

OGÓLNE WARUNKI UCZESTNICTWA

w imprezach turystycznych organizowanych przez Exim S.A. obowiązujące od 30.07.2020 r.

I. Postanowienia Ogólne/Informacje o organizatorze turystyki

1. Organizatorem imprez turystycznych – organizatorem turystyki (w rozumieniu Ustawy z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych (Dz.U. z 2017 r., poz. 2361, zwana dalej „Ustawą”) jest EXIM S.A. z siedzibą w Warszawie, ul. Potocka 31A, 01-619 Warszawa, NIP: 7010307471, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS 0000391791, (zwana dalej „Organizatorem”).
2. Siedziba Organizatora znajduje się w Warszawie przy ul. Potocka 31A, kod pocztowy: 01-619. Bezpośredni kontakt z Organizatorem jest możliwy pod adresem email: exim@eximtours.pl
3. Ulekróć w Ogólnych Warunkach Uczestnictwa jest mowa o „Biurze Sprzedaży” lub „Biurze” bez bliższego określenia - należy przez to rozumieć zdefiniowane w art. 4 pkt 11 Ustawy pojęcie „punkt sprzedaży”, w którym została złożona rezerwacja imprezy turystycznej przez danego Podróżnego (zwana dalej „Imprezą”).
4. Organizator jest wpisany do Rejestru Organizatorów Turystyki i Przedsiębiorców Ułatwiających Nabywanie Powiązanych Usług Turystycznych prowadzonego przez Marszałka Województwa Mazowieckiego pod nr 1254. Organizator widnieje w Centralnej Ewidencji Organizatorów Turystyki i Przedsiębiorców Ułatwiających Nabywanie Powiązanych Usług Turystycznych pod nr ewidencyjnym 7555.
5. Organizator posiada, zgodnie z art. 7 ust. 1 i ust. 2 Ustawy, zabezpieczenie finansowe Kontakt z podmiotem udzielającym zabezpieczeń finansowych jest możliwy za pośrednictwem formularza kontaktowego na stronie internetowej www.eximtours.pl.
6. Warunki umowy o udział w imprezie turystycznej oraz prawa i obowiązki Podróżnych określają niniejsze Ogólne Warunki Uczestnictwa (zwane dalej „OWU”), wydane w oparciu o art. 384 § 1 Kodeksu cywilnego (zwany dalej „k.c.”) oraz Ustawę, a także „Ważne informacje dla turystów” (zwane dalej „WIT”) oraz pozostałe dokumenty wskazane w treści umowy o udział w imprezie turystycznej, w tym w szczególności szczególne warunki ubezpieczenia oraz regulaminy, do których umowa się odwołuje. Wymienione powyżej dokumenty stanowią integralną część umowy o udział w imprezie turystycznej organizowanej przez Organizatora (zwana dalej „Umowa” lub „Zgłoszeniem”).
7. Zawierając Umowę Podróżny oświadcza, że zapoznał się w całości z OWU i WIT, ich zapisy są dla niego jasne i zrozumiałe, a także że akceptuje warunki OWU i WIT w całości.
8. Podanie danych osobowych jest niezbędnym warunkiem zawarcia oraz wykonania Umowy.

