

**ROZDZIAŁ I - WARUNKI UCZESTNICTWA W IMPREZIE TURYSTYCZNEJ****1. ZAWARCIE UMOWY**

- 1.1 Podróżny i Organizator zawierają umowę [dalej „Umowa”] dotyczącą zorganizowania przez Organizatora imprezy turystycznej [dalej „Impreza”]. Podróżny zawierając Umowę zobowiązany jest podać następujące dane Podróżnego: imię, nazwisko, data urodzenia, adres zamieszkania, numer telefonu kontaktowego, pod którym Podróżny będzie dostępny przed rozpoczęciem i podczas trwania Imprezy, adres e-mail, a w przypadku gdy Impreza będzie realizowana samolotami rejsowymi serią, numer oraz datę ważności paszportu. Podanie błędnych lub niepełnych danych osobowych może skutkować dodatkowymi kosztami. Organizator oświadcza, że jest administratorem danych osobowych w rozumieniu art. 4 pkt 7 rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady [UE] 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE.
- 1.2 Podróżny zobowiązany jest przed zawarciem Umowy do zapoznania się z informacjami zawartymi w „Warunkach Imprez Turystycznych” [zwane dalej: „WIT”], dostępnymi pod adresem [www.coraltravel.pl/o-coraltravel#dokumenty:dokumenty-coral](http://www.coraltravel.pl/o-coraltravel#dokumenty:dokumenty-coral), Ogólnymi Warunkami Ubezpieczenia Podróży ERGO Reiseversicherung AG z siedzibą w Monachium działająca Oddział w Polsce [zwane dalej: „Warunki ubezpieczenia”], dostępnymi pod adresem [www.coraltravel.pl/o-coraltravel#ubezpieczenia](http://www.coraltravel.pl/o-coraltravel#ubezpieczenia). Dokumenty, o których mowa w zdaniu poprzednim stanowią integralną część Umowy i zostaną przekazane Podróżnemu w sposób jasny, zrozumiały i przed zawarciem Umowy.
- 1.3 Dokonana przez Podróżnego rezerwacja możliwości udziału w Imprezie traktowana jest jako propozycja zawarcia umowy o zorganizowanie przez Organizatora Imprezy. Zawarcie Umowy następuje w momencie otrzymania przez Podróżnego oryginału podpisanego przez Organizatora lub Agenta i Podróżnego formularza Umowy - zgłoszenie lub poprzez zapłatę całości lub części ceny [zaliczki] za Imprezę oraz pełnej kwoty za ubezpieczenie.
- 1.4 Podróżny jest zobowiązany do podania poprawnej daty urodzenia dziecka, zgodnej z jego dokumentem tożsamości. W przypadku niezgodności w tym zakresie, Podróżny zobowiązany będzie do poniesienia wszelkich kosztów wynikłych z podania błędnej daty urodzenia dziecka.
- 1.5 Osoba, która podpisze Umowę czyni to także w imieniu wszystkich zgłoszonych w rezerwacji Podróżnych, przejmuje tym samym odpowiedzialność dotrzymania warunków Umowy przez tychże Podróżnych. W przypadku osób nieletnich Umowę podpisują rodzice lub opiekunowie prawni. Jeśli Podróżny zawiera umowę w imieniu osoby trzeciej, oznacza to, że posiada on ważne w świetle prawa pełnomocnictwo. Za działanie bez pełnomocnictwa lub z przekroczeniem jego granic Podróżny ponosi pełną odpowiedzialność. Każde nieuprawnione działanie tego rodzaju będzie zgłaszane odpowiednim organom ścigania. Dane Podróżnego [nazwisko, imię, data urodzenia] wpisane w Umowie muszą być zgodne z danymi w paszporcie lub dowodzie osobistym w przypadku Imprezy do krajów Unii Europejskiej [bez znaków specjalnych oraz polskich liter tj. ą, ę, ś, ć, ń, ó, ł, ż, ź].
- 1.6 Wszelkie świadczenia dodatkowe zarezerwowane przez Podróżnego samodzielnie lub za pośrednictwem innych podmiotów niż Organizator lub jego lokalny przedstawiciel, w miejscowości wypoczynkowej są traktowane jako świadczenia obce i nie są objęte postanowieniami Umowy.
- 1.7 Impreza zaczyna się i kończy, zgodnie z zakupionym przez Podróżnego czasem trwania Imprezy wskazanym w Umowie. Pierwszy i ostatni dzień Imprezy przeznaczony jest na transport. Wyjątkiem mogą być Imprezy realizowane samolotami rejsowymi, gdzie transport może trwać dłużej niż 1 doba zarówno na wylocie jak i na powrocie.
- 1.8 Za dziecko w wieku poniżej 2 lat podróżujące samolotem, w przypadku Imprezy obejmującej przelot i zakwaterowanie, pobierane są jedynie opłaty za ubezpieczenie oraz opłaty ustalone indywidualnie przez przewoźnika lotniczego. Dziecko w wieku poniżej 2 lat podróżuje bez prawa do własnego miejsca siedzącego oraz nie przysługuje mu prawo przewozu bagażu, za wyjątkami opisanymi na [www.coraltravel.pl](http://www.coraltravel.pl).

1.9 Wyłącznie informacje zawarte na [www.coraltravel.pl](http://www.coraltravel.pl) w momencie zawarcia umowy stanowią część Umowy.

1.10 Podróżny jest zobowiązany niezwłocznie powiadomić Organizatora o wszelkich zmianach danych wskazanych w Umowie, w szczególności o zmianie numeru telefonu kontaktowego lub adresu e-mail.

**2. WARUNKI PŁATNOŚCI**

2.1 Jeżeli Umowa zostaje zawarta na więcej niż 30 dni przed rozpoczęciem Imprezy, Podróżny zobowiązany jest do:

2.1.1 dla Imprez rozpoczynających się od 04.04.2020:

- a) wpłaty zaliczki w wysokości 15% ceny Imprezy, w terminie 24 godzin liczonej od momentu zawarcia Umowy,
- b) dopłaty do 100% ceny Imprezy w terminie 30 dni przed rozpoczęciem Imprezy.

2.1.2 dla Imprez rozpoczynających się w pozostałych terminach:

- a) wpłaty zaliczki w wysokości 29% ceny Imprezy, w terminie 24 godzin liczonej od momentu zawarcia Umowy,
- b) dopłaty do 100% ceny Imprezy w terminie 30 dni przed rozpoczęciem Imprezy.

2.2 Jeżeli Umowa zostaje zawarta na 30 lub mniej dni przed dniem rozpoczęcia Imprezy, Podróżny zobowiązany jest do:

- a) zapłaty 100% ceny Imprezy w momencie zawarcia Umowy.

2.3 W przypadku nieuiszczenia przez Podróżnego którejkolwiek płatności składającej się na cenę Imprezy w terminach, określonych w ust. 2.1, 2.2 WIT, Organizator ma prawo rozwiązać Umowę w trybie natychmiastowym. W takim przypadku Organizator jest uprawniony do pobrania od Podróżnego rzeczywistych kosztów poniesionych przez Organizatora zgodnie z ust. 4.4 WIT.

2.4 Wpłaty opisane w ust. 2.1, 2.2 Podróżny zobowiązany jest dokonać na jeden z poniższych rachunków bankowych Organizatora:

- a) mBank S.A. 49 1140 1977 0000 3205 2300 1001,
- b) BNP Paribas Bank Polska S.A. 88 1750 0009 0000 0000 2099 1348,
- c) PEKAO S.A. 14 1240 2034 1111 0000 0306 7934,
- d) rachunek bankowy uprawnionego Agenta, u którego zawarł Umowę,
- e) gotówką w punkcie sprzedaży Organizatora lub uprawnionego Agenta.

2.5 Niedopuszczalne jest, aby Podróżny wpłacił wyższą kwotę zaliczki oraz dopłaty w innym terminie niż wskazane w ust. 2.1. Ewentualne nadpłaty będą niezwłocznie zwracane Podróżnemu.

2.6 W przypadku wpłaty przelewem, Podróżny okaże dowód wpłaty lub prześle jego kopię pocztą elektroniczną lub faksem Organizatorowi. Opłaty bankowe za dokonanie przelewu są ponoszone przez wpłacającego.

2.7 Za termin dokonania płatności uznaje się wpływ środków pieniężnych na rachunek bankowy Organizatora.

**3. ZMIANY CEN I ŚWIADCZEŃ TURYSTYCZNYCH**

3.1 Zmiana ceny Imprezy może nastąpić wyłącznie z powodu zmiany ceny przewozów pasażerskich wynikających ze zmiany kosztów paliwa lub innych źródeł zasilania, zmiany wysokości podatków lub opłat od usług turystycznych objętych umową o udział w Imprezie, nałożonych przez podmioty, które nie biorą bezpośredniego udziału w realizacji Imprezy, w tym podatków turystycznych, zmiany opłat lotniskowych lub opłaty za wejście na pokład i zejście na ląd w portach oraz na lotniskach kursów walut mających znaczenie dla danej Imprezy. Zmiana ceny może prowadzić także do jej obniżenia. W przypadku gdy podwyższenie ceny przekroczy 8 % całkowitej ceny Imprezy, Podróżny jest uprawniony do przyjęcia proponowanych zmian, albo odstąpienia od Umowy bez uiszczania kosztów, albo do skorzystania z Imprezy zastępczej, o ile Organizator będzie w stanie taką zaproponować Podróżnemu. Niezależnie od powyższego w okresie 20 dni przed datą wyjazdu cena ustalona w Umowie nie może ulec zmianie.

3.2 Organizator przed rozpoczęciem Imprezy może dokonać jednostronnie zmiany warunków umowy o udział w Imprezie, gdy zmiana ta jest nieznaczna. W takim przypadku Organizator niezwłocznie poinformuje Podróżnego o zmianie w sposób jasny, zrozumiały i widoczny, na trwałym nośniku.

3.3 Z zastrzeżeniem ust. 3.1 i 3.2 WIT Organizator, który przed rozpoczęciem Imprezy jest zmuszony:

- a) zmienić w sposób znaczny główne właściwości usług turystycznych,
- b) podwyższenie ceny Imprezy o ponad 8 %, lub

powinien niezwłocznie o tym powiadomić Podróżnego w sposób jasny, zrozumiały i widoczny, na trwałym nośniku.

3.4 W związku z informacją o odwołaniu lub zmianie Imprezy opisanej w ust. 3.3, Podróżny powinien niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie kolejnych 7 dni od chwili otrzymania informacji od Organizatora, poinformować na trwałym nośniku Organizatora, czy:

- a) przyjmuje proponowaną zmianę Umowy, lub
- b) odstępuje od Umowy za natychmiastowym zwrotem wszystkich wniesionych świadczeń i bez obowiązku uiszczenia kosztów, o których mowa w ust. 4.4 WIT,
- c) odstępuje od Umowy o udział w Imprezie turystycznej oraz przyjmuje Imprezę zastępczą, o ile taka została mu oferowana.

Impreza zastępcza, o ile Organizator ją zaproponuje, powinna być w tym samym lub wyższym standardzie, chyba że Podróżny zgodzi się na Imprezę o niższym standardzie za zwrotem różnicy w cenie. Jeśli w ciągu wymaganych 7 dni do Organizatora nie wpłynie odpowiedź Podróżnego, uznaje się, że Podróżny odstąpił od Umowy.

3.5 Podróżny może, bez zgody Organizatora, przenieść na osobę spełniającą warunki udziału w Imprezie wszystkie przysługujące mu z tytułu Umowy uprawnienia, jeśli osoba ta przejmuje wszystkie wynikające z tej Umowy prawa i obowiązki. Przeniesienie uprawnień i obowiązków, jest skuteczne, jeżeli Podróżny zawiadomi o tym Organizatora na trwałym nośniku nie później niż 7 dni przed rozpoczęciem Imprezy. Opłata manipulacyjna wynosi 150 zł za zmianę każdego uczestnika. Opłata ta stanowi równowartość kosztów poniesionych przez Organizatora z tytułu dokonanych zmian. Jeżeli okaże się, że rzeczywiste koszty związane z przeniesieniem uprawnień z tytułu Umowy na inną osobę poniesione przez Organizatora są wyższe, Podróżny i osoba przejmująca jego uprawnienia, zobowiązani są solidarnie do zapłaty pełnych kosztów związanych z tą zmianą. Gdy koszty będą niższe, Organizator dokona zwrotu stosownej kwoty osobie, która uiściła opłatę. Organizator może rozwiązać dotychczasową umowę z Podróżnym i zawrzeć nową umowę na tych samych warunkach z osobą przejmującą prawa i obowiązki. Zapis o kosztach rzeczywistych stosuje się odpowiednio.

3.6 Zmiana Umowy, na życzenie Podróżnego inna niż wskazana w pkt. 3.5 zawsze wiąże się z uwzględnieniem ewentualnej różnicy w cenie Imprezy, dostępnością miejsc w hotelu i samolocie oraz opłatą manipulacyjną w wysokości 150 zł za każdą zmianę. Każda zmiana wymaga akceptacji i potwierdzenia na trwałym nośniku przez Organizatora. Opłata manipulacyjna stanowi równowartość kosztów poniesionych przez Organizatora z tytułu dokonanej zmiany. Zmiana rezerwacji na mniej niż 31 dni przed dniem rozpoczęcia Imprezy może zostać dokonana jedynie po rozwiązaniu dotychczasowej Umowy oraz pokryciu przez Podróżnego kosztów rezygnacji zgodnie z ust. 4.4 WIT i zawarciu nowej Umowy oraz zapłacie ceny za Imprezę obowiązującej w dniu dokonania zmiany. Wszelkie faktycznie poniesione koszty przez Organizatora w wyniku zmiany Umowy ponosi Podróżny.

#### 4. REZYGNACJA, ODSTĄPIENIE OD UMOWY, ZMIANA UCZESTNIKA I UMOWY

4.1 W każdej chwili przed rozpoczęciem Imprezy Podróżny może zrezygnować z uczestnictwa w Imprezie. Oświadczenie woli o rezygnacji z Imprezy [dalej „Rezygnacja”] powinno być złożone w formie prostej, zrozumiałej i czytelnej na trwałym nośniku pod adres:

- a) **Coral Travel Poland, ul. Postępu 17B, 02-676 Warszawa** lub,
- b) **rezerwacje@coraltravel.pl** lub,
- c) w punkcie sprzedaży, w którym została zawarta Umowa.

4.2 Wszelkie zmiany, ewentualna Rezygnacja z udziału w Imprezie czy odstąpienie od Umowy dokonywane są przez Podróżnego, który podpisał Umowę w imieniu własnym. W przypadku, gdy Podróżny ten reprezentuje innych uczestników, działa on w ich imieniu i na ich rzecz, ponosząc pełną odpowiedzialność za podejmowane czynności dotyczące tych uczestników.

4.3 Jeżeli Podróżny nie rozpocznie Imprezy, rozwiąże Umowę lub złożą skuteczne oświadczenie o Rezygnacji, z przyczyn nieleżących po stronie

Organizatora, Organizator uprawniony będzie do pobrania kwot stanowiących równowartość rzeczywiście poniesionych kosztów w związku z dokonanymi już przygotowaniem do zorganizowania Imprezy oraz pełnych kosztów ubezpieczenia, lecz nie więcej niż podane poniżej informacyjnie średnie koszty ukształtowane historycznie.

4.4 W przypadku Imprezy realizowanej samolotem czarterowym:

4.4.1 dla Imprez rozpoczynających się od 04.04.2020:

- a) 15% ceny Imprezy, jeżeli Rezygnacja nastąpi do 30 dni przed rozpoczęciem Imprezy,
- b) 50% ceny Imprezy, jeżeli Rezygnacja nastąpi 29 - 21 dni przed rozpoczęciem Imprezy,
- c) 75% ceny Imprezy, jeżeli Rezygnacja nastąpi 20 - 8 dni przed rozpoczęciem Imprezy,
- d) 90% ceny Imprezy, jeżeli Rezygnacja nastąpi 7 dni i mniej przed rozpoczęciem Imprezy.

