych osobowych przetwarzane w uporządkowany, konwencjonalny i maszynowo czytelny formie, i przechodzenie na innego administratora danych osobowych, jeżeli:
- I) przetwarzanie danych osobowych odbywa się na podstawie zgody klienta na przetwarzanie danych osobowych; lub
- II) przetwarzanie odbywa się automatycznie. Jeśli to możliwe, BPTF przekazuje dane osobowe klienta innemu administratorowi. Wszystkie dane i informacje na temat usług, cen i warunków podróży zawarte w katalogach lub pisemnych ofertach odpowiadają informacjom znanym w czasie ich drukowania. Zmiany są zastrzeżone. W celu wyceny katalogów BPTF na 2024 ustalono kurs złotego w stosunku do EUR i USD z dnia 1 września 2023 r. Niniejsze Ogólne Warunki Uczestnictwa BPTF weszły w życie 1.10.2023 r. I dotyczą wycieczek organizowanych przez BPTF.

Klauzula informacyjna o ochronie danych

1. Administratorem Państwa danych osobowych są Travel Family s.r.o Sp. z o.o. oddział w Polsce, ul Przykopa 2, 43-400 Cieszyn, www.vitkovicetours.pl

2. Dane będą przetwarzane w celu realizacji usługi turystycznej na podstawie umowy.
3. Dane mogą być udostępniane kontrahentom Administratora (np. firmom transportowym, hotelom, biurom księgowym)
4. Dane będą przechowywane przez okres realizacji umowy oraz po jej realizacji w związku z koniecznością wypełnienia prawnego obowiązku Administratora w zakresie przepisów podatkowych.
5. Mają Państwo prawo dostępu do swoich danych osobowych, ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania.
6. Mają Państwo prawo do wniesienia sprzeciwu wobec dalszego przetwarzania, a w przypadku wyrażenia zgody na przetwarzanie danych do jej wycofania. Skorzystanie z prawa cofnięcia zgody nie ma wpływu na przetwarzanie, które miało miejsce do momentu wycofania zgody.
7. Mają Państwo także prawo do przeniesienia danych (w szczególności historii transakcji)
8. Przysługuje Państwu prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego

.....
czytelny podpis (wymagane)

OŚWIADCZENIE O ZGODZIE NA PRZETWARZANIE DANYCH OSOBOWYCH
Zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. zostałem zaznajomiony z treścią klauzuli informacyjnej, w tym z informacją o celu i sposobach przetwarzania danych osobowych i oświadczam, że:

1. Wyrażam zgodę na przetwarzanie moich danych osobowych przez Administratora danych, tj. Travel Family s.r.o Sp. z o.o. oddział w Polsce i przekazanie ich Organizatorowi imprezy turystycznej w celu realizacji umowy, przesyłania przez Administratora drogą e-mailową wszystkich informacji dotyczących realizowanej imprezy, kontaktu telefonicznego z nią związanego oraz wysyłania również w formie tradycyjnej (Poczta Polska, firma spedycyjna) dokumentów związanych z zakupem imprezy turystycznej.

.....
czytelny podpis (wymagane)

2. Wyrażam zgodę na przetwarzanie moich danych osobowych przez Administratora danych, tj. Travel Family s.r.o Sp. z o.o. oddział w Polsce w celu wysyłania na wskazany adres e-mailowy oferty turystycznej i dodatkowych informacji związanych z interesującą ofertą oraz kontaktu telefonicznego z nią związanego.

.....
czytelny podpis

3. Podaję dane osobowe dobrowolnie i oświadczam, że są one zgodne z prawdą.
4. Zgodnie z ustawą mam prawo do dostępu do treści swoich danych oraz ich poprawienia i dokonywania zmian.
5. W dowolnym momencie mam również prawo do ich wycofania w całości lub w dowolnej części.

.....
czytelny podpis (wymagane)

WAŻNE INFORMACJE

Integralną częścią Ogólnych Warunków Uczestnictwa Travel Family są Ważne Informacje, które: udoskonalają i wyjaśniają treść naszych usług. Wszystkie dane i informacje o usługach, cenach i warunkach podróży znane w momencie drukowania katalogu. Ceny i daty mogą ulec zmianie. Przy różnicach cen obowiązują te, które są zamieszczone na stronie internetowej.

DOKUMENTY PODRÓŻY

Dowód osobisty

Podróż do Chorwacji (także innych krajów Unii Europejskiej, strefy Schengen i Szwajcarii) dla obywateli Polski odbywa się na podstawie ważnego dowodu osobistego (dowód osobisty z odciętym narożnikiem jest uważany za nieważny).

Paszport

Możliwe jest również podróżowanie z ważnym paszportem. Wszystkie dokumenty powinny być ważne przynajmniej przez czas pobytu w miejscu docelowym i w dniu powrotu. Przypominamy klientom, którzy posiadają polskie lub inne niż polskie obywatelstwo aby na własną rękę zweryfikować, jakie dokumenty podróży i ewentualnie wizy są im potrzebne do przekroczenia granicy.

Dokumenty dla dzieci

Należy pamiętać, że wszystkie dzieci bez względu na wiek (w tym najmniejsze niemowlęta) muszą odbyć podróż z ważnym paszportem lub dowodem osobistym.

UBEZPIECZENIE

Ubezpieczenie kosztów leczenia, kosztów ratownictwa, następstw nieszczęśliwych wypadków, odpowiedzialności cywilnej, chorób przewlekłych i bagażu jest w cenie chwały, że klient świadomie rezygnuje z ubezpieczenia. Więcej informacji na www.vitkovcietours.pl. Zalecamy wykupić również ubezpieczenie od kosztów rezygnacji.

TRANSPORT LOTNICZY

Bagaż

Bagaż dzieli się na podręczny i rejestrowany. Waga bagażu podręcznego to max 8 kg i zabierany jest na pokład samolotu. Dozwolona waga bagażu rejestrowanego wynosi 23 kg / 1 sztuka (nie dotyczy lotów do Paros / Naxos i Kalamata / Kythira, tam dopuszczalna waga 15 kg / 1 sztuka). Bagażu nie można łączyć (nie można łączyć bagażu z pozostałymi osobami z umowy). Dozwolona jest jedna sztuka bagażu 15 kg / 23 kg na osobę. Wiecej informacji o bagażach w BPVT prosimy o sprawdzenie aktualnych wymiarów bagażu mogących zmienić się w trakcie sezonu.

Usługi za dodatkową opłatą - poczęstunek

Przekąski podczas lotu nie są wliczone w cenę. Na pokładach samolotów do wszystkich miejsc docelowych można wykupić poczęstunek na pokładzie samolotu zgodnie z aktualną ofertą wymienioną w czasopiśmie pokładowym. Posiłki specjalne - dieta koszerna, wegetariańska, bezglutenowa, bez laktozy - nie jest gwarantowana.