II. Zawarcie Umowy

1. Stronami Umowy są Organizator i Podróżny. W przypadku zawierania przez Podróżnego Umowy na rzecz osoby trzeciej, Podróżny wskazuje tę osobę w Umowie lub Zgłoszeniu.
2. Umowa może być zawarta:
 - a. online bezpośrednio z Organizatorem z wykorzystaniem strony www.eximtours.pl,
 - b. online lub telefonicznie za pośrednictwem Biura Sprzedaży (lista punktów sprzedaży znajduje się na stronie internetowej www.eximtours.pl) lub infolinii Organizatora,
 - c. za pośrednictwem Biura Sprzedaży przy fizycznej obecności Podróżnego.
3. Osoba dokonująca rezerwacji i zakupu Imprezy musi posiadać pełną zdolność do czynności prawnych. Podróżny zobowiązany jest do przestrzegania przepisów paszportowych i wizowych, a podróżując wraz z osobą niepełnoletnią, dodatkowo zobowiązany jest do posiadania wszelkich zgód od rodziców lub opiekunów osoby niepełnoletniej, chyba że jest rodzicem lub opiekunem prawnym.
4. Rezerwacja możliwości udziału w Imprezie jest traktowana wyłącznie jako skierowana do Organizatora propozycja zawarcia Umowy. Rezerwacja może zostać założona w zależności od sytuacji: pisemnie, ustnie lub telefonicznie bądź drogą elektroniczną za pośrednictwem strony internetowej Organizatora. Umowa zostaje zawarta, gdy status rezerwacji zostaje zmieniony z „Wstępnej” na „Potwierdzoną”.
5. Za szkody wyrządzone podczas Imprezy przez osoby małoletnie odpowiadają rodzice lub opiekunowie prawni. Zgłaszający (pierwsza osoba wymieniona w potwierdzeniu rezerwacji / dokumentach podróży lub płatnik) przyjmuje na siebie odpowiedzialność za zapłatę całej ceny Imprezy za wszystkie osoby wymienione w Umowie. Jest także odpowiedzialna za przekazywanie pozostałym osobom otrzymanych od Organizatora (bezpośrednio lub poprzez Biuro Sprzedaży) informacji i oświadczeń dotyczących Imprezy, a także za przekazywanie Organizatorowi (bezpośrednio lub poprzez Biuro Sprzedaży) w imieniu tych osób informacji i oświadczeń związanych z Imprezą. Zaleca się, aby Podróżny rezerwujący Imprezę skontaktował się z Organizatorem (bezpośrednio lub poprzez Biuro Sprzedaży) na 24 godziny przed planowanym terminem wyjazdu/wylotu z kraju, w celu potwierdzenia rozkładu jazdy/lotu. Zawsze aktualny rozkład lotu/jazdy można sprawdzić także na stronie www.eximtours.pl.
6. Przed zawarciem Umowy udziela się Podróżnemu:
 - a. standardowych informacji za pośrednictwem odpowiedniego standardowego formularza informacyjnego, zwanego dalej „formularzem SFI”, stanowiącego załącznik 1 lub 2 do Ustawy,
 - b. informacji określonych zgodnie z art. 40 ust. 1 oraz ust. 4 Ustawy, w szczególności informacji, o której mowa w art. 40 ust. 1 pkt 3 Ustawy (cena, opłaty i koszty dodatkowe) a także o ewentualnych zmianach tych informacji oraz za pomocą standardowego formularza informacyjnego, zwanych dalej „Informacjami o Imprezie”.
7. Do momentu zawarcia Umowy Organizator może zmienić informacje przekazane Podróżnemu zgodnie z art. 40 ust. 1 Ustawy informując go w sposób jasny, zrozumiały i widoczny o każdej zmianie informacji.
8. W przypadku zawierania Umowy:
 - a. za pośrednictwem strony www.eximtours.pl Podróżny potwierdza, iż przed dokonaniem rezerwacji udzielone mu zostały wymagane Ustawą informacje za pośrednictwem formularza SFI a przed zawarciem Umowy również informacje o Imprezie,
 - b. W przypadku zawierania Umowy w Biurze Sprzedaży przy fizycznej obecności Podróżnego udzielenie Podróżnemu informacji za pośrednictwem formularza SFI oraz informacji o Imprezie a także potwierdzenie, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym, następuje na trwałym nośniku,
 - c. W przypadku zawierania Umowy przez telefon Podróżnemu udziela się informacji o Imprezie oraz informacji zawartych w SFI stanowiącym załącznik nr 2 do Ustawy, a także potwierdza się treść proponowanej Umowy utrwaloną na papierze lub innym trwałym nośniku.
9. Oświadczenie Podróżnego o zawarciu Umowy jest skuteczne, jeżeli zostało utrwalone na papierze lub innym trwałym nośniku po otrzymaniu potwierdzenia od Organizatora. Umowa lub potwierdzenie jej zawarcia zawiera udzielone Podróżnemu przed zawarciem Umowy informacje o Imprezie a także pełną treść uzgodnień między stronami Umowy oraz dane i informacje określone w art. 42 ust. 4 Ustawy. Przez „trwały nośnik” należy rozumieć materiał lub narzędzie umożliwiające przechowywanie informacji, w sposób umożliwiający dostęp do informacji w przyszłości przez czas odpowiedni do celów, jakim te informacje służą,

i które pozwalają na odtworzenie przechowywanych informacji w niezminionej postaci.