4.4.2 dla Imprez rozpoczynających się w pozostałych terminach:

- a) 29% ceny Imprezy, jeżeli Rezygnacja nastąpi do 30 dni przed rozpoczęciem Imprezy,
- b) 50% ceny Imprezy, jeżeli Rezygnacja nastąpi 29 - 21 dni przed rozpoczęciem Imprezy,
- c) 75% ceny Imprezy, jeżeli Rezygnacja nastąpi 20 - 8 dni przed rozpoczęciem Imprezy,
- d) 90% ceny Imprezy, jeżeli Rezygnacja nastąpi 7 dni i mniej przed rozpoczęciem Imprezy.

4.5 W przypadku Imprezy realizowanej samolotem rejsowym / liniowym [nie czarterowym] powyższe warunki Rezygnacji nie znajdują zastosowania. Koszty Rezygnacji naliczone przez Organizatora będą uzależnione od kosztów naliczonych przez przewoźnika oraz hotel. Przed potwierdzeniem Rezygnacji Podróżny zobowiązany jest skontaktować się z Organizatorem w celu uzyskania informacji na temat ewentualnych kosztów wynikających z tego tytułu.

4.6 Na prośbę Podróżnego, przesłaną na trwałym nośniku, Organizator przedstawi zestawienie rzeczywiście poniesionych kosztów w związku z nierozpoczęciem Imprezy, rozwiązaniem Umowy lub złożeniem skutecznego oświadczenia o Rezygnacji, z przyczyn nieleżących po stronie Organizatora, w ciągu 30 dni od zakończenia Imprezy, z której Podróżny zrezygnował, lub 30 dni od wpłynięcia prośby, jeżeli ta wpłynie w terminie późniejszym.

4.7 Organizator zastrzega sobie prawo odwołania Imprezy:

- a) 20 dni przed jej rozpoczęciem Imprezy trwającej ponad 6 dni,
- b) 7 dni przed rozpoczęciem Imprezy trwającej 2-6 dni,
- c) 48 godzin przed rozpoczęciem Imprezy trwającej krócej niż 2 dni,

w przypadku braku minimalnej liczby uczestników wymaganej do jej zorganizowania, wynoszącej 80% planowanych na daną Imprezę miejsc, o czym niezwłocznie poinformuje Podróżnego na trwałym nośniku. W takim wypadku Podróżny przysługuje niezwłoczny zwrot wpłaconych kwot lub uczestniczenie w imprezie zastępczej o tym samym lub wyższym standardzie, chyba że zgodzi się na Imprezę o niższym standardzie za zwrotem różnicy w cenie. W związku z powyższym Podróżny nie może dochodzić odszkodowania za nie wykonanie Umowy.

4.8 Z zastrzeżeniem ust. 4.9 WIT, niestawienie się przez Podróżnego w dniu rozpoczęcia Imprezy na lotnisku, w miejscu odjazdu autokaru jak i nierozpoczęcie podróży z przyczyn leżących po stronie Podróżnego uważa się za rezygnację Podróżnego z uczestnictwa w Imprezie z przyczyn nieleżących po stronie Organizatora. Umowa zostaje uznana za rozwiązana przez Podróżnego, zaś Organizator jest uprawniony do potrącenia kosztów Imprezy zgodnie z ust. 4.4 WIT.

4.9 W przypadku gdy Podróżny nie może stawić się na lotnisku przed rozpoczęciem Imprezy lub nie może rozpocząć podróży z winy nieleżącej po stronie Organizatora, powinien niezwłocznie poinformować Organizatora, że dotrże do miejsca docelowego pobytu w trakcie trwania Imprezy we własnym zakresie i na własny koszt i będzie uczestniczył w Imprezie na nowo określonych zasadach. W takim przypadku Podróżny ponosi koszt zakupu nowego biletu lotniczego oraz wszelkie inne koszty związane z dotarciem do miejsca docelowego pobytu. Podróżnemu nie przysługuje zwrot za rzeczywiście poniesione przez Organizatora koszty związane z realizacją Umowy, w szczególności za niewykorzystane, a opłacone przez Organizatora bilety lotnicze, doby hotelowe i transfer lotniskowy, ubezpieczenie. **Uwaga:**

W przypadku lotów samolotem rejsowym w sytuacji nierozpoczęcia podróży bilet lotniczy zostaje anulowany w obie strony.

4.10 Podróżny może odstąpić od Umowy o udział w Imprezie przed jej rozpoczęciem bez ponoszenia opłaty za odstąpienie w przypadku wystąpienia nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności występujących w miejscu docelowym lub jego najbliższym sąsiedztwie, które mają znaczący wpływ na realizację Imprezy lub przewóz podróżnych do miejsca docelowego. Podróżny może żądać wyłącznie zwrotu wpłat dokonanych z tytułu Imprezy, bez odszkodowania lub zadośćuczynienia w tym zakresie.

## 5. UBEZPIECZENIE

5.1 Zgodnie z obowiązkiem wynikającym z przepisów Ustawy zagwarantowane jest na rzecz Podróżnego podstawowe ubezpieczenie w zakresie kosztów leczenia i następstw nieszczęśliwych wypadków „TRAVEL”, wykupione przez Organizatora w ERGO Reiseversicherung AG z siedzibą w Monachium działająca Oddział w Polsce z siedzibą pod adresem ul. Chmielna 101/102, 80-748 Gdańsk [dalej „Ubezpieczyciel”]. Pakiet podstawowego ubezpieczenia „TRAVEL” zawiera następujące sumy ubezpieczenia:

- a) koszty leczenia, transportu medycznego i repatriacji do 20 000 EUR,
- b) z tytułu następstw nieszczęśliwych wypadków: w przypadku trwałego uszczerbku na zdrowiu 10 000 zł, z tytułu śmierci 5 000 zł,
- c) koszty ratownictwa 5 000 EUR [zawarte są w sumie ubezpieczenia kosztów leczenia],
- d) koszty ambulatoryjne do 1 000 EUR,
- e) bagaż 1 000 zł [ochroną ubezpieczeniową nie są objęte szkody polegające wyłącznie na uszkodzeniu lub zniszczeniu pojemników bagażu].

5.2 W przypadku leczenia ambulatoryjnego Ubezpieczony zobowiązany jest każdorazowo pokryć na miejscu jego koszty do wysokości 100 EUR lub równoważność tej kwoty, która to kwota po uwzględnieniu udziału własnego zostanie zwrócona ubezpieczonemu po powrocie do kraju, oraz ponosi udział własny w wysokości 25 EUR w każdym zdarzeniu, zgodnie z § 35 ust. 4 Ogólnych Warunków Ubezpieczenia Podróży dla Podróżnych Organizatorów Turystyki Nr 10.22.003. W przypadku ubezpieczenia bagażu ma zastosowanie franszyza integralna 100 zł.

5.3 Podczas każdej wizyty w placówce medycznej w trakcie trwania Imprezy, Podróżny powinien podać na żądanie personelu numer polisy ubezpieczeniowej, który jest numerem rezerwacji widniejący na dokumentach podróży. Podróżny przyjmuje do wiadomości, że niektóre placówki medyczne w miejscu jego pobytu mogą nie współpracować z Ubezpieczycielem. Niezależnie od powyższego, Ubezpieczyciel zwróci Podróżnemu poniesione i udokumentowane koszty leczenia w placówce medycznej niewspółpracującej z Ubezpieczycielem po zakończeniu Imprezy, w granicach całkowitej sumy ubezpieczenia [20 000 EUR].

5.4 Podróżny wykupując Imprezę może rozszerzyć pakiet ubezpieczenia podstawowego dokupując dodatkowy pakiet ubezpieczeniowy obejmujący np. OC, wyższy zakres oraz sumę ubezpieczenia, następstwa uprawiania sportów wysokiego ryzyka lub chorobę przewlekłą. Ponadto Organizator zaleca wykupić dodatkowo ubezpieczenie od kosztów rezygnacji z wyjazdu w wysokości:

- a) 2,5 % ceny Imprezy ze zwrotem 80% ceny Imprezy lub,
- b) 3,0 % ceny Imprezy ze zwrotem 100% ceny Imprezy.

W przypadku kosztów rezygnacji 80% o której mowa w pkt a) powyżej Ubezpieczony ponosi udział własny w wysokości 20% kosztów rezygnacji z podróży, nie mniej jednak niż 100 zł od osoby zgodnie z § 22 ust. 6 Ogólnych Warunków Ubezpieczenia Podróży dla Podróżnych Organizatorów Turystyki Nr 10.22.003.

W przypadku kosztów rezygnacji 100% o której mowa w pkt b) powyżej nie ma zastosowania § 22 ust. 6 Ogólnych Warunków Ubezpieczenia Podróży dla Podróżnych Organizatorów Turystyki Nr 10.22.003.

5.5 Przedmiotem ubezpieczenia są koszty rezygnacji z uczestnictwa w Imprezie z przyczyn losowych: nieszczęśliwy wypadek, zachorowanie, poważna szkoda w mieniu ubezpieczonego lub członka najbliższej rodziny.

5.6 Szczegółowe Warunki Ubezpieczenia oraz Instrukcja postępowania w razie zaistnienia szkody w czasie pobytu za granicą dostępne są w Centrum Rezerwacji, sieci agencji oraz na [www.coraltravel.pl/ocoraltravel#ubezpieczenia](http://www.coraltravel.pl/ocoraltravel#ubezpieczenia). Podróżny jest zobowiązany niezwłocznie

poinformować przedstawiciela Ubezpieczyciela dzwoniąc pod numer alarmowy oraz postępować zgodnie z Instrukcją postępowanie w przypadku szkody.

5.7 Organizator nie uczestniczy w procesie likwidacji szkód przez Ubezpieczyciela.

## 6. REKLAMACJE I ODPOWIEDZIALNOŚĆ

6.1 Organizator ponosi odpowiedzialność za wykonanie wszystkich usług turystycznych objętych Umową o udział w Imprezie.

6.2 Organizator nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług objętych Umową o udział w Imprezie, jeżeli wynika to z:

- a) winy Podróżnego lub
- b) winy osoby trzeciej niezwiązanej z wykonywaniem usług turystycznych objętych Umową, jeżeli nie dało się tego przewidzieć lub uniknąć lub
- c) nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności.

6.3 Jeżeli w trakcie Imprezy Podróżny stwierdzi wadliwe wykonywanie Umowy, powinien niezwłocznie zawiadomić o tym na trwałym nośniku wykonawcę usługi oraz przedstawiciela Organizatora w celu umożliwienia wykonania świadczeń wynikających z Umowy w sposób niewadliwy.

6.4 Jeżeli Podróżny składa reklamację po zakończeniu Imprezy, powinien skutecznie doręczyć ją w formie prostej, zrozumiałej i czytelnej na trwałym nośniku w terminie do 45 dni od daty zakończenia Imprezy wyłącznie pod adres:

- a) **Coral Travel Poland, ul. Postępu 17B, 02-676 Warszawa** lub,
- b) **reklamacja@coraltravel.pl** lub,
- c) punktu sprzedaży, w którym została zawarta Umowa.

Data złożenia reklamacji jest datą jej wpływu do Organizatora lub punktu sprzedaży, w którym została zawarta Umowa. Aby usprawnić proces reklamacyjny prosimy aby Podróżny składając reklamację podał numer rezerwacji oraz adres korespondencyjny. Reklamacje przesłane pod inny adres, niż wskazany powyżej, nie będą rozpatrywane.

6.5 Organizator ustosunkuje się do reklamacji na trwałym nośniku w terminie 45 dni od zakończenia Imprezy, a w przypadku gdy reklamacja zgłoszona została po zakończeniu Imprezy, w terminie 45 dni od jej złożenia. W wypadku odmowy uwzględnienia reklamacji Organizator uzasadni przyczyny odmowy.

6.6 Organizator niezwłocznie udziela odpowiedniej pomocy Podróżnemu, który znalazł się w trudnej sytuacji, w tym w nieuniknionych i nadzwyczajnych okolicznościach. Organizator turystyki ponosi koszty niezbędnego zakwaterowania podróżnego, w miarę możliwości o kategorii równoważnej do określonej w Umowie o udział w Imprezie, przez okres do 3 nocy.

6.7 Organizator ogranicza swoją odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy do trzykrotności ceny Imprezy w stosunku do każdego Podróżnego. Powyższe ograniczenie nie dotyczy szkód na osobie lub szkody spowodowanej umyślnie lub w wyniku niedbalstwa.

6.8 Podróżny zobowiązany jest do pokrycia wartości szkód powstałych w trakcie trwania Imprezy wyrządzonych przez siebie oraz osoby wymienione w Umowie.

6.9 Reklamacje dotyczące przelotu do/z miejsca docelowego oraz bagażu zniszczonego lub uszkodzonego w czasie przelotu samolotem podlegają regulacjom Konwencji Warszawskiej z 1929 z późniejszymi zmianami, Konwencji Montrealskiej z 1999 r., rozporządzeniu Parlamentu Europejskiego i Rady nr 261/2004 z dnia 11 lutego 2004 [o zasadach odszkodowań i pomocy dla pasażerów w przypadku odmowy przyjęcia na pokład lub odwołania lub dużego opóźnienia lotów] oraz polskiej ustawy Prawo Lotnicze. Zgodnie z tymi regulacjami pasażer [posiadający imiennie wystawiony bilet] powinien złożyć reklamację do przedstawicielstwa właściwej linii lotniczej, a w przypadku wyczerpania drogi reklamacyjnej – skargę do Rzecznika Praw Pasażerów przy Prezesie Urzędu Lotnictwa Cywilnego [ul. Marcina Flisa 2, 02-247 Warszawa, [pasazerlotniczy@ulc.gov.pl](mailto:pasazerlotniczy@ulc.gov.pl)].