Przewóz wózków dziecięcych

Wózki są przewożone bezpłatnie, klienci mogą je mieć na pokładzie samolotu. Wózki muszą być składane aby mogły przejść kontrolę bezpieczeństwa. Po wejściu do samolotu wózek zostanie przekazany personelowi, który umieści go w odpowiednim miejscu. Linie lotnicze nie biorą odpowiedzialność za możliwe uszkodzenie rozpakowanych wózków dziecięcych.

PASAŻEROWIE NA SPECJALNYCH WARUNKACH

Osoby chore i niepełnosprawne

Oczywiste jest, że świadczymy również usługi dla ludzi o ograniczonej sprawności ruchowej i innych ograniczeniach. Posiadamy również możliwości spełniające wymagania osoby niepełnosprawnej (dostęp do wózków inwalidzkich i łatwiejsze poruszanie się po hotelu, dostosowane pokoje itp.). Zalecamy skonsultować się z pracownikami BPTF, którzy przygotowują indywidualną ofertę obiektów idealnych dla osób o różnych ograniczeniach zdrowotnych. Jest również konieczne aby zgłosić na czas informację o niepełnosprawności pasażera do BPTF. W szczególnych przypadkach przewoźnik może poprosić o zgodę lekarską na przewóz określonego pasażera na specjalnym formularzu. Jeśli potrzebujesz pomocy poinformuj nas o tym podczas odprawy i lotu już przy rezerwacji. Specjalna pomoc jest oferowana głównie osobą na wózkach, niewidomym oraz z innymi niepełnosprawnościami.

Kobiety w ciąży

Kobiety w ciąży od 26 do końca 34 tygodnia (w przypadku ciąży mnogich od 20 do końca 28 tygodnia) są zobowiązane do wydania przewoźnikowi zaświadczenia lekarskiego w formie pisemnej o możliwości podróżowania. Kobiety w ciąży po 34 tygodniu (w przypadku ciąży mnogiej po 28 tygodniu) nie mają zgody od przewoźnika na podróż. Kobiety w ciąży do 25 tygodnia nie potrzebują potwierdzenia od lekarza, ale muszą posiadać kartę ciąży aby służby celne mogły sprawdzić w jakim miesiącu ciąży jest dana kobieta. Kobiety w ciąży powinny dobrze rozważyć podróż za granicę i upewnić się o odpowiedniej opiece medycznej w miejscu docelowym. Zalecamy podróżowanie w towarzystwie innych osób i nie lekceważenie najmniejszych komplikacji. Transport odbywa się na własne ryzyko.

Transport dzieci poniżej 2 lat

(niemowlęta - infant)

Dziecko w wieku poniżej 2 lat oznacza dziecko w wieku od dnia narodzenia do drugiego roku życia. Dziecko nie może mieć ukończonych 2 lat przed datą powrotu. Dziecko poniżej 2 lat nie ma prawa do własnego miejsca i jest transportowane na kolanach osoby towarzyszącej. 1 dorosły podróżnik może podróżować z maksymalnie jednym dzieckiem w wieku poniżej dwóch lata na kolanach.

Transport żywych zwierząt z / do Polski

Jeśli zdecydujesz się zabrać ze sobą na wakacje swojego pupila, konieczne jest wcześniejsze zgłoszenie prośby do BPTF, najlepiej już przy zakładaniu rezerwacji. Na pokładzie samolotu można przewozić tylko małe zwierzęta w klatce o maksymalnych wymiarach: długość 43 cm, szerokość 30 cm i wysokość 27 cm i do całkowitej

masę 8 kg (w zależności od przewoźnika). W szczególnych warunkach możliwy jest transport żywych zwierząt. Kapitan samolotu musi w każdym wypadku wyrazić zgodę na transport zwierząt. W przypadku transportu autokarowego zwierzęta nie są akceptowane. Niektóre miejsca zakwaterowania nie akceptują zwierząt. Niektóre hotele mogą mieć zakwaterowanie ze zwierzęciem tylko za opłatą. Żywe zwierzęta można przewozić tylko do tych krajów, w których pozwalają na to przepisy kraju docelowego i na warunkach określonych przez dane państwo. Obowiązują opłaty za przewóz. Sprawdź w BPTF.

Transport rowerów i desek surfingowych

Przewóz rowerów i desek surfingowych (i innych bagazy ponadgabarytowych) należy zgłosić z wyprzedzeniem do BPTF, najlepiej już przy rezerwacji wycieczki. Podczas transportu z lotniska docelowego do i z miejsca pobytu udzielana jest odpowiedzialność za szkody wszelkiego rodzaju, które mogą powstać podczas przewozu nadbagażu. BPTF zastrzega sobie prawo do anulowania przewozu nadbagażu, jeśli linia lotnicza odmawia wykonania.

Zmiany w transporcie

W oparciu przepisów i konwencji międzynarodowych linia lotnicza zastrzega sobie prawo do możliwości zmiany miejsca wylotu, trasy lotu, możliwości postoju, zmiany linii lotniczej, typu samolotu i planu lotu. Pierwszy i ostatni dzień wycieczki lotniczych jest przeznaczony głównie na transport, a nie na wypoczynek. Casy lotów mogą ulec zmianie nawet na kilka godzin przed lub po planowanym odlocie. Wylot i przylot może odbywać się o każdej porze dnia i nocy. Pamiętaj również, że może wystąpić opóźnienie, szczególnie w szczycie sezonu, który może być spowodowany pogodą, problemami technicznymi lub innymi sytuacjami. Linie lotnicze dążą do tego aby wyeliminować te zakłócenia. Prosimy o wyrozumiałość w przypadku zmian godzin wylotów lub innych nieplanowanych sytuacji.