10. Podróżny podpisując Umowę lub akceptując Zgłoszenie zobowiązuje się do zapłaty ceny Imprezy wskazanej na Umowie lub Zgłoszeniu.
 11. W chwili zawarcia Umowy lub niezwłocznie po jej zawarciu udostępnia się Podróżnemu na trwałym nośniku kopię Umowy lub potwierdzenie jej zawarcia. Podróżny jest uprawniony do żądania kopii Umowy w postaci papierowej, jeżeli została zawarta przy fizycznej obecności Podróżnego. W sprawach związanych z Imprezą Podróżny może kontaktować się przed rozpoczęciem Imprezy bezpośrednio z Organizatorem a w przypadku zawarcia umowy za pośrednictwem Biura Sprzedaży – z tym Biurem, zaś po rozpoczęciu Imprezy – z pilotem lub rezydentem lub przedstawicielem lokalnego kontrahenta Organizatora lub infolinią Organizatora
 12. Na wniosek Podróżnego Organizator może rozpatrzyć prośbę o zmianę warunków Umowy lub Zgłoszenia przy całkowitym uzgodnieniu dodatkowych kosztów wynikających z takiej zmiany. Koszty zmiany przy przelotach rejsowych/liniowych (nie czarterowych) obejmują opłatę manipulacyjną przewoźnika lotniczego za dokonanie zmiany, a w niektórych przypadkach konieczność zakupu nowych biletów lotniczych. Dodatkowo koszty zmiany warunków Umowy obejmują w każdym przypadku bezwrotną opłatę Organizatora w wysokości 200 PLN za każdą zmianę.
 13. Katalog oraz inne informacje udostępniane przez Organizatora stanowią jedynie zaproszenie do zawarcia Umowy i nie stanowią oferty w rozumieniu przepisów k.c. Ich elementy wskazane w art. 40 ust. 1 pkt 1-6 Ustawy mogą stać się częścią Umowy o udział w imprezie turystycznej, w przypadku gdy zostanie to wyraźnie i jednoznacznie wskazane w Umowie.
 14. Zdjęcia prezentowane w katalogach oraz innych materiałach reklamowych są zdjęciami przykładowymi. Oznacza to w szczególności, że nie każdy pokój w danym hotelu wygląda tak jak prezentowany na zdjęciu w katalogu. Podróżny może zostać zakwaterowany w dowolnej części hotelu, chyba że strony w Umowie postanowią inaczej.
 15. Przedstawione w materiałach promocyjnych lub katalogach rozpowszechnianych przez Organizatora ceny za wystąpienie lub usługi dodatkowo płatne np. leżaki i parasole, klimatyzacja, sejf, Internet, itp. są cenami orientacyjnymi, ważnymi w chwili przygotowywania tych materiałów i mogą ulec zmianie.
 16. Imprezy Organizatora co do zasady nie są dostępne dla osób z ograniczoną sprawnością ruchową. Na wniosek Podróżnego złożony na trwałym nośniku Organizator może sprawdzić dostępność oferty dla osób z ograniczoną sprawnością ruchową. Poinformowanie Organizatora o ograniczonej sprawności ruchowej Podróżnego musi nastąpić przed zawarciem Umowy.
 17. Podróżny oświadcza, że przed zawarciem Umowy Organizator przekazał mu w sposób jasny, zrozumiały i widoczny oraz czytelny informacje, o których mowa w pkt II ust. 6 a także o ewentualnych zmianach tych informacji oraz odpowiedni standardowy formularz informacyjny.
 18. Podróżny oświadcza, że przed zawarciem Umowy o udział w Imprezie zapoznał się z przekazanymi mu informacjami, o których mowa w pkt II ust. 6 i są one dla niego jasne i zrozumiałe.
 19. Podróżny oświadcza, że dane osobowe podane przy zawarciu Umowy lub Zgłoszenia są zgodne z ważnymi dokumentami podróznymi (paszport, dowód osobisty, wiza). W przypadku zmiany danych, o których mowa Podróżny zobowiązany jest do niezwłocznego poinformowania Organizatora i poniesienia ewentualnej opłaty dodatkowej związanej ze zmianą danych osobowych.
