

## **Anulacja wycieczki**

Biuro zastrzega sobie prawo do odwołania imprezy z powodu niewystarczającej ilości osób do 20 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej trwającej ponad 6 dni, 7 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej trwającej 2-6 dni, 48 godzin przed rozpoczęciem imprezy turystycznej trwającej krócej niż 2 dni. Klienci informowani są o takiej sytuacji telefonicznie, listownie bądź mailowo. Minimalna frekwencja to 33 osoby przy wycieczkach objazdowych i górskich oraz 18 osób przy górskich na Ukrainę. W przypadku odwołania imprezy Uczestnik otrzymuje zwrot wszystkich wpłaconych środków do 14 dni. W tym celu konieczne jest podanie nr konta w przypadku wpłat dokonanych przelewem bądź dostarczenie paragonu fiskalnego w przypadku wpłat kartą lub gotówką.

## **Autokary**

Wszystkie autokary są klasy turystycznej, wyposażone w klimatyzację, dvd, wc a także w większości w barek z kawą i herbatą (napoje serwowane na postojach i płatne u kierowcy).

## **Dokumenty**

Uczestnik imprezy ma obowiązek posiadać przy sobie wymagany dokument tożsamości.

## **Dodatkowe opłaty**

Dodatkowe opłaty stanowią obowiązkowy koszt (za wyjątkiem biletów wstępu). Opłatę należy uiścić u Pilot wycieczki w podanej w programie walucie. Najczęściej są to: bilety wstępu, miejscowi przewodnicy oraz inne obligatoryjne opłaty. Istnieje możliwość rezygnacji ze zwiedzania poszczególnych obiektów po uprzednim poinformowaniu o tym Pilot wycieczki, wówczas Uczestnik nie ponosi kosztów biletu wstępu do danego obiektu (o ile dane bilety nie zostały już zarezerwowane i opłacone).

## **Miejsca w autokarze**

Podczas zbiórki Uczestnicy wycieczki są wyczytywani wg listy (sporządzana jest według kolejności dokonywania rezerwacji na daną imprezę) – w takiej kolejności wsiada się do autokaru i zajmuje wybrane przez siebie miejsce. Dla Uczestników wsiadających na trasie miejsca będą zarezerwowane również wg kolejności z listy. Nie prowadzimy ani nie przyjmujemy rezerwacji miejsc w autokarze.

## **Pilot / Przewodnik**

Pilot jest osobą występującą w imieniu organizatora imprezy turystycznej, sprawuje opiekę nad Uczestnikami imprezy i czuwa nad sposobem wykonywania na ich rzecz usług. Przekazuje również podstawowe informacje dotyczące odwiedzanego kraju/miejsca, przyjmuje zgłoszenia dotyczące uchybień. Jest stroną organizacyjną imprezy. Podczas trwania imprezy Uczestnicy wycieczki mają obowiązek bezwzględnego podporządkowania się zaleceniom obsługi wyjazdu. Przewodnik, to osoba, której usługi oprowadzania po mieście i obiektach są z reguły dodatkowo płatne. Przewodnicy lokalni posiadają uprawnienia do wykonywania swego zawodu, wydane przez właściwe organy kraju, na terenie którego pracują.

Przewodnicy pełnią funkcję merytoryczną i krajoznawczą.

## **Potwierdzenie wycieczki**

Zakładamy, że każda wycieczka się odbywa. Jeśli przed rozpoczęciem imprezy nie otrzymają Państwo wiadomości o jej odwołaniu oznacza to automatycznie, iż impreza jest potwierdzona. Informacje o aktualnym statusie imprezy można uzyskać na stronie internetowej biura, telefonicznie i osobiście w biurze podróży.

## **Promocje**

Cena na zawartej umowie jest wiążąca i ostateczna. Nie podlega zmianom w przypadku wystąpienia promocji czy ofert typu last minute po zawarciu umowy z uczestnikiem.