## 7. INFORMACJA O POZASĄDOWYCH METODACH ROZPATRYWANIA SPORÓW I DOCHODZENIA ROSZCZEŃ

7.1 Skorzystanie z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń ma charakter dobrowolny. Poniższe zapisy mają charakter informacyjny i nie stanowią zobowiązania Organizatora do skorzystania z pozasądowych sposobów rozwiązywania sporów. Oświadczenie Organizatora o zgodzie lub odmowie wzięcia udziału w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów

- konsumenckich składane jest przez Organizatora na papierze lub innym trwałym nośniku w przypadku, gdy w następstwie złożonej przez Podróżnego reklamacji, spór nie został rozwiązany.
- 7.2 Zasady prowadzenia postępowań w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich określone są w ustawie z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich, Dz.U.2016 poz. 1823 lub w regulacjach stosowanych przez odpowiednie podmioty właściwe w zakresie rozwiązywania sporów konsumenckich. Szczegółowe informacje dotyczące możliwości skorzystania przez Podróżnego będącego Konsumentem z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń oraz zasady dostępu do tych procedur mogą być dostępne w siedzibach oraz na stronach internetowych powiatowych [miejskich] rzeczników konsumentów, organizacji społecznych, do których zadań statutowych należy ochrona konsumentów, Wojewódzkich Inspektoratów Inspekcji Handlowej, w szczególności również pod następującym adresem internetowym UOKiK [www.uokik.gov.pl/pozasadowe\\_rozwiazywanie\\_sporow\\_konsumenckich.php](http://www.uokik.gov.pl/pozasadowe_rozwiazywanie_sporow_konsumenckich.php). Prezes UOKiK prowadzi jawny rejestr podmiotów uprawnionych do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.
- 7.3 Organizator informuje, że w zakresie rozwiązywania sporów konsumenckich podlega Mazowieckiemu Wojewódzkiemu Inspektorowi Inspekcji Handlowej w Warszawie [[www.wiih.org.pl](http://www.wiih.org.pl), adres email: [ih\\_warszawa@wiih.org.pl](mailto:ih_warszawa@wiih.org.pl)]. Wojewódzki Inspektor jest właściwy do rozwiązywania sporu między konsumentem a przedsiębiorcą w trybie:
- umożliwienie zbliżenia stanowisk stron w celu rozwiązania sporu [mediacja],
  - przedstawienie stronom propozycji rozwiązania sporu [koncyliacja].
- 7.4 Pod adresem <http://ec.europa.eu/consumers/odr> dostępna jest platforma internetowego systemu rozstrzygnięcia sporów pomiędzy konsumentami i przedsiębiorcami na szczeblu unijnym [platforma ODR]. Platforma ODR stanowi interaktywną i wielojęzyczną stronę internetową z punktem kompleksowej obsługi dla konsumentów i przedsiębiorców dążących do pozasądowego rozstrzygnięcia sporu dotyczącego zobowiązań umownych wynikających z internetowej umowy sprzedaży lub umowy o świadczenie usług.
- 7.5 Organizator nie wyraża zgody na pozasądowy mechanizm rozwiązywania sporów konsumenckich, o których mowa w ustawie z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich [Dz. U. poz. 1823], oraz odpowiednio podmiotów uprawnionych do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, którym podlega Organizator.
- ## 8. POSTANOWIENIA ORGANIZACYJNE
- 8.1 Wszelkie informacje zawarte w katalogu, WIT odpowiadają stanowi na dzień złożenia ich do druku. Organizator zobowiązuje się każdorazowo informować Podróżnego o wszelkich wiadomych mu zmianach.
- 8.2 Organizator nie ponosi jakiegokolwiek odpowiedzialności za treści prospektów hotelowych drukowanych lub zamieszczanych na stronach internetowych hotelu oraz informacji miejscowych przygotowanych przez osoby trzecie, chyba że zostały one włączone do Umowy.
- 8.3 W Imprezie mogą uczestniczyć osoby o ograniczonej zdolności prawnej oraz osoby niepełnosprawne w stopniu uniemożliwiającym samodzielne podróżowanie, ale w obu przypadkach wyłącznie pod opieką osób dorosłych / pełnoprawnych.
- 8.4 Podróżny jest zobowiązany do posiadania dokumentów uprawniających go do przekroczenia granicy oraz do przestrzegania przepisów celnych i dewizowych Rzeczypospolitej Polskiej oraz krajów tranzytowych i docelowych. Podróżny ponosi koszty rezygnacji określone w ust. 4.4 WIT wówczas, gdy nie jest możliwe uczestniczenie przez niego w Imprezie ze względu na brak niezbędnych dokumentów.
- 8.5 Podróżny jest zobowiązany przestrzegać wskazówek i zaleceń Organizatora oraz niezbędnych do przeprowadzenia Imprezy zgodnie z Umową, w szczególności zobowiązany jest do przestrzegania przepisów porządkowych oraz bezpieczeństwa obowiązujących na lotnisku, w hotelu, podczas transferu, w zwiedzanych obiektach.
- 8.6 W razie niemożności rozstrzygnięcia sporu wynikającego z Umowy w postępowaniu reklamacyjnym, Podróżny może dochodzić roszczeń wynikających z Umowy przed sądem powszechnym właściwym według przepisów kodeksu postępowania cywilnego. Powyższe nie wyklucza prawa Podróżnego dochodzenia roszczeń bezpośrednio na drodze sądowej przed sądem powszechnym właściwym według przepisów kodeksu postępowania cywilnego.
- 8.7 W sprawach nieregulowanych WIT mają zastosowanie w szczególności: przepisy ustawy z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych.
- 8.8 Pojęcia: „Podróżny”, „trwały nośnik”, „nieuniknione i nadzwyczajne okoliczności” są używane w WIT, w znaczeniu nadanym im przez przepisy, art. 4 ustawy z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych.
- 8.9 Organizator ustala, że za informację/oświadczenie przekazane na trwałym nośniku uważa jedynie informację/oświadczenie przekazane wiadomością elektroniczną lub listem na wskazane w WIT adresy.
- ## 9. OŚWIADCZENIE
- 9.1 Prawa i obowiązki Podróżnego [dalej „Podróżny”] określają m.in. wydane w oparciu o art. 384 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964r. Kodeks cywilny [Dz. U. Nr 16, poz. 93 z późniejszymi zmianami] oraz ustawa z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych [dalej „Ustawa”], niniejsze WIT.
- 9.2 Organizatorem świadczenia usług turystycznych [dalej „Impreza”] jest Coral Travel Poland sp. z o. o. z siedzibą: 02-676 Warszawa, ul. Postępu 17B, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy KRS pod numerem 42618 oraz do Centralnej Ewidencji Organizatorów Turystyki i Przedsiębiorców Ułatwiających Nabywanie Powiązanych Usług Turystycznych pod numerem 0226, posiadająca kapitał zakładowy w wysokości 20.000.000,00 zł w całości opłacony, NIP: 525-21-40-453, REGON: 016122937 [dalej „Organizator”].
- 9.3 Dla zabezpieczenia ewentualnych roszczeń o zwrot pieniędzy wpłaconych przez Podróżnych do Organizatora, Organizator informuje, iż odprowadza składki w należnej wysokości do Turystycznego Funduszu Gwarancyjnego.
- 9.4 Organizator oświadcza, iż dla zabezpieczenia ewentualnych roszczeń o zwrot pieniędzy wpłaconych przez Podróżnego do Organizatora, Organizator zawarł umowę gwarancji ubezpieczeniowej [„Gwarancja”] z Ubezpieczycielem o numerze G/2017/2000851.
- 9.5 Potwierdzeniem zawarcia Umowy Ubezpieczenia jest Certyfikat, który zamieszczono na [www.coraltravel.pl/o-coraltravel#dokumenty:certyfikaty](http://www.coraltravel.pl/o-coraltravel#dokumenty:certyfikaty).
- ## 10. BEZPIECZEŃSTWO
- 10.1 Organizator informuje Podróżnego wyjeżdżającego za granicę o obowiązku zapoznania się przed podpisaniem Umowy z informacjami zamieszczonymi na stronie internetowej Ministerstwa Spraw Zagranicznych, w dziale Informacje konsularne pod adresem [www.ms.gov.pl/pl/informacje\\_konsularne/ostrezenia/](http://www.ms.gov.pl/pl/informacje_konsularne/ostrezenia/). Podróżny podpisując Umowę potwierdza znajomość powyższych komunikatów.
- 10.2 Organizator informuje Podróżnego wyjeżdżającego za granicę o obowiązku zapoznania się przed podpisaniem Umowy z informacjami zamieszczonymi na stronie internetowej nt. aktualnych zagrożeń oraz ewentualnych wymaganych szczepień ochronnych lub profilaktyki antymalarycznej. Aktualne informacje znajdują się na stronie internetowej Głównego Inspektoratu Sanitarnego [www.gis.gov.pl](http://www.gis.gov.pl). Podróżny podpisując Umowę potwierdza znajomość powyższych komunikatów.

**1. ADMINISTRATOR DANYCH OSOBOWYCH**

- 1.1 Administratorem danych osobowych, czyli podmiotem decydującym o tym, jak będą wykorzystywane dane osobowe Podróżnego, jest Coral Travel Poland sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, przy ul. Postępu 17 B (Administrator). Administrator danych jest odpowiedzialny za bezpieczeństwo przekazanych danych osobowych oraz przetwarzanie ich zgodnie z przepisami prawa. Kontakt z Administratorem jest możliwy za pośrednictwem adresu e-mail: rezerwacjeindywidualne@coraltravel.pl lub telefonu: 801 444 400.
- 1.2 Administrator wyznaczył Inspektora Ochrony Danych (IOD), z którym można skontaktować się w sprawach związanych z przetwarzaniem danych osobowych oraz z wykonywaniem praw przysługujących użytkownikom zgodnie z przepisami o ochronie danych osobowych za pośrednictwem adresu e-mail: rodo@coraltravel.pl.
- 1.3 Dane osobowe są przetwarzane zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE oraz innymi aktualnie obowiązującymi (tj. przez cały okres przetwarzania określonych danych) przepisami prawa o ochronie danych osobowych.
- 1.4 Każdorazowo cel i zakres przetwarzanych przez Administratora danych osobowych wynikają z zawartej umowy, zgody Podróżnego lub przepisów prawa oraz doprecyzowywane są w wyniku podejmowanych przez Podróżnego działań.

**2. CELE PRZETWARZANIA DANYCH OSOBOWYCH PODRÓŻNEGO**

- 2.1 Administrator przetwarza dane osobowe w następujących celach:
  - a) Zawarcia umowy o świadczenie usług turystycznych i jej wykonania, w tym zapewnienia poprawnej jakości usług (podstawa prawna – art. 6 ust. 1 lit b RODO) – „wykonanie umowy”.
  - b) Wykonania ciężących na Administratorze obowiązków prawnych, np. rozliczeń finansowych i sprawozdawczości rachunkowej (w tym wystawiania i przechowywania faktur) czy też udzielania odpowiedzi na reklamacje (podstawa prawna - art. 6 ust. 1 lit c RODO) - "obowiązek prawny".
  - c) Dochodzenia roszczeń wynikających z umowy (podstawa prawna - art. 6 ust. 1 lit. f RODO) - "prawnie uzasadniony interes". Terminy dochodzenia roszczeń wynikających z umowy szczegółowo określa Kodeks cywilny oraz Ustawa o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych.
  - d) Poprawy jakości świadczonych usług, w tym badanie satysfakcji Podróżnego (podstawa prawna – art. 6 ust. 1 lit. f RODO) - "prawnie uzasadniony interes".
  - e) Przesyłania informacji marketingowych (np. newsletter), w przypadku wyrażenia zgody na wykorzystanie danych w tym celu (podstawa prawna – art. 6 ust. 1 lit a RODO) – „zgoda”.
  - f) Marketingu bezpośredniego, w tym personalizacji treści marketingowych (podstawa prawna – art. 6 ust. 1 lit. f RODO) - "prawnie uzasadniony interes". Administrator może przetwarzać dane osobowe w celu przygotowania i przedstawienia spersonalizowanej oferty na imprezę turystyczną. Takie dane będą przetwarzane również w sposób zautomatyzowany, jednak podejmowane decyzje nie będą wywoływać skutków prawnych wobec Podróżnego.
- 2.2 Administrator może przetwarzać dane osobowe w celu realizacji umowy o świadczenie usług turystycznych, w tym w szczególności:
  - a) imię (imiona),
  - b) nazwisko,
  - c) data urodzenia,
  - d) płeć,
  - e) adres e-mail,
  - f) numeru telefonu,
  - g) adres zamieszkania,
  - h) wzór podpisu,
  - i) oraz dane z dowodu osobistego lub paszportu (w zależności od kraju wjazdu lub oferty) niezbędne do weryfikacji tożsamości Podróżnego, tj. miejsce urodzenia, obywatelstwo, wizerunek twarzy, seria i numer dokumentu, organ wydający dokument, data wydania oraz ważności dokumentu.

- 2.3 Podanie wskazanych powyżej danych osobowych jest dobrowolne, ale niezbędne do zawarcia umowy i jej wykonania. Konsekwencją niepodania danych osobowych będzie brak możliwości zawarcia i wykonania umowy.
- 2.4 Administrator, w zakresie niezbędnym do zawarcia i wykonania umowy o świadczenie usług turystycznych oraz zapewnienia poprawnej jakości usług, może również przetwarzać szczególne kategorie danych osobowych (w tym dane dotyczące zdrowia, np. w przypadku osób niepełnosprawnych, osób o ograniczonej sprawności ruchowej, osób wymagających szczególnej opieki medycznej) jeżeli osoba, której dane dotyczą, udzieliła wyraźnej zgody na przetwarzanie tych danych we wskazanym celu (podstawa prawna – art. 9 ust. 2 lit a RODO) – „zgoda”.
- 2.5 Administrator przetwarza dane osobowe Podróżnego w celu przesyłania informacji handlowych (na adres e-mail) oraz do celów marketingu bezpośredniego (przy użyciu numeru telefonu) na podstawie odrębnie wyrażonych zgód, stosownie do przepisów ustawy Prawo telekomunikacyjne oraz przepisów ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
- 2.6 Administrator ma prawo do przetwarzania danych osobowych przez okres niezbędny do realizacji wskazanych w punkcie 5. powyżej celów. W zależności od podstawy prawnej będzie to odpowiednio:
  - a) czas niezbędny do realizacji umowy,
  - b) czas wykonywania obowiązków prawnych oraz czas, w którym przepisy prawa nakazują przechowywać dane, np. przepisy podatkowe,
  - c) czas, po którym przedawnią się roszczenia wynikające z umowy,
  - d) czas do momentu wyrażenia sprzeciwu,
  - e) czas do momentu wycofania zgody.
- 2.7 Z zachowaniem wszelkich gwarancji bezpieczeństwa danych, Administrator może przekazać dane osobowe Podróżnego – oprócz osobom upoważnionym przez Administratora danych – innym podmiotom, w tym:
  - a) podmiotom przetwarzającym dane w imieniu Administratora np. agentom, dostawcom usług technicznych i podmiotom świadczącym usługi doradcze,
  - b) innym administratorom w zakresie niezbędnym dla realizacji usług i wymogów prawnych, np. operatorom płatności elektronicznych, przewoźnikom, dostawcom usług hotelowych, ubezpieczycielom, dostawcom usług dodatkowych (np. parkingi, usługi lotniskowe), kurierom, lokalnym lub krajowym izbom turystyki, kontrahentom realizującym usługi na rzecz Administratora na podstawie zawartych umów.
- 2.8 Administrator, w zakresie niezbędnym do prawidłowego wykonania umowy, może przekazywać dane do państw spoza Europejskiego Obszaru Gospodarczego (EOG), które nie zapewniają odpowiedniego stopnia ochrony. Administrator zapewnia jednak, że transfer realizowany jest w sposób bezpieczny, kontrolowany i zabezpieczony jest stosownymi umowami z ich odbiorcami, spełniającymi warunki określone w rozdziale V RODO. Administrator może również przekazywać dane osobowe do państw spoza EOG, wobec których Komisja Europejska stwierdziła, że zapewniają odpowiedni stopień ochrony.
- 2.9 W związku z przetwarzaniem przez Administratora danych osobowych, klientowi przysługuje:
  - a) prawo dostępu do danych osobowych,
  - b) prawo do sprostowania danych osobowych,
  - c) prawo usunięcia danych osobowych (prawo do bycia zapomnianym),
  - d) prawo do ograniczenia przetwarzania danych osobowych,
  - e) prawo do przenoszenia danych do innego administratora,
  - f) prawo do cofnięcia zgody w przypadku, gdy Administrator będzie przetwarzał dane osobowe Podróżnego w oparciu o zgodę, w dowolnym momencie i w dowolny sposób, bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej wycofaniem,
  - g) prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych, w sytuacji kiedy podstawą przetwarzania jest prawnie uzasadniony interes Administratora,
  - h) prawo wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, gdy klient uzna, że przetwarzanie danych osobowych narusza przepisy Rozporządzenia.
- 2.10 W celu realizacji wskazanych powyżej praw należy skontaktować się z Administratorem za pośrednictwem adresu e-mail: rodo@coraltravel.pl.