 20. Rodzaje i wysokość zniżek dla dzieci Organizator określa w treści aktualnej oferty/katalogu lub na stronie internetowej. W przypadku, gdy Podróżny jest dziecko, osoba dokonująca rezerwacji oraz zawierająca Umowę musi powiadomić o tym fakcie, podając jednocześnie wiek dziecka wraz z dokładną datą jego urodzenia. W przypadku niezgodności wieku z tym pierwotnie wskazanym, Organizator upoważniony jest do naliczania i pobierania katalogowej ceny zgodnie z wiekiem Podróżnego. Za upoważniający do uzyskania zniżek wiek dziecka przyjmuje się wiek jeden dzień po dniu zakończenia Imprezy.
- ## III. Rozwiązanie oraz odstąpienie od Umowy
1. Podróżny może odstąpić od Umowy w każdym czasie przed jej rozpoczęciem. W takim przypadku, Podróżny jest zobowiązany do zapłaty na rzecz Organizatora opłaty z tytułu odstąpienia od Umowy, której zryczałtowaną wysokość stanowi:
 - w przypadku imprez z przelotem czarterowym
 - a. 10 % ceny Imprezy przy rezygnacji do 40 dni przed datą rozpoczęcia Imprezy, nie mniej jednak niż 200 PLN/os.
 - b. 20% ceny Imprezy przy rezygnacji między 39 a 31 dniem przed datą rozpoczęcia Imprezy,
 - c. 30% ceny Imprezy przy rezygnacji między 30 a 21 dniem przed datą rozpoczęcia Imprezy,
 - d. 50% ceny Imprezy przy rezygnacji między 20 a 14 dniem przed datą rozpoczęcia Imprezy,
 - e. 70% ceny Imprezy przy rezygnacji między 13 a 8 dniem przed datą rozpoczęcia Imprezy,
 - f. 80% ceny Imprezy przy rezygnacji między 7 a 2 dniem przed datą rozpoczęcia Imprezy,
 - g. 90% ceny Imprezy przy rezygnacji na 1 dzień i mniej przed datą rozpoczęcia Imprezy.
 - w przypadku imprez z przelotem rejsowym (nie czarterowym) oraz imprez z dojazdem własnym wysokość opłaty wyliczana jest indywidualnie w oparciu o wszystkie rzeczywiste koszty poniesione przez Organizatora na przygotowanie imprezy turystycznej. Opłata z tytułu odstąpienia może być wyższa niż wliczona zaliczka. Opłata podlega potrąceniu z wpłaty dokonanej przez Podróżnego.
 2. Do kalkulacji ostatecznie poniesionych kosztów Organizator może przystąpić najwcześniej po dacie końcowej wyjazdu i rozliczeniu kosztów Imprezy, z której Podróżny nie skorzystał.
 3. Organizator po rozwiązaniu Umowy dokona zwrotu Podróżnemu zapłaconej kwoty za Imprezę pomniejszonej o opłatę za odstąpienie od Umowy, obliczoną na podstawie kosztów znanych w dniu rozwiązania Umowy. Jeżeli po kalkulacji ostatecznie poniesionych kosztów zajdzie konieczność zwrotu Podróżnemu części opłaty - Organizator zwróci Podróżnemu należną kwotę. Powyższe postanowienia niniejszego rozdziału nie mają zastosowania w przypadku gdy Ustawa stanowi, iż odstąpienie od Umowy lub jej rozwiązanie przez Podróżnego następuje bez opłaty. Niezależnie od powyższej opłaty za odstąpienie od Umowy, Organizator może domagać się od Podróżnego na podstawie art. 395 § 2 k.c. wynagrodzenia odpowiadającego dotychczas wykonanym czynnościom oraz zwrotu rzeczywiste koszty poniesionych, udokumentowanych kosztów w związku z przygotowaniem do wykonania Umowy.
 4. Podróżny może odstąpić od Umowy przed jej rozpoczęciem bez poniesienia 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 podróznym do miejsca docelowego, nie wcześniej jednak niż na 7 dni przed wyjazdem/wylotem. Podróżny może żądać wyłącznie zwrotu wpłat dokonanych z tytułu Umowy.
 5. Oświadczenie o odstąpieniu od Umowy powinno być złożone przez Podróżnego z zachowaniem formy pisemnej i doręczone na adres siedziby Organizatora lub Biura Sprzedaży za pośrednictwem którego Podróżny zawarł Umowę lub Zgłoszenie. Oświadczenie może zostać przesłane Organizatorowi także faksem lub w wiadomości e-mail odpowiednio na nr telefonu lub adres e-mail wskazany w Umowie lub Zgłoszeniu.