TRANSPORT AUTOKAROWY

Godziny wyjazdów autokarem podane w umowie są bardzo orientacyjne. Godziny wyjazdu potwierdzane są na 2 dni przed wyjazdem. W przypadku transportu autokarowego niektóre trasy i terminy mogą być realizowane czeskim autokarem, a na miejscu mogą się zdarzyć dodatkowe przesiadki w celu przyspieszenia dotarcia na miejsce. W takim przypadku z miejsca wyjazdu w Polsce odbywa się transfer (antena) do Ostrawy, Trutnowa lub innego czeskiego miasta, gdzie nastąpi przesiadka do czeskiego autokaru. Transfery z Polski oraz te w Chorwacji mogą być realizowane autokarem, minibusem lub samochodem osobowym. Dotyczy głównie, ale nie tylko terminów przed i poza sezonem, trasy z Wrocławia, wyjazdów na Półwysp Peljesac: Orebic, Trpanj, Istria i Kvarner, Dalmacja Północna, wyspy lub inne wynikające ze zbyt małej ilości osób aby puścić polski autokar. Trasa ta wiąże się z przejeżdżaniem i zbieraniem również klientów z Czech co automatycznie może wydłużyć trasę nawet do 24 h i więcej w przypadku problemów na drogach lub długości trasy. W przypadku transportu autokarowego proszę liczyć się z tym, że każdy klient autokarowy wybiera inne miejsce wypoczynku dlatego w niektórych miejscach mogą Państwo wysiadać jako jedyni klienci lub jako jedni z wielu. W przypadku transportu autokarowego przyjazd do miejscowości znajdujących się w Dalmacji Północnej np. Św. Filip i Jakov, Vodice, Trogir, Omiš, Lokva Rogoznica, Nemira, Biograd na Moru, Primosten, Sibenik, Kastel Stafilic, Pirovac następuje między godziną 2:00 a 6:00 rano. Zakwaterowanie standardowo następuje w godzinach popołudniowych, co oznacza że trzeba zająć pokój. Wyjazd powrotny z tych miejscowości odbywa się późnym wieczorem między godziną 20:00 a 24:00, natomiast wykwaterowanie jest o godzinie 9:00-10:00. Biuro podróży nie zapewnia prysznic przed zakwaterowaniem w pierwszym dniu przyjazdu oraz po wykwaterowaniu w ostatnim dniu pobytu. Prosimy pamiętać, że do niektórych obiektów klienci muszą przejść kawałek pieszo ponieważ nie da się dojechać pod sam obiekt autokarem, w takich przypadkach pilot nie ma obowiązku odprowadzić każdego klienta pod same drzwi obiektu. W niektórych przypadkach klienci przyjeżdżający wcześniej muszą poczekać do otwarcia obiektu nawet kilka godzin. W celu zachowania porządku miejsca w autokarze przydzielane są przez pilota jeszcze przed wyjazdem tylko osoby wykupujące miejsca mają pewność tych miejsc jeżeli jest to w danej sytuacji możliwe, jeżeli ktos nie wykupi miejsc nie ma gwarancji siedzenia na tych samych miejscach w jedna i drugą stronę. W przypadku braku utrzymania informacji o godzinach wyjazdu klient jest zobowiązany niezwłocznie zadzwonić pod numer alarmowy. O godzinach wyjazdu informujemy nie wcześniej niż w dniu wyjazdu.

ZAKWATEROWANIE

Wymieniony przez nas przy obiektach symbol * może nie być oficjalną kategorią zakwaterowania, ale może być oparty na naszych doświadczeniach i wiedzy. BPTF zwraca uwagę na to, że kategoryzacja obiektów noclegowych może różnić się w zależności od kraju i faktu, że występują różnice w kategoryzacji obiektów noclegowych wśród poszczególnych miejsc docelowych. Należy wziąć pod uwagę lokalne zwyczaje i przepisy nie tylko przy ocenie zakwaterowania i żywienia, ale także przy ocenie otoczenia hotelu i warunków higienicznych. Sposób budowania obiektów zwykle pozwala na przenoszenie dźwięku przez ściany, sufity, drzwi i podłogi z przylegającymi pokojami. Ze względu na warunki klimatyczne, czynniki i zmiany ciśnienia powietrza mogą powodować przejściowe, silniejsze, nieprzyjemne zapachy, szczególnie kanalizacja itp. W obiektach o niższej kategorii często umeblowanie jest starsze, a pokoje noszą już znamiona wieloletniego użytkowania, zniszczone progi, żaluzje czy ściany itp. w starszych obiektach nie są podstawą do reklamacji dlatego wybierając zakwaterowanie prosimy o przemyślane decyzje. Obiekt tani nie będzie obiektem luksusowym, będzie obiektem podstawowym. W katalogu i innych materiałach promocyjnych BPTF są dostępne opisy i zdjęcia ilustracyjne obiektów noclegowych. Wszystkie zdjęcia są zdjęciami przykładowymi, gdzie każdy obiekt może mieć kilka rodzajów pokoi, które mogą różnić się wielkością i wyposażeniem, lub mogą mieć inny wzór na ścianach, kolor itp. i nie jest możliwe umieścić w katalogu i innych materiałach promocyjnych wszystkich zdjęć pokoi, dlatego należy wziąć pod uwagę, że pokazane zdjęcia są przykładowe i nie muszą dokładnie odpowiadać przydzielonemu na miejscu pokojowi. W katalogu i innych materiałach promocyjnych są również tak zwane zdjęcia poglą-

dowe, które mogą nie pasować dokładnie do opisu obiektu noclegowego, plaży, otoczenia obiektu itp. Opis poszczególnych obiektów noclegowych, ich otoczenie i opis usług hotelowych odpowiadają faktom znanym w czasie przygotowywania katalogu. Według międzynarodowych zwyczajów Klienci muszą opuścić pokój w dniu wyjazdu nie później niż do 10:00, w niektórych obiektach do 9:00, chyba że zaznaczono inaczej. Na miejscu można spróbować umówić się z recepcją za opłatą na miejscu, aby zorganizować dłuższe korzystanie z pokoju tzw. Przedłużenie doby hotelowej, ale jest to możliwe tylko w przypadku kiedy obiekty posiadają wolne pokoje. Możliwość zakwaterowania się w dniu przyjazdu jest możliwa najwcześniej po 12:00- 16:00. Wczesny przyjazd lub późny wyjazd nie upoważnia do przedłużonego użytkowania pokoju. BPTF zastrzega sobie prawo do użycia innych możliwości i przeniesienia klientów do innych obiektów zgodnie z ofertą BPTF. BP ma prawo do wszystkich powyższych zmian i może poinformować klienta nawet po rozpoczęciu wyjazdu. Ci, którzy wyruszają w podróż, muszą także liczyć na utratę komfortu własnego mieszkania przy określonych czasach i konieczności dostosowania się do nowego środowiska, atmosfery, diety, mentalności ludzi, flory i fauny w miejscu, które wybrali na wakacje. W niektórych hotelach po przyjeździe należy wypełnić kartę rejestracyjną. Przed wymeldowaniem zalecamy wszystkim sprawdzenie rzeczy osobistych. Szczególnie szafki, stoliki nocne, szufłady, łazienkę i inne miejsca. W przypadku zapomnianych przedmiotów osobistych w BPTF nie ponosi odpowiedzialności za ich utratę i nie gwarantuje ich znalezienia i przesłania do Polski.