## **Rezerwacja**

Można jej dokonać poprzez stronę internetową (zalecamy), telefonicznie, osobiście w biurze lub za pośrednictwem Agentów (pełna lista punktów sprzedaży dostępna jest na naszej stronie internetowej). Po dokonaniu rezerwacji Klient otrzymuje umowę oraz warunki uczestnictwa. Każda rezerwacja do momentu dokonania wpłaty jest rezerwacją czasową i w przypadku braku wpłaty w ustalonym terminie zostanie automatycznie anulowana. Każda rezerwacja posiada inny numer oraz indywidualny numer konta bankowego.

## **Rezygnacja**

W przypadku konieczności rezygnacji z wykupionej wycieczki, rezygnację należy złożyć w biurze lub wysłać elektronicznie na adres [rezerwacje@pttkrzeszow.pl](mailto:rezerwacje@pttkrzeszow.pl) na druku „wzór rezygnacji z imprezy” zamieszczonym na stronie <https://www.pttkrzeszow.pl/dokumenty.html> W rozpatrywaniu każdej rezygnacji decyduje data otrzymania dokumentu.

## **Status wycieczki**

Zamieszczone statusy na naszej stronie internetowej ukazują aktualny stan frekwencji na poszczególnej imprezie. „Bliska potwierdzenia” oznacza, iż do potwierdzenia imprezy brakuje maksymalnie 10 osób. „Potwierdzona” oznacza, iż zostało maksymalnie kilkanaście wolnych miejsc.

## **Turystyczny Fundusz Gwarancyjny (TFG)**

Zgodnie z ustawą z dn. 22.07.2016r., wprowadzona została obligatoryjna składka na Turystyczny Fundusz Gwarancyjny (TFG) w wysokości 10 zł/os lub 13 zł/os, która jest pobierana przy podpisywaniu umowy. Stanowi dodatkowe zabezpieczenie na wypadek niewypłacalności organizatorów turystyki lub pośredników turystycznych.

## **Ubezpieczenie**

Uczestników naszych wycieczek ubezpieczamy w Signal Iduna Polska. Ubezpieczenie obejmuje KL (koszty leczenia), NNW (następstwo nieszczęśliwych wypadków) oraz bagaż. Ubezpieczeni objęci są również ochroną w zakresie chorób przewlekłych. Szczegółowe informacje podajemy w Warunkach Uczestnictwa punkt VII oraz w świadczeniach zawartych w programach imprez. Aby ubezpieczenie było ważne konieczne jest podanie nam swoich danych osobowych tj. imię, nazwisko, data urodzenia i adres zameldowania najpóźniej dwa dni przed wyjazdem. W przypadku, jeżeli klient sam pokrywa

niewielkie koszty, po wcześniejszym zgłoszeniu w SIGNAL IDUNA, wszystkie wydatki powinny być udokumentowane rachunkami, gdyż na tej podstawie będzie możliwy zwrot poniesionych kosztów przez Signal Iduna po powrocie do Polski. Procedura związana z wypłacaniem poniesionych kosztów lub odszkodowań winna być załatwiana bezpośrednio z Signal Iduna Polska. Zalecamy dodatkowo wyrobienie karty EKUZ (Europejskiej Karty Ubezpieczenia Zdrowotnego) przy wyjazdach do krajów Unii Europejskiej, która często usprawnia korzystanie ze świadczeń zdrowotnych w krajach UE. Szczegółowe informacje znajdują Państwo na stronach [www.nfz.gov.pl/ekuz](http://www.nfz.gov.pl/ekuz) oraz [www.signal-iduna.pl](http://www.signal-iduna.pl)

## **Ubezpieczenie kosztów rezygnacji (KR)**

Istnieje możliwość dodatkowego ubezpieczenia wynoszącego 7% wartości imprezy. Umożliwia odzyskanie 100% wpłaconych środków na wypadek rezygnacji z wyjazdu z 21 powodów podanych przez Ubezpieczyciela. Opłatę należy uiścić w dniu zgłoszenia. Szczegóły można uzyskać na stronie internetowej Signal Iduna, stronie internetowej Biura Podróży PTTK Rzeszów oraz w biurze podróży PTTK Rzeszów.

## **Umowa**

Nie ma obowiązku podpisywania umowy przy rezerwacjach zawieranych drogą elektroniczną czy telefoniczną. Nie ma obowiązku zabierania ze sobą umowy na wycieczkę.