treść jest zatwierdzona do stosowania we Wspólnocie Europejskiej Rozporządzeniem Rady Europy (EC) nr 2027/97 i uzupełniona Rozporządzeniem (EC) nr 889/2002 oraz prawodawstwem krajów członkowskich UE.

IX. Ubezpieczenia oraz gwarancja ubezpieczeniowa

Informacje dotyczące obowiązkowego ubezpieczenia Imprez zagranicznych w zakresie KL (Kosztów Leczenia)/NNW (Następstw nieszczęśliwych wypadków) oraz dobrowolnego ubezpieczenia dodatkowego a także warunki tych ubezpieczeń zawarte są w Szczególnych Warunkach Ubezpieczenia w Trakcie Podróży ERGO Ubezpieczenia Podróży (SWU) dostępnych na stronie www.eximtours.pl lub w Biurze Sprzedaży. Organizator oświadcza, że posiada wymagane Ustawą zabezpieczenie finansowe na wypadek niewypłacalności w formie gwarancji ubezpieczeniowej wydanej przez ERGO Reiseversicherung AG z siedzibą w Monachium Oddział w Polsce al. Grunwaldzka 413, 80-309 Gdańsk oraz, że zgodnie z Ustawą odprowadza należne od Umów składki na Turystyczny Fundusz Gwarancyjny. Gwarancja ubezpieczeniowa, której beneficjentem jest Marszałek Województwa Mazowieckiego, w wypadku niewypłacalności Organizatora ma zapewnić pokrycie kosztów powrotu Klientów z imprezy turystycznej do miejsca wyjazdu lub planowanego powrotu z imprezy turystycznej w wypadku gdy Organizator turystyki wbrew obowiązkom nie zapewni tego powrotu, a także zapewnić Klientom zwrot wpłat wniesionych tytułem zapłaty za imprezę turystyczną w wypadku gdy z przyczyn dotyczących Organizatora turystyki impreza turystyczna nie zostanie zrealizowana, a także zapewnić Klientom zwrot części wpłat wniesionych tytułem zapłaty za imprezę turystyczną, odpowiadającą części imprezy turystycznej, która nie zostanie zrealizowana. W tym przypadku Uczestnik powinien niezwłocznie skontaktować się z Marszałkiem Województwa Mazowieckiego, Urząd Marszałkowski Województwa Mazowieckiego w Warszawie, ul. Jagiellońska 26, 03-719 Warszawa, tel. Kontaktowy: -48 22 59 79 541/501, adres e-mail: dkpid@mazovia.pl. Uruchomienie środków następuje tylko w przypadku niewypłacalności Organizatora. Każdorazowo Marszałek Województwa wskazuje termin na zgłaszanie szkód oraz rodzaje dokumentów, jakie należy dołączyć do zgłoszenia roszczenia. Na stronie Urzędu Marszałkowskiego Województwa Mazowieckiego (www.mazovia.pl) ukazują się komunikaty dla poszkodowanych Klientów. Koszty powrotu Klientów do kraju pokrywane są w pierwszej kolejności. Górną granicą odpowiedzialności ubezpieczyciela/gwaranta z tytułu niniejszej gwarancji jest aktualna kwota Gwarancji Ubezpieczeniowej dostępna na www.eximtours.pl.

X. Ochrona danych osobowych

1. 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 (zwane dalej „RODO”), Administratorem danych osobowych Podróżnego jest Organizator - Exim S.A., ul. Potocka 31A, 01-619 Warszawa.

2. Organizator prowadzi bazę danych osobowych, czyli informacji identyfikujących osoby fizyczne. Organizator gwarantuje maksymalną i dostosowaną do aktualnego poziomu bezpieczeństwa ochronę danych osobowych. Poprzez zawarcie Umowy Podróżny potwierdza w swoim imieniu oraz w imieniu wszystkich uczestników, że zapoznał się z informacją o przetwarzaniu danych osobowych w zakresie przedstawionym w niniejszym rozdziale.

3. Podróżny zawierający Umowę zobligowany jest do przekazania przedstawicielom Organizatora, danych osobowych umożliwiających przekroczenie granicy Rzeczypospolitej Polskiej, odbycie podróży oraz pobyt zgodnie z warunkami wjazdowymi i wyjazdowymi poszczególnych państw. W tym celu konieczne jest udostępnienie przez Podróżnego podstawowych danych, które określone są kierunkiem podróży:

- a. jeśli podróż odbywa się do krajów Unii Europejskiej, wystarczające dane to:
 - imię i nazwisko według dowodu tożsamości,
 - data urodzenia,
 - adres do korespondencji,
 - numer telefonu kontaktowego oraz adres e-mail niezbędne celem kontaktu w przypadku wszelkich zmian w rozkładach lotów,
- b. jeśli podróż odbywa się poza granice Unii Europejskiej, w zależności od celu podróży, dodatkowo:
 - numer i data ważności paszportu,
 - obywatelstwo,
 - miejsce urodzenia.