Wyposażenie pokoi, apartamentów i pokoi typu studio

Staramy się aby opis miejsca zakwaterowania w naszym katalogu był możliwie najdokładniejszy. Pokoje są wyposażone zgodnie z opisem w katalogu. Wyposażenie, rozmiar i lokalizacja nie zawsze są takie same. Studia i apartamenty są wyposażone w aneks kuchenny, kuchenkę i lodówkę. Wyposażenie jest tylko podstawowe do tak zwanego małego gotowania i przygotowywania prostych potraw. W takich pokojach może brakować np., większych garnków, sitka, otwieraczy do butelek i puszek, otwieracza do wina, chochelek, deski do krojenia, drewnianych łyżek, tarek, korkociągów, worków na śmieci, detergentów, ściereczek i innych mniej ważnych przedmiotów. Zalecamy również zabranie ze sobą sznurka i kilku klamerek.

Prośby i życzenia

W umowie możesz w odpowiednim polu wypełnić swoją specjalną prośbę (są to życzenia bez opłat), np. zakwaterowanie na 1. piętrze, z widokiem na morze lub basen, zakwaterowanie obok rodziny lub znajomych i inne. Opłaty za takie prośby nie są pobierane i w przypadku niespełnienia prośby klient nie może mieć żadnych roszczeń prawnych do BPTF. W razie niespełnienia prośby pomimo starań BPTF klient nie ma prawa do żadnej dodatkowej zniżki. O spełnieniu prośb decyduje recepcja na miejscu pobytu.

Dodatkowe łóżka – dostawki

Dostawki nie są standardową częścią pokoi. Dostawka nie jest pełnowymiarowym łóżkiem, bardzo często jako dostawki używane są rozkładane sofy, rozkładane kanapy, rozkładane łóżka, łóżka piętrowe, łóżka polowe, materace, itp. Dostawki zmniejszą powierzchnię mieszkalną pokoju. Dostawki są zalecane tylko dla małych dzieci lub dzieci, młodzież, dorosłych o niskim wzroście i małej wadze. Nie mniej jednak dla dorosłych osób i starszych dzieci jak i wyższych oraz grubszych osób bardziej odpowiednie będzie pełnowymiarowe łóżko w pokoju dla singla lub większych pokojach. Z chęcią doradzimy taki wybór. Oczywiście możemy również doradzić zakwaterowanie, gdzie w 1 pokoju można zakwaterować kilka osób dorosłych i dzieci z pełnowymiarowymi łóżkami. Zdecydowanie lepiej jest zapłacić dodatkowo i mieszkać w przestronnym pokoju lub pokojach z większymi łóżkami. Obiekty bardzo często zgadzają się na zakwaterowanie starszych dzieci lub osób dorosłych na dostawkach, ale w takiej sytuacji klienci muszą się liczyć, że jeżeli będzie to osoba o dużych rozmiarach komfort spania na takiej dostawce może być dużo niższy niż na pełnowymiarowym łóżku.

Łóżeczka dziecięce

Łóżeczka dziecięce są oferowane bezpłatnie lub za opłatą. Liczba łóżeczek dziecięcych jest w większości ograniczona, dlatego też BPTF nie może zagwarantować ich dostępności. W większości przypadków łóżeczka są wyposażone w pościel, ale nie zawsze. Musisz również liczyć się z tym, że dodając łóżeczko w pokoju zmniejsza się przestrzeń, więc zakwaterowanie odbywa się kosztem wygody. Standardowo w 1 pokoju zwykle można dodać tylko 1 łóżeczko dziecięce. W niektórych przypadkach nie jest możliwe umieszczenie w pokoju dodatkowego łóżeczka. Zawsze polecamy aby raczej zamawiać i zapłacić za większy i bardziej przestronny typ pokoju, który oferuje bardziej komfortowe zakwaterowanie dla rodzin. W wielu obiektach za łóżeczko dziecięce pobierana jest opłata na miejscu.

Minibar

Niektóre hotele lub pokoje wyposażone są w minibar, małe urządzenie chłodzące napoje lub małe przekąski. Konsumpcja napoi i przekąsek jest zazwyczaj dodatkowo płatna przez klienta na miejscu (o ile nie zaznaczono inaczej). Jest zabronione aby minibary były stosowane jako lodówka dla własnej żywności i napoi. Minibar w pokoju nie może być porównywany z lodówką znaną nam z własnych domów.

Sprzątanie

We wszystkich kategoriach hoteli, pensjonatów i niektórych apartamentach przeprowadzane jest podstawowe sprzątanie, w regularnych odstępach czasu, z wyjątkiem niedziel i świąt. Większość apartamentów typu studio i apartamentów oferuje sprzątanie zwykle 2-3 razy w czasie pobytu, w niektórych tylko 1 raz. W hotelach * i typu „C”, pensjonatach, niektórych apartamentach zwykle jest zmiana pościeli i ręczników 1-2 razy na pobyt (w zależności od długości pobytu). W hotelach ** i *** i w hotelach kategorii „B” zwykle jest zmiana pościeli i ręczników 2-3 razy w trakcie pobytu (w zależności od długości pobytu). W hotelach**** i kategorii „A” zwykle jest zmiana pościeli i ręczników 4-5 razy na pobyt (w zależności od długości pobytu). Częstotliwość sprzątania pokoi, a także wymiany ręczników i pościeli zwykle podawana jest w ramach pierwszego spotkania z rezydentem.

Sytuacja w hotelach

W przypadku zakwaterowania jednego klienta w pokoju jednoosobowym lub w pokoju dwuosobowym z wolnym łóżkiem, nawet jeżeli to wolne łóżko nie jest umieszczone w pokoju, jest naliczana opłata. Przepisanie typu pokoju dla danej rezerwacji zależy tylko i wyłącznie od osoby na recepcji. Pokoje z widokiem na morze (strona morską oznaczoną literką M) nie mają zagwarantowanego widoku morza. Ta literka może oznaczać, że pokoje znajdują się w takiej części obiektu, która jest zorientowana w kierunku morza, ale bezpośredni widok na morze ograniczony może być np. przez inny budynek lub wysokie drzewa dlatego morze może być widoczne tylko częściowo