## 1. PRZED ODLOTEM, ROZKŁAD LOTU

- 1.1 Na dzień przed rozpoczęciem Imprezy Podróżny powinien potwierdzić godziny odlotu bezpośrednio u Organizatora lub w punkcie sprzedaży, w którym została zawarta Umowa. Jednocześnie informujemy, iż godziny lotów są ogólnodostępne i na bieżąco aktualizowane na [www.coraltravel.pl/rozklad-lotow](http://www.coraltravel.pl/rozklad-lotow).
- 1.2 Data wyjazdu jest dniem rozpoczęcia Imprezy, data powrotu dniem zakończenia Imprezy. Pierwszy i ostatni dzień Imprezy przeznaczony jest w szczególności na podróż. Dzień odlotu i powrotu wlicza się w całkowity czas trwania Imprezy.
- 1.3 W związku ze specyfiką połączeń lotniczych, mogą nastąpić zmiany godzin rozpoczęcia lub zakończenia Imprezy. Organizator informuje o możliwości zmiany godziny lotu do miejsca Imprezy albo z miejsca Imprezy na wcześniejszą lub późniejszą względem podanej w rozkładzie lotów oraz Umowie. Powyższe Organizator wprowadza na wypadek zaistnienia okoliczności, których nie można było przewidzieć lub uniknąć, w szczególności przez wzgląd na decyzje Organizatora lub przewoźnika lotniczego spowodowane koniecznością zapewnienia bezpieczeństwa Podróżnego w związku z nadzwyczajnymi okolicznościami wywołanymi m.in. działaniami przyrody, niekorzystnymi warunkami atmosferycznymi i innymi zdarzeniami o charakterze faktycznym, prawnym, lub administracyjnym, które mimo dołożenia wszelkich rozsądnych starań pozostają poza kontrolą stron Umowy.
- 1.4 Jeżeli w dniu zawarcia Umowy nie jest jeszcze znany przewoźnik lotniczy oraz rozkład lotu, Organizator podaje w umowie przybliżony, przewidywany czas wyjazdu i powrotu. Po uzyskaniu informacji o właściwym przewoźniku oraz rozkładzie lotu Organizator niezwłocznie przekazuje je Podróżnemu. Prosimy jednak aby Podróżny osobiście w ciągu ostatniej doby przed datą odlotu z kraju lub do kraju potwierdził datę i godzinę odlotu z/do kraju.
- 1.5 Informacja o godzinie powrotu do kraju zostanie udostępniona Podróżnemu w miejscu jego pobytu przez Organizatora, lokalnego przedstawiciela Organizatora najpóźniej w ciągu ostatniej doby przed terminem powrotu. Informacja ta dostępna będzie w jednym z poniższych miejsc: na tablicy ogłoszeń, segregatorze Organizatora, w recepcji hotelu lub w miejscu do tego przeznaczonym na terenie hotelu.
- 1.6 W przypadku, gdy Podróżny od momentu zawarcia Umowy do dnia powrotu do kraju zmienił bądź utracił numer telefonu kontaktowego lub adres e-mail wskazany w Umowie i nie poinformował o tym Organizatora lub nie będzie odbierał telefonu, Podróżny powinien osobiście w ciągu ostatniej doby przed datą odlotu z kraju lub do kraju potwierdzić datę i godzinę odlotu z/do kraju.
- 1.7 Przelot samolotem rejsowym może nie być połączeniem bezpośrednim, z reguły jest to połączenie z międzylądowaniem, co wiąże się z oczekiwaniami na kolejne połączenie i zmianę statku powietrznego. Podczas przelotu rejsowego przewoźnik może wykonać międzylądowanie techniczne. Prosimy o dokładne zapoznanie się z warunkami taryfy biletu lotniczego. Informujemy, że w większości przypadków nierozpoczęcie pierwszego etapu podróży powoduje anulację przez przewoźnika biletu w obie strony. W przypadku opóźnienia lotu charterowego/rejsowego Podróżny składa roszczenia bezpośrednio do przewoźnika, zgodnie z jego przepisami i w określonym przez niego czasie, po zdarzeniu załączając niezbędne dokumenty wskazane przez przewoźnika. Organizator nie wystawia duplikatów dokumentów związanych z Umową i realizacją Imprezy.

## 2. ODPRAWA NA LOTNISKU

- 2.1 Zbiórka przy stanowisku odprawy biletowo-bagażowej, odbywa się przed odlotem na min.:
  - a) 3 godz., przelot samolotem Dreamliner,
  - b) 2 godz., przelot czarterowy,
  - c) 3 godz., przelot rejsowy.
- 2.2 Odprawa biletowo-bagażowa kończy się w określonym czasie przed odlotem:
  - a) 60 minut, przelot samolotem Dreamliner,
  - b) 40 minut, przelot czarterowy,
  - c) 60 minut, przelot rejsowy.
- 2.3 Ze względu na fakt, iż czas na odprawę biletowo-bagażową jest ograniczony, prosimy o punktualność. Szczególnie zwracamy na to uwagę osobom wykupującym dolot krajowy oraz osobom o ograniczonej mobilności, które mogą

zostać poproszone przez służby lotniskowe np. o zdemontowanie baterii zasilającej wózek elektryczny na podstawie przepisów bezpieczeństwa FAA. Ze względu na ściśle określone godziny odlotów należy liczyć się z faktem, że osoby znacznie spóźnione nie zostaną odprawione. Podróżny zobowiązany jest do posiadania wydrukowanych dokumentów podróży.

- 2.4 Dziecku, które nie ukończyło 2 roku życia [INFANT - mniej niż 24 miesiące], nie przysługuje miejsce w samolocie, bagaż rejestrowany oraz miejsce w autokarze jak dla osoby dorosłej, z wyjątkiem opisany na [www.coraltravel.pl/linie-lotnicze](http://www.coraltravel.pl/linie-lotnicze).

## 3. BAGAŻ

- 3.1 Podróżny powinien zgłosić w chwili zawierania Umowy, iż posiada dodatkowy, niestandardowy, ponadwymiarowy bagaż [w szczególności: kitesurfing, windsurfing, sprzęt do nurkowania, sprzęt do golfa, rowery, wózek inwalidzki] w celu ustalenia możliwości transportu samolotem lub/i autokarem w miejscu docelowym tego sprzętu oraz ustalenia kosztów przewozu.
- 3.2 Dopuszczalny ciężar bagażu wliczonego w cenę biletu lotniczego uzależniony jest od przewoźnika. Szczegółowe informacje opisane są na [www.coraltravel.pl/rozklad-lotow](http://www.coraltravel.pl/rozklad-lotow).
- 3.3 Ryzyko utraty pieniędzy, przedmiotów wartościowych, kosztowności, urządzeń elektronicznych i lekarstw, znajdujących się w oddanym do transportu bagażu rejestrowanym, ponosi Podróżny.
- 3.4 W przypadku uszkodzenia lub zagubienia bagażu rejestrowanego podczas lotu, Podróżny zobowiązany jest do niezwłocznego zgłoszenia tego faktu obsłudze lotniska w punkcie LOST&FOUND przed opuszczeniem strefy przylotu na lotnisku. Punkt LOST&FOUND znajduje się najczęściej poza strefą odbioru bagażu. Wypełniony **formularz Property Irregularity Report [PIR]**, dotyczący zniszczenia lub zagubienia bagażu Podróżny zobowiązany jest zachować i przekazać wraz z odcinkiem biletu lotniczego, zawieszka bagażowa, kartą pokładową odpowiedniemu przewoźnikowi w celu wszczęcia procedury reklamacyjnej w terminie nie dłuższym niż 7 dni. Brak powyższego dokumentu spowoduje odrzucenie reklamacji ze względów formalnych. Organizator zastrzega, iż każdy przewoźnik może wymagać dodatkowych dokumentów, m.in. zdjęć uszkodzonego bagażu, okazania rachunku za zakupiony bagaż, kopii paszportu, karty pokładowej czy odcinka bagażowego.

## 4. PASZPORT

- 4.1 Podróżny powinien posiadać ważny dokument tożsamości [dowód osobisty lub paszport] uprawniający do przekroczenia granicy. Dokument tożsamości wymagany jest także dla dzieci i niemowląt.
- 4.2 Organizator nie ponosi odpowiedzialności za Podróżnego, który nie zostanie przepuszczony przez granicę z przyczyn niezależnych od Organizatora.
- 4.3 Za zagubienie dokumentu tożsamości oraz koszty związane z procedurą otrzymania nowego, odpowiada Podróżny [koszt uzależniony jest od placówki wydającej dokument]. Zalecamy wykonanie kopii paszportu [strony ze zdjęciem] oraz przechowywanie jej w miejscu odrębnym od dokumentu tożsamości, co znacznie uprości formalności w przypadku zagubienia lub kradzieży tego dokumentu.
- 4.4 Jeżeli z powodu zagubienia dokumentu Podróżny spóźni się na środek transportu [w szczególności: samolot, transfer, rejs statkiem, wycieczkę fakultatywną], na który miał zarezerwowane miejsce, będzie musiał pokryć wszelkie dodatkowe koszty transportu we własnym zakresie.
- 4.5 Jeżeli zagubiony zostanie dokument podróży, w szczególności bilet lotniczy lub voucher hotelowy, a wymagane będzie wystawienie nowego, wówczas Podróżny powinien niezwłocznie poinformować Organizatora lub jego przedstawiciela w celu wydania duplikatu. Wydanie duplikatu może wiązać się z poniesieniem dodatkowego kosztu.
- 4.6 Podróżny posiadający obywatelstwo polskie, legitymujący się paszportem zagranicznym, korzystający z usług Organizatora, powinien zapoznać się z przepisami wizowymi i paszportowymi kraju docelowego.
- 4.7 Podróżny posiadający obywatelstwo inne niż polskie, zobowiązany jest zasięgnąć informacji o przepisach wjazdowych w odpowiedniej placówce dyplomatycznej oraz ich bezwzględnie przestrzegać.
- 4.8 Podróżny przejmuje odpowiedzialność za dotrzymanie i przestrzeganie obowiązujących przepisów, niezbędnych do przeprowadzenia Imprezy. Wszelkie następstwa, szczególnie żądanie uiszczenia kosztów rezygnacji z Imprezy,

które wynikły z niedotrzymania lub nieprzebrzegania tych przepisów, z wyjątkiem takich, które zostały zawinione przez Organizatora, obciążany jest Podróżny.

4.9 Dane Podróżnego [w szczególności imię, nazwisko, data urodzenia, informacje paszportowe] wpisane w dokumentach podróży [bilet lotniczy, voucher hotelowy, wiza] muszą być zgodne z danymi w dokumencie tożsamości.

## 5. PRZEPISY WJAZDOWE, WYJAZDOWE I WIZOWE

5.1 Bułgaria – wjazd na podstawie ważnego dokumentu tożsamości [dowód osobisty lub paszport] co najmniej do dnia planowanego powrotu, jest gwarantowany dla obywateli polskich w ramach swobodnego przepływu osób w Unii Europejskiej.

5.2 Dominikana - wjazd na podstawie ważnego paszportu co najmniej 6 miesięcy od daty planowanego powrotu. Od obywateli polskich nie wymaga się wizy wjazdowej, muszą oni natomiast okazać bilet powrotny. Przy wjeździe należy uiścić opłatę turystyczną [ok. 15 USD].

5.3 Egipt - wjazd na podstawie ważnego paszportu co najmniej 6 miesięcy od daty planowanego powrotu. Od obywateli polskich wymagane jest posiadanie wizy wjazdowej. Koszt zakupu wizy przy wjeździe do Egiptu wynosi 25 USD. Na lotnisku w Sharm el Sheik dla Obywateli polskich, którzy nie opuszczają terenu Synaju wiza nie jest wymagana. Na lotnisku w Hurghadzie możliwa jest dodatkowa usługa świadczona przez przedstawiciela Organizatora – Odeon Tours w postaci ekspresowej usługi wizowej. Z usługi tej można skorzystać dobrowolnie przy odpowiednio wyższej cenie w wysokości 30 USD [wiza + usługa]. Usługa ta ma na celu znaczne skrócenia czasu, który trzeba poświęcić na zakup wizy w punkcie sprzedaży wizowej oraz znaczne usprawnienie i przyspieszenie jej wydawania. Zaznaczamy, iż wybór sposobu zakupu wizy należy od indywidualnej decyzji Podróżnego.

5.4 Grecja - wjazd na podstawie ważnego dokumentu tożsamości [dowód osobisty lub paszport] co najmniej do dnia planowanego powrotu, jest gwarantowany dla obywateli polskich w ramach swobodnego przepływu osób w Unii Europejskiej. Od dnia 01.01.2018, zgodnie z decyzją rządu greckiego, będzie pobierany podatek turystyczny. Zapłata za podatek odbywa się podczas zakwaterowania. Wysokość podatku turystycznego zależy od kategorii lokalnej hotelu/kwatery i kształtuje się następująco:

- hotel 5\* - 4,00 EUR za pokój / doba,
- hotel 4\* - 3,00 EUR za pokój / doba,
- hotel 3\* - 1,50 EUR za pokój / doba,
- hotel 1\* i 2\* - 0,50 EUR za pokój / doba,
- apartament 4 Klucze - 1,00 EUR za pokój / doba,
- apartament 3 Klucze - 0,50 EUR za pokój / doba,
- apartament 1 i 2 Klucze - 0,25 EUR za pokój / doba.

5.5 Hiszpania - wjazd na podstawie ważnego dokumentu tożsamości [dowód osobisty lub paszport] co najmniej do dnia planowanego powrotu, jest gwarantowany dla obywateli polskich w ramach swobodnego przepływu osób w Unii Europejskiej. W Katalonii obowiązuje opłata turystyczna, którą Podróżny wnosi w recepcji hotelowej podczas kwatrowania i kształtuje się następująco:

- hotel 5\* – 2,50 EUR / os. / doba,
- hotel 4\* – 1,00 EUR / os. / doba, [Barcelona 1,25 EUR / os. / doba],
- hotel 3\*, 2\*, apartamenty – 0,50 EUR / os. / doba, [Barcelona 0,75 EUR / os. / doba].

5.6 Indonezja / Bali - wjazd na podstawie ważnego paszportu co najmniej 6 miesięcy od daty planowanego powrotu. Od obywateli polskich nie jest wymagane posiadanie wizy wjazdowej. Wjazd bezwizowy obejmuje okres 30 dni i nie podlega przedłużeniu. Wykaz przejść granicznych, przez które odbywa się ruch bezwizowy dostępny jest na stronie Ambasady RP w Dżakarcie. W określonych portach lotniczych można uzyskać wizę przy przekraczaniu granicy. Lotnisko na Bali znajduje się na liście portów, w których Podróżny może uzyskać wizę VOA [visa on arrival] uprawniającą do jednokrotnego przekroczenia granicy. Koszt opłaty wizowej wynosi 25 USD, płatne na granicy. VOA zezwala na pobyt maksymalnie do 30 [trzydziestu] dni, z możliwością przedłużenia o maksymalnie kolejne 30 dni za dodatkową opłatą. Przy wylocie pobierana jest opłata wyjazdowa w wysokości 200.000 IDR [ok. 20 USD].

5.7 Kuba – wjazd na podstawie ważnego paszportu co najmniej 6 miesięcy od daty planowanego powrotu. Od obywateli polskich wymaga się posiadanie wizy wjazdowej [przy wjeździe innym niż turystyczny] lub Karty Turystycznej.