5. Dane osobowe Podróżnego oraz osób towarzyszących będą wykorzystywane w następujących celach:

- a. zawarcia i wykonania umowy, w tym zapewnienia poprawnej jakości usług (podstawa prawna - art. 6 ust. 1 lit b RODO),

- b. wykonania ciążących na Organizatorze obowiązków prawnych, np. wystawiania i przechowywania faktur czy udzielania odpowiedzi na reklamacje (podstawa prawna - art. 6 ust. 1 lit c RODO),
 - c. dochodzenia roszczeń wynikających z umowy (podstawa prawna - art. 6 ust. 1 lit. f RODO),
 - d. marketingu usług własnych w trakcie trwania umowy (podstawa prawna - art. 6 ust. 1 lit. f RODO).
6. Podróżny przy zawarciu Umowy może dodatkowo wyrazić zgodę na przetwarzanie swoich danych osobowych oraz danych osobowych osób towarzyszących w imieniu i na rzecz których zawiera Umowę w następujących celach:

- a. marketingowych - podstawa prawna - art. 6 ust. 1 lit a RODO (wykorzystywane dane: imię i nazwisko, adres e-mail, numer telefonu komórkowego, adres korespondencyjny),
 - b. udziału w programie lojalnościowo - rabatowym „Najlepsze wakacje - najlepszy klient” - podstawa prawna - art. 6 ust. 1 lit a RODO (wykorzystywane dane: imię i nazwisko, adres e-mail, numer telefonu komórkowego, adres korespondencyjny).
7. Udzielona zgoda na przetwarzanie danych osobowych w celach marketingowych może być wycofana w każdym czasie.
8. Dane osobowe Podróżnego Organizator będzie wykorzystywał przez okres niezbędny do realizacji opisanych powyżej celów. W zależności od podstawy prawnej będzie to odpowiednio:
- a. czas trwania 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 wycofania zgody.

9. Wszelkie dane osobowe przechowywane są w formie elektronicznej oraz w formie archiwum dokumentacji.

10. W przypadkach określonych w RODO, Podróżny ma prawo dostępu do danych osobowych, sprostowania danych, przeniesienia danych, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania danych osobowych. Niezależnie od praw wymienionych wyżej Podróżny może w dowolnym momencie wnieść sprzeciw wobec przetwarzania Jego danych, jeśli podstawą prawną wykorzystywania danych jest prawnie uzasadniony interes. Podróżny ma także prawo wnieść skargę do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, jeżeli uważa, że przetwarzanie Jego danych osobowych narusza przepisy prawa.

11. Z zachowaniem wszelkich gwarancji bezpieczeństwa danych, dane Podróżnego Organizator może przekazać - oprócz osobom upoważnionym przez Organizatora - innym podmiotom, w tym:

- a. podmiotom przetwarzającym je w naszym imieniu, np. dostawcom usług technicznych i podmiotom świadczącym nam usługi doradcze,
- b. innym administratorom, w szczególności do ERGO Ubezpieczenia Podróży, któremu Organizator może przekazać dane osobowe Podróżnego i wszystkich osób towarzyszących mu w imprezie turystycznej w ramach listy osób ubezpieczonych dla celów związanych z realizacją świadczeń będących przedmiotem umowy z Ubezpieczycielem (wykorzystywane dane: imię i nazwisko, data urodzenia, adres korespondencyjny).

12. Państwa dane mogą być również przekazywane do państw spoza Europejskiego Obszaru Gospodarczego (do krajów innych niż kraje Unii Europejskiej oraz Islandia, Norwegia i Liechtenstein), pod warunkiem spełnienia warunków określonych w niniejszym rozdziale X.

13. Organizator wyznaczył Inspektora Ochrony Danych, z którym Podróżny może się skontaktować się za pośrednictwem poczty elektronicznej: iod@eximtours.pl.

XI. Postanowienia końcowe

1. W sprawach nieuregulowanych w OWU odpowiednie zastosowanie mają przepisy Ustawy: art. 10, art. 11, art. 12 ust. 1 pkt 1, 5, 16 i 17, art. 17 oraz art. 20 ust. 2 Ustawy o prawach konsumenta oraz przepisy rozporządzeń Unii Europejskiej dotyczących konsumentów usług turystycznych.

2. Podróżny może zapoznać się z treścią Ustawy pod adresem: <http://prawo.sejm.gov.pl/isap.nsf/DocDetails.xsp?id=WDU20170002361>.

3. OWU i WIT obowiązują od dnia 3 września 2018 r. i nie mają zastosowania do umów o udział w imprezie turystycznej zawartych przez Organizatora przed tą datą.

nie ma uprawnień tłumacza przysięgłego, w związku z czym w kwestiach zdrowotnych należy skorzystać z telefonu Centrali Alarmowej ERGO Ubezpieczenia Podróży, a w przypadku problemów z kradzieżami/zagubieniem dokumentów lub przedmiotów wartościowych z najbliższą placówką konsularną. Może zdarzyć się tak, że rezydent nie będzie zakwaterowany w tym samym miejscu, w którym Państwo mieszkacie. Dlatego osobisty kontakt z naszym rezydentem jest możliwy podczas spotkania informacyjnego oraz dyżurów w hotelu (Czwłoke 1-2 razy w tygodniu). W pilnych przypadkach rezydent dostępny jest pod numerem telefonu komórkowego, podanego na tablicy informacyjnej Organizatora, która znajduje się przy recepcji hotelowej.