lub w ogóle. W niektórych sytuacjach w trakcie sezonu mogą rozpocząć się prace budowlane, na które BPTF nie ma żadnego wpływu. W takiej sytuacji BPTF w przypadku reklamacji nie może dać zniżki ani żadnej innej rekompensaty. W Grecji i na Cyprze oraz w innych naszych miejscach docelowych często zdarza się, że pozwolenia na budowę wydawane przez władze lokalne rozpoczynają budowę każdego dnia, niezależnie od tego, czy jest to sezon wakacyjny. O sprawach przydziałów pozwoleń na budowę nie jesteśmy informowani z wyprzedzeniem, ale robimy co w naszej mocy, aby takie prace przerwać na czas wakacyjny. Trzeba liczyć się z tym, że hotele nie mogą zagwarantować absolutnego spokoju, nawet w nocy, szczególnie w szczycie sezonu, kiedy wielu turystów przyjeżdża się bawić i spędzać czas na dyskotekach i w barach. Hałas może powodować infrastruktura hotelu, a także usługi transportowe, takie jak catering, wywóz śmieci i tym podobne. W wielu miejscach nie ma publicznej kanalizacji, a zatem odpady są transportowane specjalnymi pojazdami- w takim przypadku należy spodziewać się krótkotrwałego, nieprzyjemnego zapachu. W przypadku każdego obiektu opisujemy odległość do plaży i centrum kurortu. Centrum kurortu jest rozumiane jako najbardziej ruchliwa część z restauracjami, barami, kawiarniami, dyskotekami. Wybierając obiekty blisko centrum nie można liczyć się ze spokojem. Niektóre obiekty noclegowe mogą być położone w pobliżu torów kolejowych lub autostrad, a także może powstawać hałas wynikający z bliskości lotniska. W wyjątkowych przypadkach zdarza się tak, że nie możemy zagwarantować noclegu w zakupionym obiekcie nawet jeżeli został wykupiony na długo przed wyjazdem. W takim wypadku Biuro Podróży może poinformować klienta przed przyjazdem lub w jego trakcie niezwłocznie po otrzymaniu informacji od obiektu. Hotele i inne obiekty zgodnie z prawem mogą przyjmować więcej zamówień niż wynosi ich faktyczna dostępność. Jeśli tak się stanie, BPTF ma obowiązek zapewnienia alternatywnego zakwaterowania o tym samym standardzie lub w wyższej kategorii z odpowiednią formą wyżywienia.

W przypadku niezalezienia odpowiedniego zakwaterowania biuro Podróży jest zobowiązane do niezwłocznego zwrotu klientowi wszystkich wpłaconych przez niego pieniędzy również w sytuacji kiedy klient sam znajdzie sobie sam zastępczy obiekt. Zalecamy klientom uczestniczyć w pierwszym spotkaniu informacyjnym z rezydentem aby uzyskać aktualne i przydatne informacje. Proszę zwrócić uwagę na tablice informacyjne lub książki informacyjne znajdujące się zazwyczaj w okolicach recepcji, gdzie będzie znajdowała się godzina i miejsce spotkania z rezydentem. Zalecamy też uczestniczyć w ostatnim spotkaniu informacyjnym dzięki, któremu uzyskacie dokładne informacje o powrocie.

Wi-Fi

W niektórych z naszych obiektów znajdują się bezprzewodowe połączenia Wi-Fi. Ta usługa jest świadczona bez gwarancji jakości! W wielu przypadkach jest to publiczne połączenie dostarczone przez Urząd Miasta. Siła sygnału często zmienia się i sygnał nie zawsze jest dobry, wpływa na to wiele innych czynników, czemu BPTF nie może zapobiec. BPTF nie ma wpływu na szybkość i jakość połączenia. O ile nie zaznaczono inaczej. Połączenie Wi-Fi może być dodatkowo płatne.

TV / SAT

Większość naszych pokoi jest wyposażona w telewizor satelitarny, ale zwykle oferta programów jest bardzo ograniczona. Nie można zagwarantować, że będą odbierać twoje ulubione zagraniczne lub polskie stacje. Programy polskie zwykle nie są oferowane. W obiektach o niższej kategoryzacji może być tylko jeden kanał telewizyjny.

Klimatyzacja

Informację o tym czy w danym obiekcie jest klimatyzacja można znaleźć w naszym katalogu lub na stronie internetowej. Klimatyzacja jest wliczona w cenę tylko u niektórych obiektów noclegowych, zwykle w hotelach o wyższym standardzie. Jeśli ta usługa jest wymieniona za opłatą, należy ją uiścić bezpośrednio na recepcji. Niektóre obiekty są klimatyzowane centralnie, dlatego włączanie i wyłączanie zależy od właściciela obiektu. Niektóre klimatyzatory działają w określonym przedziale czasu. Część obiektów o wyższym standardzie posiada pokoje wyposażone w klimatyzację, którą klient może indywidualnie sterować. W niektórych hotelach klimatyzacja może być dostępna tylko w niektórych pokojach hotelowych i nie można tego zagwarantować. Klimatyzacja nie działa sprawnie jeżeli otwarte są okna i drzwi zatem wychodząc z pokoju upewnij się, że wszystko jest zamknięte lub wyłącz klimatyzację. Prosimy o oszczędzanie energii ze względu na środowisko. W obiektach niższej kategorii może się tak zdarzyć, że w przypadku popsucia się klimatyzacji do pokoju zostanie dostarczony przenośny klimatyzator. Prosimy aby pamiętać, że w sezonie wakacyjnym w wielu krajach jest bardzo gorąco i decydowanie się na obiekt bez klimatyzacji może spowodować niezadowolony z wakacji.

Owady/higiena

Komary bardzo często występują w różnych miejscach docelowych. Występowanie komarów, mrówek i innej fauny, która jest normalna dla poszczególnych destynacji nie może być przedmiotem reklamacji wobec BPTF. Dlatego BPTF zaleca zabrać ze sobą repelenty na owady. W krajach południowych mogą też występować inne mniejsze owady, których nie da się całkowicie wyeliminować pomimo ciągłego wzrostu dawek środków odstraszających. Z tego powodu nie zalecamy zostawiać jedzenia w pokoju. Ponieważ w krajach południowych panuje inna mentalność, i inne nawyki kulturowe oraz higieniczne należy dostosować się do lokalnych przepisów. Dotyczy to w szczególności przepisów środowiskowych.

Cenne przedmioty

Nie zalecamy na wakacje za granicą zabierać ze sobą wielu cennych przedmiotów np.: biżuterii, markowych ubrań, butów o wyższej wartości, itp. W przypadku, gdy jest to możliwe w miejscu zakwaterowania polecamy korzystać z seifu (głównie za opłatą), zalecamy pozostawianie tam wszelkich cennych rzeczy (dokumenty podróży, pieniądze, karty kredytowe, czeki, aparaty fotograficzne, laptopy itp.). BPTF nie odpowiada za rzeczy skradzione w obiekcie.