## **Waluty**

Waluty niektórych krajów są niedostępne w Polsce - proponujemy zabrać ze sobą euro (EUR) lub dolary amerykańskie (USD), które bez problemu można wymienić w miejscowych bankach lub kantorach, a także na granicy. Polskie karty płatnicze (należące do międzynarodowych systemów Visa czy Mastercard) są honorowane w większości krajów.

## **Wizy**

Szczegółowe informacje na temat wiz podajemy w programach. Do uzyskania wizy konieczne jest bezwzględne dostosowanie się do wymogów, które podajemy. Mniej więcej na miesiąc przed datą rozpoczęcia wycieczki należy złożyć komplet dokumentów, w tym także paszport, który zwracany będzie dopiero podczas wycieczki w związku z czym prosimy nie planować w tym przedziale czasowym innych wyjazdów do których niezbędny będzie Państwu paszport.

## **Wycieczki fakultatywne**

Dla chętnych, dodatkowo płatne, organizowane podczas wyjazdu atrakcje. Szczegóły podajemy w programie w którym występują.

## **Wyżywienie**

Przy każdym programie jest dokładnie określona ilość posiłków oraz ewentualne dopłaty. Napoje do obiadokolacji zazwyczaj są dodatkowo płatne.

## **Wpłaty**

Wpłaty można dokonywać gotówką lub kartą w biurze podróży bądź przelewem na indywidualny numer konta podany na umowie po dokonaniu rezerwacji. W tytule przelewu należy zawsze podać nr rezerwacji i nr imprezy. Wysokość zaliczki podana jest na umowie, z reguły jest to

40% od kwoty podstawowej imprezy. Wpłata zaliczki musi nastąpić do 3 dni od dokonania rezerwacji. Pozostałą kwotę należy dopłacić do 20 dni przed rozpoczęciem imprezy. Brak wpłaty zaliczki w wyznaczonym terminie skutkuje automatycznym anulowaniem rezerwacji.

## **Vouchery**

Istnieje możliwość wykupienia wycieczki w formie vouchera na określoną kwotę do wykorzystania na wybraną z katalogu wycieczkę. Voucher przygotowujemy jest w biurze. Nie ma możliwości otrzymania vouchera drogą elektroniczną. Istnieje możliwość wysłania vouchera pocztą po uprzednim zaksięgowaniu wpłaty. Szczegółowe informacje w biurze.

## **Zakwaterowanie**

Najczęściej w hotelach \*\*/\*\* bądź pensjonatach, pokoje 2 i 3 osobowe z łazienkami. Informacje na temat miejsca noclegu oraz dodatkowych opłat (np. opłata klimatyczna, opłata za klimatyzację, opłata za leżaki itp.) do poszczególnej imprezy można uzyskać po potwierdzeniu imprezy, tj. maksymalnie 10 dni przed rozpoczęciem wycieczki. Szczegóły podajemy w programie każdego wyjazdu. Pokoje przyznawane są wg ilości osób zgłoszonych na jednej rezerwacji. Często istnieje możliwość zakwaterowania w pokoju 1 osobowym po uprzednio dokonanej dopłacie (potwierdzenie i szczegółowe informacje po potwierdzeniu wycieczki). W przypadku osób zgłoszonych pojedynczo stosuje się dokwaterowanie do osoby tej samej płci do pokoju 2 lub 3 osobowego. Proszę mieć na uwadze, iż zdarza się, że pokój 3 osobowy jest w rzeczywistości pokojem 2 osobowym z dostawką.

## **Zbiórka**

Prosimy o punktualne przybywanie na miejsce zbiórki (Dworzec Główny PKS w Rzeszowie, ul. Grottgera – stanowisko „M” (międzynarodowe, czerwona litera), tj. 15 minut przed planowaną godziną wyjazdu.

## **Zmiana/zamiana danych**

W przypadku zmiany danych Uczestnika wycieczki lub zamiany Uczestnika należy podać mailowo nowe dane najpóźniej do 7 dni przed rozpoczęciem wycieczki.