Za pośrednictwem tablicy hotelowej Organizator przekazuje ważne informacje, dlatego zalecamy zapoznać się z nimi, zwłaszcza z potwierdzeniem godzin transferu na lotnisko i odlotu do Polski, które rezydent wywiesza podczas ostatniego dyżuru w trakcie pobytu Klientów. Niezbędnym jest sprawdzenie wszelkich informacji o rozkładzie przelotów w dniu poprzedzającym wylot (wieczorem). W dniu zakończenia imprezy turystycznej rezydent, o ile ma taką możliwość, asystuje do momentu odprawy na lotnisku, później możliwy jest jedynie kontakt telefoniczny. W otrzymanych przed wylotem dokumentach znajduje się również numer telefonu alarmowego Organizatora, czynnego 24/7, z którego można skorzystać w przypadku problemów z transferem. W przypadku imprez z wyjazdem autokarem przedstawicielem Organizatora jest pilot grupy, który towarzyszy Państwu od momentu wyjazdu autokaru z Polski do momentu powrotu do kraju.

Przy imprezach z przelotem liniami rejsowymi (w tym tanimi liniami lotniczymi) na miejscu Klienci są pod opieką lokalnego kontrahenta w języku angielskim/niemieckim lub w jęz. polskim. Informacje na ten temat podawane są przy opisach kierunków na stronie www.eximtours.pl oraz w umowie. Przed rozpoczęciem imprezy turystycznej Klienci otrzymują manual z informacjami dotyczącymi opieki rezydenta oraz niezbędne numery telefonów do przedstawicieli Organizatora na miejscu, a także nr alarmowy do Polski, który działa 24/7 w języku polskim.

Ponadto, podczas imprezy mogą mieć Państwo kontakt z innymi przedstawicielami Biura, którzy są oddelegowani do sprawowania opieki nad Państwem. Mogą być to, np. lokalni piloci, kierowcy autobusów, personel hoteli i innych organizacji, z którymi Organizator współpracuje przy organizacji świadczeń turystycznych.

Pilot, jak i rezydent są odpowiedzialni za prawidłową i bezpieczną realizację imprezy. Dlatego Uczestnik jest zobligowany do podporządkowania się zaleceniom obsługi imprezy (w tym przewodnikowi, rezydentowi, pilotowi, kierowcy autobusu, czy personelowi lotnisk). Niestosowanie się do tego może implikować poważne konsekwencje dla Uczestnika.

WYCIECZKI FAKULTATYWNE

W niektórych krajach istnieje możliwość wykupienia wycieczek fakultatywnych organizowanych przez lokalne biuro podróży. Umowa o wycieczkę fakultatywną zawierana jest przez lokalne biuro podróży i nie jest świadczeniem wykonywanym przez Exim S.A. Radzimy, by wycieczki fakultatywne kupować na miejscu za pośrednictwem lokalnego przedstawiciela Organizatora, w celu uniknięcia kłopotów z niewywiązaniem się nieznanymi przedsiębiorców z zawartych z umów. Wycieczki fakultatywne odbywają się w zależności od warunków atmosferycznych. Szczegółowych informacji udziela przedstawiciel na miejscu. Organizator nie ma wpływu na ceny i organizację wycieczek fakultatywnych, za które odpowiada miejscowy kontrahent. Wszelkie ewentualne reklamacje dotyczące ich organizacji należy zgłaszać przedstawicielowi na miejscu. Wszelkie wycieczki fakultatywne odbywają się pod warunkiem zebrania się minimalnej liczby uczestników, określonej indywidualnie dla każdej wycieczki.

SZCZEPIENIA

Szczepienia ochronne to jeden z najskuteczniejszych sposobów zapobiegania chorobom zakaźnym podczas wyjazdu. W trakcie podróży zagranicznych często spotykamy się z chorobami, które albo nie występują albo występują sporadycznie w kraju naszego zamieszkania. Wykaz zalecanych szczepień ochronnych określa przepisami rozporządzenie Ministra Zdrowia z dnia 16 września 2010 r. w sprawie wykazu zalecanych szczepień ochronnych oraz sposobu finansowania i dokumentowania zalecanych szczepień ochronnych wymaganych międzynarodowymi przepisami zdrowotnymi. Aktualnie jedynym szczepieniem obowiązkowym jest szczepienie przeciwko żółtej gorączce (żółta febra), które jest niezbędne przy podróży do części krajów w tropiku, szczególnie w Afryce i Ameryce Południowej. Niektóre państwa obligują podróżnych także do innych szczepień na podstawie własnego prawa wizowego (np. Arabia Saudyjska wymaga szczepienia przeciwko zakażeniu meningokokowym). Szczegółowe informacje na ten temat dostępne są na stronie https://szczepienia.gis.gov.pl/index.php/rodzice_i_opiekunowie/szczepienia_w_podrozach_zagranicznych.