Woda, łazienki / WC

W różnych miejscach istnieją różne systemy kanalizacyjne i z tego powodu należy przestrzegać zasad panujących w danym miejscu. Przynależność obiektów o niższej kategorii zwykle posiadają tylko zasłonkę prysznicową lub nie posiadają jej wcale podobnie jak dywaników na podłodze, oferowane przez właścicieli ręczniki w obiektach niższej kategorii mogą być mniejsze i w pojedynczych sztukach. W niektórych miejscach władze danego kraju mogą czasowo ograniczać dostęp do bieżącej wody. Ogrzewanie wody, zwłaszcza w mniejszych i tańszych obiektach przeprowadzane są często przy użyciu ekologicznego ogrzewania słonecznego, może się tak zdarzyć, że woda szczególnie podczas złych warunków pogodowych będzie letnia, a nie cie-

pla. Należy również wziąć pod uwagę, że czasami mogą nastąpić krótsze przerwy w dostawie prądu i wody. O jakości wody pitnej poinformują Was na miejscu lub w recepcji. W krajach południowych nie zaleca się picia wody bezpośrednio z kranu. W celu zapobiegania problemom zdrowotnym BPTF zaleca klientom spożywanie wody butelkowej. Zwracamy uwagę na fakt, że chemiczny skład wody (np. zawartość soli, minerałów, siarczanów itp.) może różnić się od składu wody w Polsce.

Baseny

Goście hotelowi mają możliwość korzystania z basenu, jeśli taki istnieje na wyposażeniu hotelu. W niektórych przypadkach również możliwe jest korzystanie z basenu innego hotelu, jeśli ta usługa jest opisana w katalogu. W tych przypadkach klienci mogą korzystać również z innych usług przy basenie, np. spożywanie napojów, przekąsek, lodów (za opłatą lub bez w zależności od obiektu). Przy basenie oraz w innych miejscach ogólnodostępnych nie jest możliwe zazwyczaj spożywanie własnych produktów. Nie wszystkie obiekty mają własnego konserwatora dlatego basen w przypadku awarii lub zanieczyszczenia nie może zostać od razu naprawiony lub oczyszczony. W niektórych obiektach basen jest dostępny tylko dla gości w ciągu dnia, ale nie wieczorami i w nocy. W wielu obiektach znajdują się kryte baseny hotelowe, które działają zwykle tylko zimą (listopad - kwiecień), chyba że zaznaczono inaczej. Liczba leżaków i parasoli na hotelowym basenie, w ogrodzie lub na plaży nie zawsze odpowiada liczbie gości hotelowych. Zewnętrzne baseny, a nawet te kryte mogą przechodzić przeglądy serwisowe lub być szczególnie poza sezonem zamknięte lub nieczynne. Z tego powodu BP nie ponosi żadnej odpowiedzialności, jak również za godziny otwarcia basenów.

Wyżywienie

Jedzenie jest zwykle proporcjonalne i uzależnione od wyboru zakwaterowania przy, którym jest wskazany rodzaj wyżywienia jaki jest wliczony w cenę pakietu. Zakres i jakość wyżywienia zależy od klasy, kategorii, wielkości (ogółem liczba pokoi w zakwaterowaniu), a także lokalnych tradycji i zwyczajów. Nasze biuro nie może wpływać na wybór i skład posiłków. Nie może również wpływać na powtarzalność posiłków (menu), szczególnie podczas długich pobytów. Niektóre hotele mają stały, siedmiodniowy plan posiłków. Ze względów operacyjnych hotelarz może (szczególnie w przypadku małego obłożenia hotelu, na początku lub na końcu sezonu), zmienić sposób wydawania posiłków np. zamiast bufetu będzie wybór z menu i w takiej sytuacji klient nie ma prawa do rekompensaty finansowej. Korzystanie z usług gastronomicznych może być ograniczone w czasie, w tym również All Inclusive. Godziny w jakich posiłki są wydawane mają charakter orientacyjny i mogą ulec zmianie w sezonie. Nie stawienie się na posiłek z powodów osobistych lub z powodu późnego przyjazdu lub wcześniejszego wyjazdu nie daje prawa zamiany posiłku i rekompensaty. Dotyczy to również wycieczek fakultatywnych. W przypadku nie skorzystania z usługi gastronomicznej z powodu wyjazdu z miejsca pobytu hotele nie są zobowiązane do przygotowania lunch pakietów, chyba że podano inaczej w opisie. W niektórych przypadkach lunch pakiety są wydawane, ale nie zawierają zazwyczaj napoi, a ich zawartość zależy od standardu obiektu i lokalnych zwyczajów. Do kolacji nie są podawane bezpłatne napoje, chyba że wyraźnie zaznaczono inaczej w opisie obiektu. Biuro podróży nie ma wpływu na kolejki powstające w restauracjach obiektów jak i również na monotony jadłospis w szczególności obiektów najtańszych i tych oznaczonych jako „Dla NIEWYMAGAJĄCYCH KLIENTÓW”. Wszyscy klienci rozpoczynają pobyt najwcześniej od kolacji, a kończą pobyt śniadaniem lub w przypadku ALL Inclusive obiadem. W przypadku rezygnacji z posiłków w trakcie pobytu klientowi nie przysługują prawa do zwrotu pieniędzy. **Przy zakupie pokoju z klimatyzacją zawsze jest to jeden klimatyzator na wszystkie pomieszczenia więc nie ma gwarancji, że będzie schładzał równomiernie wszystkie pokoje.**

Wynoszenie jedzenia z restauracji jest zabronione!

Jeżeli zależy Wam na posiłkach najwyższej jakości należy wybrać cztero i pięciodniowe hotele. Oferta przystawek, dań głównych i deserów w takich obiektach jest naprawdę niezwykła.

Ubiór

W hotelach o średnim i wyższym standardzie podczas posiłków, a szczególnie kolacji należy mieć odpowiedni strój. Mężczyźni - długie spodnie, kobiety - spódnice, spodnie. Napoje do kolacji (jeśli nie podano inaczej) są dodatkowo płatne (nie dotyczy all inclusive).

Plaża

Jeśli nie podano inaczej parasole i leżaki na plaży są za dodatkową opłatą. Cena często zależy od atrakcyjności ośrodka, pory roku (ok. 6-15 € / dzień za leżak i parasol). Liczba leżaków i parasoli na plaży jest ograniczona. Większe plaże są również wyposażone w obiekty sportowe. Przynajmniej, przebiegają i toalety są tylko na niektórych plażach. Zalecamy przestrzegania zakazu kąpielii podczas wywieszania czerwonej lub czarnej flagi ostrzegających o złej pogodzie lub innych niebezpieczeństwach. Na plaży ze żwirkiem lub kamieniami polecamy używać odpowiedniego obuwia do wody. Wiele plaż jest publicznych więc musisz mieć świadomość tego, że może z nich korzystać każdy, a nie tylko goście hotelowi. Opis rodzaju plaży nie jest jednoznaczny ponieważ może się zdarzyć, że prądy morskie podmywają piasek i zostają kamyczki. Konserwatorzy plażowi starają się utrzymywać je w jak najlepszej czystości, ale czasami nie jest to całkowicie możliwe. Piaszczysta plaża nie oznacza automatycznie że dno morskie jest piaszczyste. Mogą tam być też kamyczki, kamienie lub kamienne płyty. Wiele plaż w naszych miejscowościach posiada niebieską flagę UE.