Podróżny wyjeżdżający z Organizatorem może ubiegać się o Kartę Turystyczną na Kubę za pośrednictwem Ambasady Kuby w Polsce lub może otrzymać Kartę Turystyczną od Organizatora za opłatą w wysokości 32 EURO/os. Po uprzednim zgłoszeniu i opłacie Karty Turystycznej będą wysyłane Podróżnemu tylko na terenie Polski kurierem lub pocztą polską wraz z informacjami wjazdowymi na Kubę oraz wzorem wypełnienia Karty Turystycznej maksymalnie 5 dni roboczych przed wylotem. Jeśli wylot jest wcześniej niż 5 dni roboczych, odbiór Karty Turystycznej jest możliwy tylko w siedzibie Organizatora przy ul. Postępu 17 B w godzinach pracy recepcji. Karta Turystyczna służy do celów turystycznych i jest ważna 30 dni [łącznie z dniem przekroczenia granicy].

5.8 Malediwy – wjazd na podstawie ważnego paszportu co najmniej 6 miesięcy od daty planowanego powrotu. Od obywateli polskich wymagane jest posiadanie wizy wjazdowej. 30-dniowa bezpłatna wiza turystyczna jest wbijana do paszportu po przylocie do Male.

5.9 Maroko – wjazd na podstawie ważnego paszportu co najmniej 6 miesięcy od daty planowanego powrotu. Od obywateli polskich nie wymaga się wizy wjazdowej.

5.10 Mauritius – wjazd na podstawie ważnego paszportu co najmniej 6 miesięcy od daty planowanego powrotu. Od obywateli polskich nie wymaga się wizy wjazdowej.

5.11 Meksyk - wjazd na podstawie ważnego paszportu co najmniej 6 miesięcy od daty planowanego powrotu. Od obywateli polskich nie wymaga się wizy wjazdowej. Należy jedynie wypełnić Kartę Turystyczną [w języku angielskim], którą Podróżny otrzyma na pokładzie samolotu.

5.12 Seszele – wjazd na podstawie ważnego paszportu co najmniej 6 miesięcy od daty planowanego powrotu. Od obywateli polskich nie wymaga się wizy wjazdowej jeśli pobyt nie przekracza 90 dni.

5.13 Singapur – wjazd na podstawie ważnego paszportu co najmniej 6 miesięcy od daty planowanego powrotu. Od obywateli polskich nie wymaga się wizy wjazdowej.

5.14 Tajlandia - wjazd na podstawie ważnego paszportu co najmniej 6 miesięcy od daty planowanego powrotu. Od obywateli polskich nie wymaga się wizy wjazdowej, jeśli pobyt nie przekracza 30 dni. Jeśli wjazd na terytorium Tajlandii następuje drogą lądową z krajów sąsiadujących [Laos, Malesja, Kambodża i Birma] długość pobytu nie może przekroczyć 15 dni.

5.15 Tanzania / Zanzibar – wjazd na podstawie ważnego paszportu co najmniej 6 miesięcy od daty planowanego powrotu. Od obywateli polskich wymagana jest wiza wjazdowa. Wizę uzyskać można na lotnisku w momencie przekraczania granicy i jest ważna maksymalnie 90 dni i kosztuje 50 USD.

5.16 Tunezja - wjazd na podstawie ważnego paszportu co najmniej 3 miesiące od daty planowanego powrotu. Od polskich obywateli powyżej 11,99 roku życia, wyjeżdżających od dnia 01.11.2018, będzie pobierany podatek turystyczny. Zapłata za podatek odbywa się podczas zakwaterowania, za maksymalnie 7 nocy. Wysokość podatku turystycznego zależy od kategorii lokalnej hotelu i kształtuje się następująco:

- Hotel 5\* - 3,00 TND za pokój / doba,
- Hotel 4\* - 3,00 TND za pokój / doba,
- Hotel 3\* - 2,00 TND za pokój / doba,
- Hotel 2\* - 1,00 TND za pokój / doba.

5.17 Turcja - Od obywateli polskich wymagane jest posiadanie wizy uprawniającej do wjazdu oraz wielokrotnego przekraczania granicy i pobytu w Turcji nie dłużej niż 90 dni oraz paszportu, ważnego co najmniej 60 dni dłużej niż „długość pobytu” wskazana na wizie. W paszporcie musi pozostać co najmniej 1 [jedna] wolna strona w celu uzyskania wizy wjazdowej. Brak wolnej strony w paszporcie powoduje automatyczną odmowę wjazdu do Turcji. Od dnia 11 kwietnia 2014 roku koszt wizy turystycznej wielokrotnej, otrzymywanej w formie naklejki [przyklejanej / stemplowanej] na przejściach granicznych będzie wynosił 30 USD, 25 EUR lub 20 GBP. Dotychczasowa cena tj. 20 USD będzie stosowana jedynie w przypadku ubiegania się o wizę za pośrednictwem portalu systemu E-visa na [www.evisa.gov.tr](http://www.evisa.gov.tr). Dodatkowe informacje na ten temat można uzyskać na [www.turcja.org.pl/page/11/44](http://www.turcja.org.pl/page/11/44). Paszport tymczasowy nie uprawnia do uzyskania wizy elektronicznej. Osoby posiadające taki paszport muszą się udać do Ambasady Republiki Tureckiej, celem uzyskania wizy przed wyjazdem.

5.18 Zjednoczone Emiraty Arabskie – Wjazd na podstawie ważnego paszportu co najmniej 6 miesięcy od daty planowanego powrotu. Od obywateli polskich wymagana jest wiza wjazdowa, uzyskiwana podczas przekraczania granicy.

Jest ona bezpłatna i ważna maksymalnie 30 dni.. Ponadto informujemy, że zgodnie z informacją przesłaną przez Departament Turystyki Dubaju od 31.03.2014 r. zostaje wprowadzony obowiązkowy podatek turystyczny tzw. „Tourist Dirham Fee”. Podróżny, korzystający z noclegu na terenie ZEA jest zobowiązany do uiszczenia podatku bezpośrednio w recepcji hotelowej i kształtuje się następująco:

- a) hotel 5\* - 20 AED za pokój / doba,
- b) hotel 4\* - 15 AED za pokój / doba,
- c) hotel 3\* - 10 AED za pokój / doba.

5.19 Szczegółowe informacje dotyczące przepisów wizowych znajdują się na [radnik.poland.gov.pl/](http://radnik.poland.gov.pl/).

## 6. PRZEDSTAWICIEL ORGANIZATORA / LOKALNY PARTNER

- 6.1 Podczas lotu nie towarzyszy Podróżnemu żaden przedstawiciel Organizatora.
- 6.2 Po przylocie w miejscu docelowym Podróżny zobowiązany jest do odnalezienia przedstawiciela Organizatora/lokalnego partnera, który pokieruje Podróżnego do odpowiedniego autokaru, minibusu transferowego lub taksówki.
- 6.3 Przedstawiciel Organizatora/lokalny partner nie posiada uprawnień do wejścia do hali odlotów i przylotów i nie zawsze posługuje się językiem polskim.
- 6.4 W niektórych destynacjach po przylocie Podróżny otrzyma kopertę lub broszurkę z informacjami dotyczącymi kraju pobytu oraz telefonem kontaktowym do lokalnego przedstawiciela Organizatora.
- 6.5 W trakcie pobytu zazwyczaj odbywa się spotkanie organizacyjne, na którym przedstawiciel Organizatora/lokalny partner przekazuje podstawowe informacje dotyczące hotelu, regionu oraz przedstawia ofertę wycieczek fakultatywnych [oferowanych przez kontrahenta Organizatora, posiadającego wszelkie wymagane licencje oraz ubezpieczenia]. W przypadku jakichkolwiek niezgodności dotyczących wycieczek fakultatywnych należy je rozwiązywać podczas pobytu na miejscu u ich organizatora, który je oferuje.
- 6.6 W razie jakichkolwiek pytań, problemów lub w sprawach nagłych Podróżny powinien skontaktować się bezpośrednio do przedstawiciela Organizatora/lokalnego partnera podczas dyżuru w hotelu, jeśli taki zostanie wyznaczony lub do biura naszego kontrahenta. Numery kontaktowe umieszczone są na dokumencie podróży [bilet lotniczy lub voucher hotelowy]. Informacje dotyczące kontaktu z Organizatorem zostały zamieszczone na [www.coraltravel.pl/o-coraltravel#siedziba](http://www.coraltravel.pl/o-coraltravel#siedziba).

## 7. TRANSFER

- 7.1 Podróżny w ramach wykupionej imprezy ma zapewniony standardowy transfer grupowy na trasie lotnisko/hotel/lotnisko, który odbywa się według rozmieszczenia hoteli zgodnie z ustalonym przez kontrahenta programem i może trwać nawet do kilku godzin. W trakcie transferu może być przewidziany postój i/lub zmiana środka transportu.
- 7.2 Ze względu na ukształtowanie terenu, infrastruktury drogowej oraz położenia hotelu transfer nie zawsze musi kończyć się bezpośrednio przed hotelem. Podróżny poruszający się niesamodzielnie [w szczególności za pomocą wózka inwalidzkiego] zobowiązany jest do podróży w asyście osoby, która będzie służyła pomocą podczas transferu oraz pobytu.
- 7.3 Organizator zastrzega, iż nie każdy autokar ma możliwość przewozu wózka inwalidzkiego. Każdorazowo Podróżny przed zawarciem umowy zobowiązany jest do potwierdzenia u Organizatora możliwości zabrania wózka inwalidzkiego na pokład samolotu, autokaru lub innego środka transportu.
- 7.4 Lokalny przedstawiciel Organizatora nie jest przeszkolony do asystowania osobom niepełnosprawnym podczas transferu lub/i pobytu w hotelu. Nie udziela on również pomocy w zapakowaniu i rozpakowaniu bagażu.

## 8. KATEGORIA HOTELU LOKALNA, KLASYFIKACJA WG ORGANIZATORA

- 8.1 Kategoria hotelu nadawana jest przez lokalne autoryzowane władze i różni się od siebie w poszczególnych krajach. W Umowie-zgłoszeniu, katalogu oraz na [www.coraltravel.pl](http://www.coraltravel.pl) podane są 2 kategorie hotelu:
  - a) Pierwsza 🏠🏠🏠🏠, kategoria nadana przez Organizatora oraz umieszczona przy nazwie hotelu. Wynika ona z dotychczasowej opinii gości hotelowych oraz jest rezultatem oceny oferty hotelowej dokonanej przez wyznaczonych do tego pracowników, która może różnić się od klasyfikacji lokalnej, oraz
  - b) Druga ★★★★★, lokalna kategoria obiektu hotelarskiego zgodna z przepisami kraju pobytu nadana przez autoryzowane władze:

– 1 klucz, 2 klucze, 3 klucze, 4 klucze, APART, ★, ★★, ★★★, ★★★★, ★★★★★, ★★★★★ S, ★★★★★ HV, ★★★★★, ★★★★★ HV, Golf Club,

– BRAK - hotel nie posiada kategorii lokalnej nadanej przez autoryzowane władze.

Kategoria lokalna ważna na dzień oddania katalogu do druku.

8.2 Kategoria hotelu zastosowana przez Organizatora w katalogu i na [www.coraltravel.pl](http://www.coraltravel.pl) przedstawia się następująco:

- a) 🏠🏠🏠🏠 - hotel o dobrym standardzie oferuje komfort i profesjonalną obsługę oraz rozbudowaną infrastrukturę,
- b) 🏠🏠🏠🏠 HV - kompleks hotelowy o charakterze klubowym, złożony z jedno- i dwupiętrowych budynków rozrzuconych na rozległym terenie,
- c) 🏠🏠🏠🏠 S - hotel klasy średniej [🏠🏠🏠🏠 Superior, 🏠🏠🏠🏠+] z dobrym podwyższonym standardem świadczonych usług, funkcjonalnie wyposażony,
- d) 🏠🏠🏠🏠 - hotel klasy średniej z dobrym standardem świadczonych usług, funkcjonalnie wyposażony,
- e) 🏠🏠🏠🏠 HV - kompleks hotelowy o charakterze klubowym, złożony z jedno- i dwupiętrowych budynków rozrzuconych na rozległym terenie, polecany dla gości lubiących aktywny wypoczynek,
- f) 🏠🏠🏠 - hotel klasy turystycznej, funkcjonalnie wyposażony, oferujący skromne posiłki,
- g) 🏠🏠 - hotel klasy ekonomicznej, skromnie wyposażony, skromne posiłki,
- h) 🏠 - hotel klasy ekonomicznej, bardzo skromne wyposażenie i posiłki,
- i) Deluxe - hotel luksusowy oferuje Podróżnym niepowtarzalną atmosferę, najwyższy standard obsługi oraz eleganckie otoczenie i wyszukane dania,
- j) Golf Club - obiekt o dobrym standardzie oferujący komfort i profesjonalną obsługę oraz rozbudowaną infrastrukturę golfową, złożony z jedno- i dwupiętrowych budynków rozrzuconych na rozległym terenie,
- k) APART - hotel klasy ekonomicznej, skromne wyposażenie i posiłki lub wyposażony jest w aneks kuchenny i nie oferuje posiłków. Zazwyczaj możliwe jest zakwaterowanie dla większej liczby gości [4, 5, 6 osób].

## 9. ZAKWATEROWANIE

- 9.1 Większość hoteli składa się z budynku głównego oraz innych budynków należących do kompleksu, niekiedy rozdzielone ulicą lub usytuowane w znacznej odległości od kompleksu. Organizator nie ma wpływu, w której części obiektu będzie kwaterowany Podróżny, gdyż leży to wyłącznie w gestii hotelu i uwarunkowane jest ilością wolnych pokoi oraz miejsca ich usytuowania w danym momencie.
- 9.2 Według międzynarodowych przepisów doba hotelowa w dniu przyjazdu rozpoczyna się o godzinie 14:00, a w dniu wyjazdu kończy o godzinie 12:00, z wyjątkiem Hiszpanii oraz krajów egzotycznych, gdzie rozpoczyna się o godzinie 15:00, a kończy o godzinie 10:00. W związku z powyższym świadczenia hotelowe [zakwaterowanie, wyżywienie, serwis] zaczynają / kończą się wraz z rozpoczęciem / zakończeniem doby hotelowej. W dniu wyjazdu, niezależnie od godziny odlotu samolotu, Podróżny musi wraz z bagażem opuścić pokój do godziny, w której kończy się doba hotelowa. Podróżny może przedłużyć dobę hotelową, zgłaszając taką prośbę na miejscu w recepcji hotelowej. Przedłużenie doby hotelowej wiąże się z dodatkową opłatą i uzależnione jest od dostępności wolnych pokoi w danym momencie w hotelu.
- 9.3 Informujemy, iż w niektórych hotelach pokoje otwierane są przy użyciu karty magnetycznej. Może ona ulec rozmagnesowaniu w przypadku przechowywania jej w pobliżu sprzętów elektronicznych. W takim przypadku należy ponownie zgłosić się do recepcji w celu jej zakodowania. Zazwyczaj Podróżny otrzymuje standardowo jeden klucz lub kartę do pokoju niezależnie od ilości zakwaterowanych osób.
- 9.4 Regiony do których Podróżny podróżuje są czynne inwestycyjnie, co oznacza, że w hotelu lub jego sąsiedztwie może występować rozbudowa infrastruktury.
- 9.5 Za pokój z widokiem na morze uznaje się pokój z centralnym, bocznym lub częściowym widokiem i jest on zawsze dodatkowo płatny zgodnie z cennikiem hotelu.
- 9.6 Organizator zastrzega, iż nie każdy hotel ma możliwość rezerwacji pokoju dla osoby niepełnosprawnej. Podróżny każdorazowo przed zawarciem umowy zobowiązany jest do potwierdzenia u Organizatora możliwości zakwaterowania oraz dostosowania danego obiektu hotelowego. Organizator nie gwarantuje, iż pokój tego typu będzie posiadał widok na morze, na ogród itp.



Pokoje te usytuowane są zazwyczaj w dogodnej lokalizacji [na dolnych kondygnacjach].