Kąpiel bez strojów kąpielowych

Nagość w miejscach publicznych nie jest mile widziana. Plaże dla naturystów znajdują się w wyznaczonych miejscach, o więcej informacji pytajcie w BPTF. W Grecji nie ma oficjalnych plaż dla nudystów.

Rezydenci

Nasze biuro kładzie duży nacisk na wybór rezydentów. Zawsze staramy się, aby ich wiedza była przydatna i na najwyższym poziomie. Rezydent- przedstawiciel firmy, nie może być z klientami przez całą dobę. Rezydent przejmuje grupę po przylocie na lotnisko docelowe i zapewnia transfer do ośrodków i z powrotem, organizuje spotkania informacyjne dla klientów (zwykle w dniu przyjazdu lub następnego dnia pobytu), jest pomocny w wyborze opcjonalnych wycieczek. Podczas pobytu jest zwykle dostępny w określonych godzinach oraz telefonicznie. Rezydent nie odbiera grupy po przyjeździe autokarem i na dojazd własny. Skontaktuj się z nimi w przypadku jakichkolwiek problemów. Rezydent również rozpatrzy reklamację niezwłocznie na miej-

scu, aby powstała wada mogła zostać natychmiast usunięta. W niektórych miejscach rezydent może być dostępny tylko telefonicznie. Większość naszych rezydentów mówi w języku czeskim, polskim lub angielskim, nie gwarantujemy polskojęzycznych rezydentów w każdym miejscu.

Wycieczki fakultatywne

Wycieczki fakultatywne można kupić na miejscu u rezydenta. Niektóre wycieczki odbywają się tylko wtedy, gdy zbiera się wystarczająca liczba osób. Przed i po sezonie wycieczki fakultatywne mogą nie być organizowane. Wycieczki fakultatywne, które klient może zarezerwować bezpośrednio na miejscu pobytu nie są częścią świadczonych usług przez BPTF i biuro podróży nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek szkody, poniesione przez klienta w związku z tymi wycieczkami. Klient nie ma prawa do wysuwania roszczeń w przypadku wycieczek fakultatywnych. Jeśli nie podano inaczej nie jest możliwe płacenie za wycieczkę fakultatywną kartą kredytową.

SPORT I ROZRYWKA

Wszelkie rozrywki można odpowiednio wykorzystać zgodnie z warunkami pogodowymi. W szczególności proszę wziąć pod uwagę, że istnieje duże zapotrzebowanie oferowanych opcji sportowych i rozrywkowych i to dla wszystkich gości jednakowo. W indywidualnych przypadkach mogą istnieć czasy oczekiwania lub ograniczenia, dlatego prosimy o wyrozumiałość. Niektóre sporty lub rozrywki można wykonywać wyłącznie na podstawie wcześniejszej rezerwacji, skontaktuj się z nami, aby uzyskać więcej informacji lub zapytaj rezydenta. Uprawianie sportu i rozrywek oraz inne działania podejmowane są na własne ryzyko lub rodziców odpowiedzialnych za swoje dzieci. BPTF nie ponosi odpowiedzialności za kontuzje sportowe. Proszę angażować się tylko w takie działania, do których jesteś przyzwyczajony i pewny, że dasz radę. Wszystkie sprzęty sportowe i wynajęte pojazdy należy sprawdzić przed użyciem. Za wszelkie szkody należy zapłacić na miejscu. Zabawy dla dzieci lub klubów dziecięcych nie można porównać z przedszkolem, a dzieci, nie mogą być zmuszane do uczestnictwa wbrew ich woli. Animacje dla dzieci i dorosłych oraz sporty i rozrywki są dostępne tylko w wybranych obiektach.

WYNAJEM ŚRODKÓW TRANSPORTU

Coraz więcej turystów korzysta z opcji wynajmu samochodów, ale także innych środków transportu, takie jak quady lub skutery. Wynajem to okazja do zwrócenia się do rezydenta, który może pomóc zorganizować wynajem. Z powodu jakości dróg i temperatury lokalnych kierowców należy zachować ostrożność. Poznaj miejscowe zasady ruchu drogowego. Przy wynajmie transportu BPTF nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek brak, usterki lub odpowiedzialności za szkody. Podczas odbioru pojazdu należy zwrócić uwagę na stan techniczny pojazdu, porównaj rzeczywisty przebieg z tym, co napisano w umowie wynajmu pojazdu i sprawdź również ilość paliwa. Nie zapomnij o ubezpieczeniu.

PODRÓŻ SAMOCHODEM

Jeśli wyjeżdżasz za granicę własnym samochodem, obowiązują posiadanie aktualnego prawa jazdy, świadectwa stanu technicznego pojazdu, zielonej karty (w przypadku niektórych miejsc docelowych) i notarialnego certyfikatu dla wynajmowanych pojazdów z tłumaczeniem. Zaleca się również wykupienie dodatkowego ubezpieczenia.

OGRANICZENIA SEZONOWE

Przed i po sezonie może dojść do różnego rodzaju ograniczeń związanych z usługami. Właściciel z powodu niskiego obłożenia może postanowić nie otwierać obiektu w wyznaczonym wcześniej terminie. Na początku, a także na końcu sezonu mogą zostać ograniczone zajęcia sportowe (sauna, łaźnia parowa, masaż, boiska na plaży, sporty wodne itp. lub rozrywka (animacje). W każdym obiekcie może dojść również do zamknięcia konkretnych części hotelowych i nie będzie możliwości korzystania z całej infrastruktury hotelowej. W wielu przypadkach może również być zamkniętych wiele miejsc tj. kantory, sklepy, restauracje, bary czy inne obiekty. W wielu hotelach, które oferują baseny wewnętrzne mogą być ogrzewane tylko w sezonie. Baseny zewnętrzne mogą być zamknięte poza sezonem. Część atrakcji może być też niedostępna z powodu świąt i różnych wydarzeń religijnych i czy narodowych. Na początku i na końcu sezonu również wycieczki fakultatywne mogą być ograniczone.

ZNIŻKI Podczas pobytu

Uczniowie, nauczyciele, seniorzy, niepełnosprawni powinni okazywać dokumenty uprawniające ich do dodatkowych zniżek szczególnie na wejścia do zabytków. Udzielanie zniżek dla seniorów jest bardzo sporadyczne na przykład na Cyprze prawie wcale nie jest to oferowane.

ZDROWIE I MEDYCINA

Większe ośrodki są zwykle dobrze zaopatrzone, a apteki działają do późnych godzin nocnych. Leki są jednak droższe niż w naszym kraju, dlatego zalecamy zabrać ze sobą niezbędne leki, takie jak: Polopiryna, Palacetamol, Ibuprofen, Panthenol i tym podobne. W przypadku choroby lub obrażeń skontaktuj się infolinią, której dane kontaktowe znajdują się na karcie ubezpieczeniowej, którą otrzymujesz wraz z VOUHCE-REM przed wyjazdem. U pacjentów z cukrzycą konieczne jest poddanie się badaniu kontrolnemu u lekarza 2 do 3 tygodni przed wyjazdem. Bardzo ważne jest aby lekarz przedstawił krótki raport na temat stanu zdrowia i leczenia cukrzycy w języku angielskim. Polecamy aby wiać ze sobą podwójny zapas leków i insuliny. Uważaj na odwodnienie, przegrzanie i ryzyko hipoglikemii. Każdy klient podróżuje ze świadomością swojego stanu zdrowia, z wiedzą o kosztach leczenia za granicą i świadomy ryzyka powikłań zdrowotnych szczególnie w przypadku chorób przewlekłych lub innych. Każdy klient jest zobowiązany do zapewnienia eskorty i nadzoru przez inne osoby, jeżeli wymaga tego jego stan zdrowia. Klient jest zobowiązany w przypadku ograniczeń zdrowotnych powiadomić o tym na piśmie.

Opalanie się

Chociaż ludzkie ciało potrzebuje słońca, intensywne opalanie bez środków ochronnych może powodować oparzenia słoneczne i choroby. Zalecamy jest aby używać kremów przeciwsłonecznych wystarczająco mocnych, których skuteczność nie zmniejsza się po pierwszym zanurzeniu w wodzie. Zwłaszcza w pierwszych dniach wakacji należy uważać. Spal się pierwszego dnia i reszta wakacji spędzanych w bółu nie będzie już udanym wypoczynkiem.

Wakacje z dziećmi

Coraz więcej rodzin podróżuje z małymi dziećmi. (UWAGA: Jedna osoba dorosła może przewozić samolotem bezpłatnie tylko jedno dziecko poniżej 2 lat!) Biura podróży nie mogą zabronić niczego rodzinom z małymi dziećmi, ale starają się udzielać porad. Podczas podróży bardzo ważne jest przestrzeganie zasad komfortu dziecka. W wielu miejscach istnieje również dobrej jakości, łatwo dostępna opieka zdrowotna. Podróż powinna być ograniczona we wczesnym wieku na kilka godzin. Nie podróżuj z chorymi dziećmi lub z dziećmi po szczepieniu. Jeżeli lecisz z małym dzieckiem: wybierz lot bez transferów. Miej przy sobie wystarczającą ilość jedzenia dla niemowląt i pieluch ponieważ nigdy nie wiesz, co może się wydarzyć. Podczas startu i lądowania należy dziecku dać coś do gryzienia lub do ssania. Jak chronić dzieci przed słońcem? Dzieci do 12 miesięcy nie powinny być w ogóle narażone na słońce. Starsze dzieci powinny chronić się przed promieniami słonecznymi między 11:00, a 15:00. Skórę dzieci należy nasmarować produktem z wysokim współczynnikiem ochrony przeciwsłonecznej co najmniej 50. Jeśli dziecko będzie się bawić w wodzie zaleca się stosowanie produktów wodoodpornych. Jednak aplikacja musi być regularnie powtarzana za każdym razem, gdy dziecko wychodzi z wody. Dziecięca skóra jest cieńsza, a zatem bardziej wrażliwa niż u dorosłych. Dlatego podczas opalania wymaga szczególnej ostrożności. Na pewno pomaga jeżeli dziecko ma na sobie T-shirt i czapkę z szerokim daszkiem.

CENY

BPTF zastrzega sobie prawo do zmian w trakcie sezonu ceny wycieczek dotyczy to również ofert LAST MINUTE. Oferty LAST MINUTE nie dają klientowi prawa do ewentualnej zmiany ceny jeżeli zakupił ofertę w cenie wyższej. Klienta obowiązuje cena z umowy. W szczególnych przypadkach opisanych w warunkach uczestnictwa cena może ulec zmianie.

Zachowanie obsługi

Biuro podróży nie ma najmniejszego wpływu na mentalność i zachowanie obsługi w danym obiekcie. Należy brać pod uwagę, że każdy może mieć gorszy dzień, a w przypadku notorycznego złego zachowania obsługi po zgłoszeniu przez klienta biuro Podróży może jedynie zwrócić uwagę właścicielowi i liczyć na poprawę sytuacji.

Sprzątanie pokoi, wymiana ręczników, pościeli i papieru toaletowego oraz zmiana sposobu wyżywienia.

W sytuacji zastania nieposprzątanego pokoju w momencie zakwaterowania klient ma obowiązek zgłosić sprawę rezydentowi lub recepcji w celu jego posprzątania. Reklamacje zgłoszone po przyjeździe w sprawie nieposprzątanego pokoju są zgłoszone za późno ponieważ nie można już tej sytuacji naprawić, a można było to zrobić będąc na miejscu. Prosimy aby pamiętać, że względu na bezpieczeństwo niektóre obiekty zmieniają pościel i ręczniki lub donoszą papier toaletowy tylko i wyłącznie po zgłoszeniu takiej potrzeby przez klienta. Biuro podróży nie odpowiada również za zmianę sposobu serwowania posiłków wynikających z lokalnych obostrzeń i ogólnopojętego bezpieczeństwa.

OBIEKTY DLA NIETYMAGAJĄCYCH KLIENTÓW

Obiekty oznaczone takimi słowami to najtańsze obiekty o najniższym standardzie, do których nie można mieć wymagań takich jak do obiektów o wyższej klasie, skategoryzowanych wyżej czy też droższych to podstawowy standard spełniający minimalne wymagania. Obiekty tego typu mają zazwyczaj słabsze posiłki, starsze pokoje i mogą posiadać usterki spowodowane długotrwałym użytkowaniem.

SPRZEDAŻ AGENCYNIA

BPTF nie odpowiada za błędne prezentowanie zdjęć i opisów ofert przed pośredników i agentów turystycznych. Dokonujemy wspólnie z Agentami wszelkich starań aby dostarczać Klientom pełnych danych i informacji.

POSTANOWIENIA KOŃCOWE

Wszystkie informacje obowiązują od września 2022 r.. Biuro podróży Travel Family zastrzega sobie prawo do zmian i pomyłek. Nawet przy najlepszej woli nie można zmienić błędów, które wyszły po wydrukowaniu katalogu.