- 9.7 Jeżeli Podróżny zdecyduje o przedłużeniu Imprezy, powinien zwrócić się odpowiednio wcześniej do przedstawiciela Organizatora/lokalnego partnera w miejscu pobytu. Przedłużenie jest możliwe w miarę wolnych miejsc w hotelu oraz w środku transportu, w szczególności w samolocie. W przypadku możliwości przedłużenia Imprezy Organizator przedstawia Podróżnemu ofertę, a jeżeli Podróżny ofertę tę przyjmuje, to wszelkie koszty związane z przedłużeniem pobytu Podróżny pokrywa wedle ustalenia Podróżnego i Organizatora: na rachunek bankowy Organizatora w umówionym terminie, albo na miejscu Imprezy w walucie miejscowej albo w walucie wymiennej w danym kraju, o ile nie jest to sprzeczne z przepisami obowiązującymi w tym kraju i w Polsce.
- 9.8 Organizator nie jest odpowiedzialny za obietnice złożone Podróżnemu przez hotel w trakcie pobytu.

## 10. KLASYFIKACJA POKOI

- 10.1 Pokój standardowy dwuosobowy [w szczególności: Double Room, DBL, 2ADL, TWIN] - standardowy pokój dla dwóch osób dorosłych, posiada łóżko małżeńskie lub 2 pojedyncze łóżka.
- 10.2 Pokój standardowy jednoosobowy [w szczególności: 1ADL, SGL, DBL for SGL USE] - często jest to standardowy pokój dwuosobowy do pojedynczego wykorzystania. Wielkość, wyposażenie i usytuowanie nie zawsze są takie same jak w pokojach dwuosobowych. Nie musi posiadać balkonu lub tarasu. Liczba pokoi jednoosobowych jest ograniczona.
- 10.3 Pokój standardowy dwuosobowy z dostawką, CHILD FRIENDLY ROOM [w szczególności: 2ADL, 2ADL+1CHD, 3ADL, 3ADL+1CHD, 2ADL+2CHD, 4ADL] - dla każdej dodatkowej zakwaterowanej osoby w dwuosobowym pokoju standardowym może być przewidziana dostawka [w szczególności może nią być: tapczan, sofa, rozkładane łóżko lub fotel, łóżko piętrowe], która nie zawsze zapewnia taki sam komfort jak łóżko standardowe. Wyposażenie pokoju standardowego pozostanie na niezmiennym poziomie, za wyjątkiem dodatkowych kompletów pościeli i ręczników, które będą dostarczone przez obsługę hotelową na życzenie Podróżnego. Przestrzeń pokoju może być znacznie ograniczona.
- 10.4 Pokój standardowy Large – pokój standardowy lecz o większej powierzchni.
- 10.5 Pokój rodzinny, apartament i studio - składa się z jednego dużego pokoju lub 2 sypialni lub sypialni i salonu. Może się zdarzyć, że między pokojami nie ma drzwi, oddziela je kotara lub nie ma żadnej innej zasłony. Pokoje takie mogą być również przejściowe i jeden z nich może nie posiadać okna i/lub klimatyzacji. W jednej sypialni znajduje się łóżko małżeńskie lub 2 pojedyncze łóżka, w drugiej 1 lub 2 łóżka pojedyncze, a w przypadku salonu komplet wypoczynkowy lub sofa. W przypadku pokoju rodzinnego składającego się z jednego pomieszczenia może być przewidziane łóżko małżeńskie lub dwa pojedyncze łóżka, a dla każdej dodatkowej osoby może być przewidziana dostawka [w szczególności może nią być: tapczan, sofa, rozkładane łóżko lub fotel, łóżko piętrowe].
- 10.6 Pokój typu Club / Bungalow - położony w niższej zabudowie, poza budynkiem głównym hotelu, najczęściej o większej powierzchni i wyposażone jak w pokój standardowy. Podłoga najczęściej pokryta jest terakotą.
- 10.7 Pokój ekonomiczny, promo lub promocyjny, pokój w specjalnej cenie, single saver, pokój anex - pokój, którego wyposażenie zbliżone jest do pokoju standardowego, jednakże może on mieć niższy standard, mniejszą powierzchnię, gorszy widok z okna i/lub nie mieć balkonu. Pokój może znajdować się poza głównym budynkiem hotelu i znacznej odległości od infrastruktury hotelu.
- 10.8 Pokój typu duplex, maisonette - składa się z min. 2 pokoi położonych na dwóch poziomach. Może to być salon z sypialnią na antresoli lub oddzielne pokoje połączone schodami. Wyposażenie jest zbliżone do pokoi rodzinnych.
- 10.9 Pokój typu Superior, Suita, King's, Deluxe - pokój o podwyższonym standardzie w stosunku do pokoju standardowego.
- 10.10 Pokój Run of the House [ROH] - oznacza to, że Podróżny może zostać zakwaterowany w wybranym przez siebie typie pokoju określonym w umowie, ale nie mają wpływu na lokalizację. Wyposażenie jest zbliżone do pokoju standardowego, jednakże może on mieć niższy standard, mniejszą powierzchnię, gorszy widok z okna i/lub nie mieć balkonu.
- 10.11 Pokój typu „Park View”, „Land View”, „Garden View” – pokój z widokiem na teren hotelu lub wokół hotelu.
- 10.12 Budynek anex - budynek znajdujący się na terenie kompleksu hotelowego lub w jego bliskiej odległości [na przykład oddzielony ulicą], usytuowany

na uboczu, oddalony od budynku głównego i infrastruktury hotelu [np. restauracji, basenu]. Może on różnić się standardem, wyglądem i wyposażeniem w stosunku do budynku głównego.

## 11. KLIMATYZACJA

- 11.1 W większości hoteli klimatyzacja jest sterowana centralnie i działa w określonych godzinach, ustalonych przez hotel. Nie musi działać 24h na dobę.
- 11.2 Czas działania klimatyzacji uzależniony jest od warunków atmosferycznych, pory roku i wewnętrznych ustaleń hotelu. W zależności od pory roku lub poza sezonem, opisanym w punkcie 26 poniżej, klimatyzacja może zostać wyłączona lub jej działanie znacznie ograniczone. Klimatyzacja może być dodatkowo płatna. Istnieje także możliwość wykupienia dodatkowych godzin jej działania.
- 11.3 W pokojach typu rodzinny, apartament, studio składających się z 2 pomieszczeń i więcej, klimatyzacja może być zainstalowana tylko w jednym z pomieszczeń.
- 11.4 Informacje na temat dostępności klimatyzacji Podróżny znajdzie w każdym opisie hotelu.

## 12. SEJF I DEPOZYT

- 12.1 Organizator, niezależnie od miejsca pobytu, radzi trzymać pieniądze, cenne przedmioty i wszelkie dokumenty w sejfie.
- 12.2 Sejfy mogą być umieszczone w szafie, na półce i mogą nie być tam trwale przymocowane. Jeśli pokój hotelowy nie jest wyposażony w sejf, można skorzystać z sejfu w recepcji.
- 12.3 Sejfy w hotelach są zazwyczaj dodatkowo płatne lub wymagane jest pozostawienie depozytu w recepcji.
- 12.4 Hotel może zażądać depozytu np. za ręcznik plażowy, pilota do telewizora, bądź do klimatyzacji lub możliwość korzystania z mini baru do przechowywania własnych produktów.
- 12.5 Wysokość depozytu jest zróżnicowana i waha się od 10 do 50 USD lub EUR. W Hiszpanii może być pobierany depozyt za korzystanie z aneksu kuchennego w wysokości ok. 100 EUR.
- 12.6 Hotel nie ponosi odpowiedzialności za przedmioty utracone na jego terenie.

## 13. WYŻYWIENIE

- 13.1 Standard żywienia uzależniony jest od standardu hotelu, ilości gości oraz pory roku, sezonu i wybór potraw może być ograniczony, na co Organizator nie ma wpływu.
- 13.2 W niektórych hotelach dla zapewnienia większego bezpieczeństwa podczas posiłków zapewniana jest obsługa, która służy pomocą w podaniu potrawy. Szczegółowy opis konceptu żywienia otrzymają Państwo w miejscu docelowym od przedstawiciela Organizatora, w recepcji lub na tablicy informacyjnej hotelu.
- 13.3 W każdej opcji All inclusive przekąski serwowane są w określonych przez hotel miejscach i godzinach. Natężenie ilości osób korzystających w tym samym czasie z restauracji i barów może powodować powstawanie kolejek.
- 13.4 W niektórych hotelach minibary, zestawy do kawy i herbaty są dostępne po wcześniejszym zgłoszeniu recepcji hotelowej i może wiązać się to z opłatą lub depozytem. Mini bar lub jego cała lub częściowa zawartość mogą nie być zawarte w opcję All inclusive. Uzupełnianie mini baru odbywa się w określony przez hotel sposób i może być pobierana z tego tytułu dodatkowa opłata. Szczegóły dotyczące mini baru dostępne są w recepcji hotelowej.
- 13.5 W trakcie wycieczek fakultatywnych opcja żywienia różni się od hotelowego. O szczegółach żywienia podczas wycieczek udziela przedstawiciel Organizatora przed zakupem wycieczki.
- 13.6 Niewykorzystane posiłki w hotelu podczas wycieczek fakultatywnych przepadają i nie są refundowane.
- 13.7 Organizator nie zapewnia wody i innych napojów podczas wycieczek fakultatywnych, które są dodatkowo płatne i leżą w gestii Podróżnego uczestniczącego w wycieczce.
- 13.8 Podróżnemu przysługuje możliwość zamówienia „Lunch boxu”, więcej szczegółów na ten temat w punkcie 16 „Pakiet śniadaniowy, suchy prowiant - lunch box, breakfast box”.
- 13.9 Ze względów bezpieczeństwa napoje na terenie hotelu, w szczególności przy basenie, na plaży, mogą być serwowane w plastikowych kubeczkach jednolub wielokrotnego użytku.
- 13.10 Korzystanie z restauracji a la carte nie jest gwarantowane i możliwe jest jedynie po wcześniejszej rezerwacji oraz w miarę dostępności miejsc.

13.11 W przypadku wyżywienia All inclusive 24h, Ultra All Inclusive 24h należy liczyć się z tym, iż posiłki oraz napoje serwowane są w określonych przez hotel porach oraz miejscach [restauracja, bar].

13.12 Organizator zastrzega, iż koncept wyżywienia może ulec zmianie biorąc pod uwagę wewnętrzne uwarunkowania i decyzje hotelu związane w szczególności z organizacją pracy w sezonie i poza nim, ilością gości w danym momencie, pogodą, możliwością nieprzewidzianych usterek i awarią wyposażenia lub architektury barów czy restauracji.

13.13 W zgodzie z zawartą Umową w trakcie pobytu Podróżny otrzyma jedną z opisanych poniżej opcji wyżywienia:

- a) Only Bed [OB] – wyżywienie we własnym zakresie.
- b) Bed & Breakfast [BB] – śniadanie w formie bufetu lub kontynentalne.
- c) Half Board [HB] – śniadanie i kolacja w formie bufetu lub serwowane, napoje bezalkoholowe tylko do śniadania.
- d) Half Board Plus [HB+] – śniadanie i kolacja w formie bufetu lub serwowane, napoje bezalkoholowe do śniadania i kolacji.
- e) Full Board [FB] – śniadanie, obiad i kolacja w formie bufetu lub serwowane, napoje bezalkoholowe tylko do śniadania.
- f) Full Board Plus [FB+] – śniadanie, obiad i kolacja w formie bufetu lub serwowane, napoje bezalkoholowe do śniadania, do obiadu i kolacji podawane są bezpłatnie wino stołowe, piwo i napoje bezalkoholowe.
- g) All Inclusive [AI] - w cenę wliczone są posiłki, napoje i dodatkowe atrakcje sportowe i animacyjne. W większości hoteli system ten nie zawiera, w szczególności: napoi importowanych, soków ze świeżych owoców, lodów, kawy po turecku, cappuccino, espresso, napoi energetycznych oraz napoi serwowanych w butelkach. To co wchodzi w skład opcji All Inclusive jest uwarunkowane standardem hotelu. All Inclusive może być różnie oznaczone, w szczególności: Snack All Inclusive, All Inclusive Soft.
- h) Ultra All Inclusive[UAI] - jest to rozbudowany system All Inclusive występujący, w zależności od destynacji, pod różnymi nazwami, w szczególności Gold, Premium, Premier, Super. Najczęściej zawiera dodatkowe przekąski pomiędzy głównymi posiłkami, wybrane napoje importowane, lody, a w niektórych hotelach również soki ze świeżych owoców.

Ponadto wszystkie posiłki oraz napoje w hotelach serwowane są w określonych godzinach zgodnie z konceptem hotelu. Godziny podane w nawiasach dotyczą serwowania bezpłatnych napoi, w szczególności alkoholi. Dokładny opis wyżywienia znajduje się w opisie hotelu. W hotelach istnieje zakaz wnoszenia z zewnątrz żywności i napoi.

13.14 Wszelkiego rodzaju opcje All Inclusive obejmują tylko świadczenia hotelowe, wyłączając przelot samolotem, transfery oraz wycieczki fakultatywne, zakupy w lokalnych sklepach i korzystanie z transportu publicznego. Godziny, miejsca oraz zakres usług wchodzących w wszelkiego rodzaju All inclusive dostępne są w każdej recepcji hotelowej.

## 14. POSIŁKI

14.1 Posiłki mogą być serwowane w postaci:

- a) *Bufetu szwedzkiego* - poprzez wystawienie na ladach kilku lub kilkunastu potraw, które Podróżny nakłada samodzielnie. Może się zdarzyć, iż niektóre potrawy będą przygotowywane na bieżąco lub porcjowane przez kucharza,
- b) *Serwowane* - gotowe i porcjowane dania donoszone przez kelnera, bez możliwości dowolnej kompozycji składników na talerzu oraz otrzymanie dodatkowych porcji,
- c) *Śniadanie kontynentalne* – najczęściej składa się z pieczywa, masła, miodu, dżemu oraz kawy lub herbaty. Może być rozszerzone o wędliny, sery.

## 15. WYCIECZKI FAKULTATYWNE

15.1 Program wycieczki fakultatywnej oraz czas jej trwania jest orientacyjny i może ulec zmianie. Szczegółowe propozycje oraz inne informacje na temat wycieczki fakultatywnej przedstawia przedstawiciel Organizatora/lokalny partner na spotkaniu informacyjnym.

15.2 Sposób realizacji wycieczek może być uzależniony od sytuacji politycznej lub warunków atmosferycznych, a także mając na uwadze ilość Podróżnych zainteresowanych uczestnictwem, w takiej sytuacji zastrzegamy możliwość zmian w programach lub ich odwołanie.

15.3 Podróżny zobowiązany jest zwracać uwagę na rejony, z których realizowane są poszczególne wycieczki fakultatywne.

15.4 Organizator nie ponosi odpowiedzialności za nieprawidłowe wykonanie lub niewykonanie świadczeń przez innych, w tym miejscowych usługodawców, z którymi Podróżny działając we własnym imieniu lub na własną rzecz zawarł umowy na świadczenie usług, w tym w szczególności organizację wycieczek lub imprez, a usługi te nie były w żaden sposób opisane w Umowie zawartej przez Organizatora z Podróżnym.

## 16. PAKIET ŚNIADANIOWY, SUCHY PROWIANT – LUNCH BOX, BREAKFAST BOX

16.1 Zapotrzebowanie na „lunch box” lub „breakfast box” każdy Podróżny zobowiązany jest zgłosić indywidualnie w recepcji hotelowej na jeden dzień przed planowaną wycieczką fakultatywną lub transferem z hotelu na lotnisko [w godzinach ustalonych przez hotel].

16.2 „Lunch box” lub „breakfast box” nie jest pełnowartościowym posiłkiem, a za jego przygotowanie w niektórych hotelach pobierana jest dodatkowa opłata. Nie każdy hotel zapewnia tego typu usługę.

16.3 Hotel ma prawo odmówić przygotowania „lunch boxu” lub „breakfast boxu” ze względu na miejscowe przepisy sanitarno-epidemiologiczne i przepisy bezpieczeństwa na lotnisku lub możliwość spożycia posiłku w hotelu [w szczególności wczesne śniadanie lub późna kolacja].

## 17. POZOSTAWIONE RZECZY

17.1 Podróżny, za każdym razem, zobowiązany jest przed opuszczeniem samolotu, autokaru, pokoju lub hotelu o dokładne sprawdzenie siedzenia, pokoju [w szczególności sejf, szafy, szuflady, balkonu], miejsca pobytu w hotelu - recepcji czy nic w nich nie pozostało [w szczególności paszport, dowód osobisty, prawo jazdy, biżuterię, pieniądze, urządzenia elektroniczne, klucze itp.].

17.2 Podróżny jest odpowiedzialny za dopilnowanie, aby jego bagaż został umieszczony w luku bagażowym pojazdu podczas transferu z/na lotnisko lub z/do hotelu, z/na wycieczkę fakultatywną.

17.3 Za rzeczy pozostawione, zagubione odpowiada Podróżny.

17.4 Ze względu na przepisy i opłaty celne, regulacje sanitarno-epidemiologiczne oraz względy bezpieczeństwa Organizator nie zajmuje się pośrednictwem oraz sprowadzaniem rzeczy pozostawionych, zagubionych, zapomnianych przez Podróżnego w trakcie imprezy.

## 18. ROZRYWKI I USŁUGI W HOTELACH

18.1 Programy animacyjne, rozrywkowe w hotelach mogą być prowadzone w różnych językach, ponieważ spotykają się w nich ludzie z różnych krajów. Najczęściej są to języki obce używane powszechnie w branży turystycznej: angielski, rosyjski, niemiecki, francuski i hiszpański.

18.2 Rodzaj programu animacyjnego oraz częstotliwość uzależniona jest od standardu hotelu, ilości chętnych uczestników, pogody oraz pory roku. W niektórych hotelach, zwłaszcza niższej kategorii i położonych blisko centrum miasta, oferta rozrywek jest znacznie okrojona lub w ogóle jej nie ma.

18.3 Wszystkie sporty [w szczególności motorowe] oferowane na plaży są zazwyczaj organizowane przez prywatne firmy spoza hotelu, a Organizator nie odpowiada za ich serwis.

18.4 Organizator nie ma wpływu na zachowanie innych gości hotelowych i nie odpowiada za nie.

18.5 Korzystanie z Łaźni tureckiej w hotelu jest zazwyczaj bezpłatne natomiast wszystkie zabiegi pielęgnacyjne, masaże itp. są dodatkowo płatne. Szczegółowy regulamin oraz cennik dostępny jest w każdym hotelu.

18.6 Sprzątanie pokoi oraz wymiana ręczników nie musi odbywać się codziennie, zazwyczaj odbywa się co 2-3 dni. Częstotliwość jest uzależniona od standardu hotelu. W razie konieczności skorzystania z usługi sprzątania poza wyznaczonym przez hotel terminem Podróżny proszony jest o zgłoszenie tego w recepcji lub do hotelowej Guest Relation. W każdym czasie przepisy hotelowe dotyczące tzw. „housekeeping” mogą ulec zmianie, jest to zależne od wewnętrznej decyzji hotelu.

18.7 Ilość leżaków przy basenie oraz na plaży nie musi być równa liczbie gości przebywających w hotelu, gdyż nie wszyscy z nich są zainteresowani taką formą wypoczynku, wybierając np. uprawianie sportów wodnych czy wycieczka fakultatywna.

18.8 Wywieszki hotelowe służą do komunikacji pomiędzy Podróżnym a serwisem sprzątającym:

- a) „Do Not Disturb” – nie przeszkadzać – serwis sprzątający nie może uprzątnąć pokoju, wymienić pościeli ani ręczników, w przypadku minibaru nie będzie on uzupełniony.

b) „Please make my room” – proszę posprzątać mój pokój – serwis sprząający posprząta pokój dodatkowo lub w przypadku wcześniejszego wywieszenia „Do Not Disturb”.

## 19. WODA

19.1 Woda w kranach jest czysta, ale nie zalecamy jej spożywania.

19.2 W niektórych hotelach woda w kranie i w basenie może być słona. Jest to związane z systemem doprowadzającym wodę do hotelu z naturalnych zasobów wodnych.

19.3 Woda zwykle podgrzewana jest dzięki bateriom słonecznym. Jej temperatura jest uzależniona od nasłonecznienia.

19.4 Ilość ciepłej wody zależy także od ilości korzystających z niej osób w danej chwili.

19.5 Ilość wody doprowadzonej do hotelu może być ograniczona ze względu na położenie hotelu, porę roku, nasłonecznienie itp.

## 20. BUDZENIE

20.1 W recepcji hotelowej Podróżny może zamówić budzenie podając numer pokoju i godzinę budzenia. Organizator zaleca aby dla pewności ponownie zadzwonić do recepcji i sprawdzić podane wcześniej dane.

## 21. HAŁAS

21.1 Organizator informuje, iż wybierając hotel położony w pobliżu centrum lub w centrum miasta Podróżny powinien wziąć pod uwagę fakt, iż życie nocne w miejscowościach turystycznych trwa do wczesnych godzin rannych. Dodatkowo ruch uliczny oraz wiążący się z nim hałas może stanowić poważną przeszkodę w wypoczynku.

## 22. NAPIWKI

22.1 Napiwki to tradycja w krajach, w których mieszkańcy utrzymują się z turystyki. Wysokość napiwku zależy od indywidualnego uznania Podróżnego oraz jakości wykonywanej usługi. Zwykle napiwek dla kelnera wynosi 5-10% rachunku, dla boya hotelowego 1-2 USD lub EUR, który pomaga przenieść bagaż do pokoju, dla pokojówki hotelowej i kierowcy 2 USD lub EUR.

## 23. PLAŻA, SŁOŃCE, ZJEŹDŹALNIE, AQUAPARK - WODA

23.1 Dokładne informacje na temat plaży znajdują się w opisie hotelu.

23.2 Ze względu na przyływy i odpływy dno morskie przy plaży jest zróżnicowane. Organizator sugeruje zaopatrzyć się w odpowiednie obuwie ochronne do chodzenia po plaży i do pływania w morzu.

23.3 Organizator zaleca, ze względu na duże nasłonecznienie i wysokie temperatury, zabranie ze sobą kremów do opalania z filtrem UV, okularów przeciwsłonecznych oraz nakryć głowy bowiem w wyniku przegrzania Podróżny może ulec udarowi.

23.4 Organizator zaleca również picie dużej ilości płynów aby uzupełnić niedobór wody w organizmie.

23.5 Każdy hotel indywidualnie określa godziny pracy oraz regulamin korzystania z basenu, zjeżdźalni i aquaparku, który Podróżny bezwzględnie powinien przestrzegać.

23.6 Regulamin opisany powyżej, ze względów bezpieczeństwa użytkowników, może wprowadzać ograniczenia korzystania z basenu, zjeżdźalni, aquaparku osobom o określonym wieku lub wzroście.

23.7 Korzystanie z basenu, zjeżdźalni i aquaparku możliwe jest od godzin rannych do zachodu słońca. Podczas posiłków [lunch, obiad] zjeżdźalnia, aquapark zostają wyłączone z użytku. Po zachodzie słońca woda w basenie, aquaparku poddawana jest czyszczeniu i odkażaniu, z tego względu obowiązuje bezwzględny zakaz kąpieli.

23.8 Basen relaksacyjny [Relaxing pool] przeznaczony jest do użytku wyłącznie przez osoby dorosłe.

23.9 Działanie basenu z podgrzewaną wodą uzależnione jest od wewnętrznych przepisów danego obiektu oraz pory roku, zazwyczaj jest to jeden wyznaczony zbiornik na terenie obiektu.

23.10 W sezonie letnim basen kryty może nie być dostępny dla Podróżnego. Szczegółowe informacje na powyższy temat dostępne są w recepcji danego hotelu.

## 24. OWADY

Należy zwrócić uwagę na fakt, iż do specyfiki krajów o gorącym klimacie oraz dużej wilgotności należą muchy, komary, mrówki, owady i inne insekty. W celu zapewnienia jak największego komfortu Podróżnego stosowana jest tzw. dezynsekcja np. odkomarzanie. Niemniej jednak zaleca się zabranie ze sobą odpowiednich środków chemicznych przeciw insektom, komarom i moskitom oraz łagodzących ewentualne ukąszenia. W pokojach hotelowych zabrania

się trzymania jakichkolwiek produktów spożywczych [sprzyja to pojawianiu się mrówek i innych insektów].

## 25. USŁUGI MEDYCZNE I UBEZPIECZENIE

W związku z występującymi na świecie licznymi przypadkami rozprzestrzeniania się tropikalnych chorób, uprzejmie informujemy, że wszyscy wyjeżdżający za granicę zobowiązani są do zapoznania się z informacjami nt. aktualnych zagrożeń oraz ewentualnych wymaganych szczepień ochronnych lub profilaktyki antymalarycznej. Aktualne informacje Podróżny znajdzie na stronie internetowej Głównego Inspektoratu Sanitarnego [www.gis.gov.pl](http://www.gis.gov.pl).

Większość lekarstw Podróżny znajdzie w lokalnej aptece. Warto jednak znać ich skład chemiczny, ponieważ lekarstwa występują zazwyczaj pod innymi nazwami niż w Polsce. Radzimy Podróżnemu przed wyjazdem zaopatrzyć się w najpotrzebniejsze lekarstwa, które mogą okazać się niezbędne przy problemach zdrowotnych. W przypadku imprez w krajach śródziemnomorskich i regionach tropikalnych Podróżny może być narażony na częste infekcje żołądkowo-jelitowe spowodowane odmienną florą bakteryjną czy sposobem przyrządzania potraw. Dlatego sugerujemy aby Podróżny zaopatrzył się w odpowiednie leki przeciwwskurczowe, przeciwbiegunkowe i przeciwwymiotne. W przypadku konieczności wizyty u lekarza, hospitalizacji lub specjalistycznej opieki Podróżny zobowiązany jest, w pierwszej kolejności do poinformowania telefonicznie **Centrum Alarmowego** Ubezpieczyciela czynnego 24h [+48 58] 309 11 00 lub [+42 022] 186 06 23 oraz przedstawiciela Organizatora. Wyciąg z Ogólnych Warunków Ubezpieczenia, kontakt do centrum alarmowego oraz numer polisy ubezpieczeniowej znajdują się w dokumentach podróży. W niektórych hotelach znajdują się gabinety lekarskie, w których w wyznaczonych przez hotel godzinach dyżuruje lekarz i/lub pielęgniarka. Godziny przyjęć dostępne są w recepcji, prosimy o zapoznanie się z nimi. Kontaktując się z lekarzem prosimy o przekazanie mu kopii paszportu, numeru polisy ubezpieczeniowej i numeru rezerwacji. Jednak gdy Podróżny uda się do lekarza niewskazanego przez Ubezpieczyciela, to będzie musiał pokryć koszt porady w całości. W takim przypadku nie ma możliwości bezgotówkowego rozliczenia usługi. Niezależnie od powyższego, Ubezpieczyciel zwróci Podróżnemu poniesione i udokumentowane koszty leczenia w placówce medycznej współpracującej z Ubezpieczycielem po zakończeniu Imprezy, pomniejszone o wkład własny, w granicach całkowitej sumy ubezpieczenia. Do obowiązków Podróżnego należy skompletowanie i dostarczenie Ubezpieczycielowi prawidłowo wypełnionego formularza zgłoszenia szkody, oryginałów dokumentów z tytułu poniesionych kosztów zawierających diagnozy lekarskie oraz innych dokumentów zawierających zakres udzielonej pomocy. Ubezpieczenie medyczne obejmuje standardowy pakiet do ustalonej kwoty ubezpieczenia.

## 26. PRZED SEZONEM I PO SEZONIE

Za sezon wysoki uważa się miesiące lipiec i sierpień dla krajów basenu Morza Śródziemnego. Przypominamy, iż w krajach leżących w strefie podzwrotnikowej i zwrotnikowej występuje tzw. pora deszczowa, charakteryzująca się intensywnymi opadami deszczu [w szczególności Tajlandia, Indonezja, Sri Lanka]. W innych mogą występować silne wiatry [np. Dominikana, Tanzania, Seszele, Malediwy, Mauritius].

## 27. BEZPIECZEŃSTWO

27.1 Organizator aby zapewnić Podróżnemu udany wyjazd i bezpieczny wypoczynek obowiązuje do zapoznania się z poniższymi radami. W związku z tym prosimy:

- a) zwrócić szczególną uwagę na dzieci, przede wszystkim w windzie, na schodach, balkonie, basenie i wokół niego, na plaży, podczas kąpieli w morzu,
- b) zachować środki ostrożności korzystając z urządzeń elektrycznych i gazowych. Zauważone usterki należy natychmiast zgłosić w recepcji lub personelowi,
- c) korzystając z kąpielisk morskich i basenów hotelowych stosować się do rad i zaleceń miejscowego personelu, stosować się do obowiązujących regulaminów oraz poleceń personelu,
- d) zwrócić uwagę na głębokość wody, prądy wodne, przyływy i odpływy,
- e) korzystać z naszych praktycznych rad odnośnie wyżywienia, wody i aktywnego wypoczynku.

## 28. DODATKOWE ŻYCZENIA ZWIĄZANE Z ZAKWATEROWANIEM

28.1 Wszelkie prośby Klientów o dodatkowe świadczenia wykraczające poza ofertę nie są częścią Umowy, nie są gwarantowane, a jedynie opcjonalne, wykonywane w miarę możliwości hotelu.

28.2 Jeżeli mają Państwo życzenia dotyczące dodatkowych świadczeń hotelowych nieobjętych ofertą tj. np. możliwość wyboru umiejscowienia, czy widoku z pokoju( pokój z widokiem na morze, pokoje obok siebie, niskie/wysokie piętro,) kwiaty w pokoju, usługi dla nowożeńców, urodziny, rocznice, indywidualny transfer, itp. należy je zgłosić przed zawarciem Umowy i dokonaniem rezerwacji.

28.3 Dodatkowe świadczenia nie są częścią Umowy. Notatka na voucherze hotelowym np. „Just married”, „Honey moon”, „Pokoje obok siebie” itp. nie gwarantuje spełnienia wskazanej usługi, gdyż jest ona traktowana jako prośba dodatkowa. Dodatkowe usługi hotelowe nieobjęte Umową mogą być realizowane przez hotel za dodatkową opłatą.

#### ROZDZIAŁ IV - STANDARDOWY FORMULARZ INFORMACYJNY DO UMÓW O UDZIAŁ W IMPREZIE TURYSTYCZNEJ

1. Zaoferowane Podróżnemu połączenie usług turystycznych stanowi Imprezę turystyczną w rozumieniu dyrektywy [UE] 2015/2302.
2. W związku z powyższym będą Podróżnemu przysługiwały wszystkie prawa UE mające zastosowanie do Imprez turystycznych. Coral Travel Poland sp. z o.o. będzie ponosiło pełną odpowiedzialność za należyłą realizację całości Imprezy turystycznej.
3. Ponadto, zgodnie z wymogami prawa, Coral Travel Poland sp. z o.o. posiada zabezpieczenie w celu zapewnienia zwrotu wpłat Podróżnego i, jeżeli transport jest elementem Imprezy turystycznej, zapewnienia Podróżnemu powrotu do kraju w przypadku, gdyby Coral Travel Poland sp. z o.o. stało się niewypłacalne.
4. Najważniejsze prawa zgodnie z dyrektywą [UE] 2015/2302:
  - a) Przed zawarciem Umowy o udział w Imprezie turystycznej Podróżny otrzyma wszystkie niezbędne informacje na temat Imprezy turystycznej.
  - b) Zawsze co najmniej jeden przedsiębiorca ponosi odpowiedzialność za należyte wykonanie wszystkich usług turystycznych objętych Umową.
  - c) Podróżny otrzymuje awaryjny numer telefonu lub dane punktu kontaktowego, dzięki którym może skontaktować się z Organizatorem turystyki lub agentem turystycznym.
  - d) Podróżny może przenieść Imprezę turystyczną na inną osobę, powiadamiając o tym w rozsądnym terminie, z zastrzeżeniem ewentualnych dodatkowych kosztów.
  - e) Cena Imprezy turystycznej może zostać podwyższona jedynie wtedy, gdy wzrosną określone koszty [na przykład koszty paliwa] i zostało to wyraźnie przewidziane w umowie; w żadnym przypadku podwyżka ceny nie może nastąpić później niż 20 dni przed rozpoczęciem Imprezy turystycznej. Jeżeli podwyżka ceny przekracza 8% ceny Imprezy turystycznej, Podróżny może rozwiązać umowę. Jeśli Organizator turystyki zastrzega sobie prawo do podwyższenia ceny, podróżny ma prawo do obniżki ceny, jeżeli obniżyły się odpowiednie koszty.
  - f) Podróżni mogą rozwiązać umowę bez ponoszenia jakiegokolwiek opłaty za rozwiązanie i uzyskać pełen zwrot wszelkich wpłat, jeżeli jeden z istotnych elementów Imprezy turystycznej, inny niż cena, zmieni się w znaczący sposób. Jeżeli przedsiębiorca odpowiedzialny za Imprezę turystyczną odwoła ją przed rozpoczęciem, Podróżny ma prawo do zwrotu wpłat oraz, w stosownych przypadkach, do rekompensaty.
  - g) W wyjątkowych okolicznościach - na przykład jeżeli w docelowym miejscu podróży występują poważne problemy związane z bezpieczeństwem, które mogą wpłynąć na Imprezę turystyczną - Podróżny może, przed rozpoczęciem Imprezy turystycznej, rozwiązać umowę bez ponoszenia jakiegokolwiek opłaty za rozwiązanie.
  - h) Ponadto Podróżny może w każdym momencie przed rozpoczęciem Imprezy turystycznej rozwiązać umowę za odpowiednią i możliwą do uzasadnienia opłatą.
  - i) Jeżeli po rozpoczęciu Imprezy turystycznej jej znaczące elementy nie mogą zostać zrealizowane zgodnie z umową, będą musiały zostać zaproponowane Podróżnemu, bez dodatkowych kosztów, odpowiednie alternatywne usługi. W przypadku gdy usługi nie są świadczone zgodnie z umową, co istotnie wpływa na realizację Imprezy turystycznej, a Organizator turystyki nie zdoła usunąć problemu, Podróżny może rozwiązać umowę bez opłaty za rozwiązanie.
  - j) Podróżny jest również uprawniony do otrzymania obniżki ceny lub rekompensaty za szkodę w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania usług turystycznych.
  - k) Organizator turystyki musi zapewnić pomoc Podróżnemu, który znajdzie się w trudnej sytuacji.
  - l) W przypadku gdy Organizator turystyki stanie się niewypłacalny, wpłaty zostaną zwrócone. Jeżeli Organizator turystyki stanie się niewypłacalny po rozpoczęciu Imprezy turystycznej i jeżeli Impreza turystyczna obejmuje transport, zapewniony jest powrót Podróżnemu do kraju.
  - m) Coral Travel Poland sp. z o.o. wykupiła w ERGO Reiseversicherung AG z siedzibą w Monachium działająca przez Oddział w Polsce zabezpieczenie na wypadek niewypłacalności. Podróżny może kontaktować się z tym podmiotem pod alarmowy numer telefonu: +48 58 3091100, faksu: +48 58 3091101, adres e-mail: help@euro-alarm.cz. ERGO Reiseversicherung AG z siedzibą w Monachium działająca przez Oddział w Polsce przyjmuje zgłoszenia od Podróżnych, którzy nie otrzymali zwrotu:
    - wpłat wniesionych tytułem zapłaty za Imprezę turystyczną lub powiązane usługi turystyczne, w przypadku gdy Impreza turystyczna lub powiązane usługi turystyczne nie zostały lub nie zostaną zrealizowane,
    - kosztów powrotu do kraju, w przypadku samodzielnej organizacji tego powrotu przez Podróżnego.
  - n) Klient może skontaktować się z właściwym organem Urząd Marszałkowski Województwa Mazowieckiego 03-472 Warszawa, ul. B. Brechta 3, tel. +48 22 5979501, +48 22 5979540, e-mail: dkpit@mazovia.pl, jeżeli z powodu niewypłacalności Coral Travel Poland sp. z o.o. dojdzie do odmowy świadczenia usług. Urząd Marszałkowski Województwa Mazowieckiego prowadzi działania związane z organizacją powrotu podróżnych do kraju, jeżeli Organizator turystyki, wbrew obowiązkowi, nie zapewnia tego powrotu.
5. Dyrektywa [UE] 2015/2302 [www.eur-lex.europa.eu/legal-content/PL/TXT/?uri=CELEX%3A32015L2302](http://www.eur-lex.europa.eu/legal-content/PL/TXT/?uri=CELEX%3A32015L2302) przetransponowana do prawa krajowego <http://prawo.sejm.gov.pl/isap.nsf/DocDetails.xsp?id=WDU20170002361>

# Ubezpieczenie podróży zagranicznych

Dokument zawierający informacje o produkcie ubezpieczeniowym

Przedsiębiorstwo: **ERGO Reiseversicherung AG z siedzibą w Monachium działająca przez Oddział w Polsce**

Produkt: **Dla Klientów Coral Travel**

# ERGO

## Ubezpieczenia Podróży

### Uwaga!

Pełne informacje podawane przed zawarciem umowy i informacje umowne są zawarte w innych dokumentach, w szczególności w Ogólnych Warunkach Ubezpieczenia Podróży dla Klientów Organizatorów Turystyki Nr 10.22.003 Europäische Reiseversicherung AG z siedzibą w Monachium działająca przez Oddział w Polsce (obecnie: ERGO Reiseversicherung AG z siedzibą w Monachium działająca przez Oddział w Polsce), zatwierdzonych uchwałą Zarządu nr 04/GIC/2015 z dnia 18.12.2015 r.

### Jakiego rodzaju jest to ubezpieczenie?

Jest to ubezpieczenie podróży zagranicznej lub kosztów rezygnacji z podróży.

Zgodnie z załącznikiem z Ustawy z dnia 11.09.2015 r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej (Dz. U. z dn. 10.11.2015 poz. 1844 ze zm.) jest to dział II (pozostałe ubezpieczenia osobowe oraz ubezpieczenia majątkowe) grupa 1, 2, 9, 16, 18.



### Co jest przedmiotem ubezpieczenia?

Przedmiot ubezpieczenia	Suma ubezpieczenia					
	Wariant	Podstawowy	Standard	Optimum	Rezygnacja 80	Rezygnacja 100
Koszty rezygnacji z podróży		---	---	---	10.000 PLN	10.000 PLN
Koszty leczenia i transportu		20.000 EUR	40.000 EUR	60.000 EUR	---	---
NNW:						
- trwały uszczerbek na zdrowiu,	10.000 PLN	20.000 PLN	30.000 PLN	---	---	---
- śmierć.	5.000 PLN	10.000 PLN	15.000 PLN	---	---	---
Bagaż	1.000 PLN	1.600 PLN	2.000 PLN	---	---	---
Koszty ratownictwa i poszukiwań	5.000 EUR	5.000 EUR	5.000 EUR	---	---	---
ASSISTANCE	Podstawowe	Rozszerzone	Rozszerzone	---	---	---

### Możliwe rozszerzenia zakresu ochrony

#### po opłaceniu dodatkowej składki

(szczegóły dostępne u dystrybutora)

- ✓ Następstwa chorób przewlekłych
- ✓ Sporty wysokiego ryzyka
- ✓ Pakiet SKI



### Czego nie obejmuje ubezpieczenie?

Przed wszystkim:

- ✗ leczenia nie związanego z nagłym zachorowaniem lub nieszczęśliwym wypadkiem;
- ✗ leczenia lub jego kontynuacji w kraju zamieszkania;
- ✗ zabiegów i operacji za granicą, które można odłożyć w czasie i przeprowadzić w kraju zamieszkania;
- ✗ uprawiania sportów w celach zarobkowych;
- ✗ wypadków powstałych przy wykonywaniu pracy fizycznej;
- ✗ aktów terroryzmu, zamieszek, strajków oraz innych akcji protestacyjnych;
- ✗ skutków spożywania oraz zatrucia się alkoholem, narkotykami, środkami odurzającymi, psychotropowymi i zastępczymi;
- ✗ skutków prowadzenia pojazdu bez uprawnień, pilotowania statków powietrznych z napędem silnikowym;
- ✗ udziału w wyścigach, jazdach próbnych, próbach prędkościowych i treningach z nimi związanych;
- ✗ samobójstw, samookaleceń lub przestępstw, zaburzeń psychicznych i ich skutków;
- ✗ chorób przenoszonych wyłącznie drogą płciową, AIDS i zakażeń wirusem HIV;
- ✗ wyjazdów na terytoria, w stosunku do których Ministerstwo Spraw Zagranicznych Rzeczypospolitej Polskiej wydało ostrzeżenie najwyższego stopnia dla podróżujących;
- ✗ przyczyn powstałych przed rozpoczęciem okresu ubezpieczenia;
- ✗ w przypadku rezygnacji z podróży:
- kosztów wynikających ze zdarzeń, które nastąpiły po rozpoczęciu podróży;
- rezygnacji z podróży wskutek nieudzielenia/odwołania urlopu przez pracodawcę;
- kosztów rezygnacji z usług innych niż impreza turystyczna;
- ✗ odmowy wjazdu na teren danego kraju lub wjazdu z RP.



### Jakie są ograniczenia ochrony ubezpieczeniowej?

**Zakres ochrony nie obejmuje, o ile nie została zapłaconą dodatkowa składka:**

- ! Następstwa chorób przewlekłych;
- ! uprawiania sportów wysokiego ryzyka;
- ! Pakietu SKI;
- ! Kosztów rezygnacji z podróży.

**Ubezpieczenie kosztów leczenia i transportu oraz assistance nie obejmuje m. in.:**

- ! leczenia, które może być odłożone do czasu powrotu do kraju zamieszkania;
- ! porodu oraz powikłań ciąży powyżej 32 tygodnia;
- ! operacji plastycznych lub zabiegów kosmetycznych;
- ! zakupu oraz naprawy protez stomatologicznych.

**Górne limity ubezpieczenia kosztów leczenia i transportu oraz assistance:**

- ! leczenie stomatologiczne do 250 EUR;
- ! koszt pogrzebu za granicą do 1000 EUR.
- ! leczenie ambulatoryjne do 1000 EUR (powyżej wyłącznie za zgodą Centrum Alarmowego);
- ! Udział własny w leczeniu ambulatoryjnym to 25 EUR.

#### Ubezpieczenie NNW nie obejmuje m. in.:

- ! skutków utraty przytomności, udaru, zawału, drgawek;
- ! śmierci po 24 miesiącach od wypadku.

#### Ubezpieczenie bagażu nie obejmuje m.in.:

- ! uszkodzenia lub zniszczenia tylko pojemników na bagaż (np. walizek);
- ! gotówki, papierów wartościowych, srebra, złota, platyny, kamieni szlachetnych i pereł, za wyjątkiem biżuterii;
- ! bagażu pozostawionego bez opieki;
- ! szkód, których wartość nie przekracza 100 PLN;
- ! opóźnienia dostarczenia bagażu poniżej 6 godzin.

#### Ubezpieczenie kosztów rezygnacji z podróży nie obejmuje szkód m.in. w przypadku:

- ! gdy istnieją przeciwwskazania medyczne do odbycia podróży;
- ! planowego leczenia lub istnienia wskazań do przeprowadzenia zabiegu.

Udział własny w przypadku wariantu Rezygnacja 80 wynosi 20% kosztów rezygnacji, nie mniej jednak niż 100 PLN od osoby.

W przypadku, gdy więcej niż cztery osoby zarezerwowały podróż razem, odpowiedzialność ERGO Ubezpieczenia Podróży ogranicza się do kosztów rezygnacji z podróży Ubezpieczonego i współuczestników podróży, będących jego najbliższymi krewnymi, ubezpieczonych w ramach jednej umowy ubezpieczenia, których bezpośrednio dotyczy wypadek ubezpieczeniowy będący powodem rezygnacji z podróży.

Odpowiedzialność ograniczona jest do wysokości sumy ubezpieczenia będącej równoważnością ceny imprezy turystycznej lub biletu, jednak nie wyższej niż wskazanej w certyfikacie.



### Gdzie obowiązuje ubezpieczenie?

✓ Świat, z wyłączeniem RP, kraju zamieszkania i kraju rezydencji.



### Co należy do obowiązków ubezpieczonego?

W momencie **zawierania ubezpieczenia** podaj niezbędne i zgodne z prawdą dane oraz opłać składkę.

W trakcie **obowiązywania ubezpieczenia** niezwłocznie poinformuj ERGO Ubezpieczenia Podróży o wszelkich zmianach, które mogą mieć wpływ na ochronę ubezpieczeniową.

W przypadku **szkody** i zgłoszenia roszczenia:

- pomóż ERGO Ubezpieczenia Podróży ustalić okoliczności powstania szkody;
- stosuj się do zaleceń ERGO Ubezpieczenia Podróży, w tym Centrum Alarmowego;
- przekazaj ERGO Ubezpieczenia Podróży wymagane dokumenty (raporty/diagnozy/rachunki) potwierdzające zajście zdarzenia ubezpieczeniowego.



### Jak i kiedy należy opłacać składki?

Składka jest płatna jednorazowo, w całości, najpóźniej w dniu zawarcia umowy ubezpieczenia.



### Kiedy rozpoczyna się i kończy ochrona ubezpieczeniowa?

Ochrona ubezpieczeniowa **rozpoczyna się** dniem wskazanym w certyfikacie, nie wcześniej niż w momencie opłacenia składki i rozpoczęcia podróży.

Ochrona ubezpieczeniowa **trwa** od wyjazdu z kraju zamieszkania do powrotu do kraju zamieszkania (liczy się moment przekroczenia granicy). Wyjątkiem jest ochrona ubezpieczeniowa NNW oraz bagażu, która zaczyna się i kończy w miejscu zamieszkania.

Ochrona ubezpieczeniowa **kończy się** z dniem wskazanym w certyfikacie, nie później jednak niż z momentem zakończenia podróży.

W przypadku **kosztów rezygnacji z podróży** ochrona ubezpieczeniowa rozpoczyna się w dniu zawarcia umowy ubezpieczenia, a kończy z godziną wyjazdu w dniu wskazanym na dokumencie podróży, jako moment rozpoczęcia imprezy turystycznej, jednak nie później niż w dniu wskazanym w dokumencie ubezpieczenia jako data rozpoczęcia podróży.

Ochrona ubezpieczeniowa **wygasa** wraz z wyczerpaniem sumy ubezpieczenia lub z dniem odstąpienia od umowy ubezpieczenia.



### Jak rozwiązać umowę?

Składając podpisany wniosek i oświadczenie odstąpienia od umowy ubezpieczenia osobiście, drogą elektroniczną albo pocztą tradycyjną.