CHOROBY I POMOC LECARSKA

W przypadku imprez w regionie śródziemnomorskim, czy przy wyjazdach do krajów egzotycznych mogą być Państwo narażeni na częste infekcje żołądkowo-jelitowe spowodowane odmienną florą bakteryjną. Dlatego też należy zaopatrzyć się w leki przeciwcukrowe, przeciwbiegunkowe i przeciwwymiotne. W przypadku nasilenia się objawów choroby konieczna jest konsultacja medyczna, którą umożliwi Państwu Ubezpieczyciel (kontakt z Centralą Alarmową ERGO).

Zalecamy unikanie picia wody bieżącej z kranów, hydrantów, czy mycia nią owoców do bezpośredniego spożycia. Najbezpieczniej korzystać z wody oryginalnie butelkowanej nawet do mycia zębów oraz obierania owoców i warzyw przed ich spożyciem i dbania o higienę, warto też często myć dłonie. Przypominamy, że do specyfiki krajów, do których Państwo podróżujecie, należą komary, muchy i inne insekty ze względu na gorący klimat. Dlatego też radzimy zabrać odpowiednie środki chemiczne. Zabrania się również trzymania w pokojach produktów spożywczych, ponieważ sprzyja to pojawianiu się mrówek oraz innych insektów. Polecamy zapoznać się z aktualnymi informacjami dotyczącymi zagrożeń chorobowych oraz wymaganych szczepień ochronnych na stronie internetowej Głównego Inspektoratu Sanitarnego www.gis.gov.pl.

Klienci ubezpieczeni są na podstawie polisy generalnej w ERGO Ubezpieczenia Podróży. W krajach z oferty Organizatora nie istnieje bezpłatna służba zdrowia. W przypadku konieczności skorzystania z doraźnej pomocy medycznej Klient niezwłocznie informuje o tym fakcie Centralę Alarmową ERGO pod nr +48 58 309 11 00. W trakcie rozmowy prosimy ustalić szczegóły dotyczące możliwości korzystania z danej placówki medycznej w miejscu docelowym. Prosimy mieć na uwadze, iż Ubezpieczyciel zawiera umowy jedynie z wybranymi placówkami medycznymi za granicą, które świadczą bezpłatnie usługi na Państwa rzecz. W przypadku skorzystania z pomocy placówki, która nie posiada zawartej z ERGO umowy, należy upewnić się, czy koszt leczenia w takiej placówce zostanie Państwu zrefundowany po powrocie do Polski. Za lekarstwa i udzielenie pomocy lekarz zawsze wystawi rachunek. Koszt standardowej wizyty u lekarza ogólnego wynosi ok. 100 USD, natomiast u specjalisty, w tym stomatologa, ok. 150-200 USD. W przypadku doraźnej pomocy medycznej, niezależnie od kosztu wizyty, Klient pokrywa daną kwotę osobiście na miejscu. Dopiero po powrocie z imprezy do kraju otrzymuje zwrot, na podstawie oryginałów rachunków (oraz druku „zgłoszenia szkody z ubezpieczenia kosztów leczenia” ERGO), pomniejszony o kwotę wkładu własnego w wysokości 25 EUR. W razie korzystania z jakiegokolwiek pomocy medycznej należy niezwłocznie poinformować o tym ubezpieczyciela. Nie ponosi się wtedy kosztów, gdy są one pokrywane bezpośrednio przez ubezpieczyciela. W przypadku, gdy Klient zdecyduje się pokryć koszt na miejscu, otrzyma zwrot poniesionych wydatków po powrocie do kraju, po uprzednim przedłożeniu oryginałów rachunków bezpośrednio do Ubezpieczyciela. Aktualne wzory druków z tytułu szkód znajdują się na www.eximtours.pl w zakładce Ubezpieczenia.

RAMADAN

W czasie Ramadanu może zdarzyć się, iż sklepy oraz obiekty gastronomiczne będą krócej czynne lub całkowicie zamknięte. Może się zdarzyć, że podczas Ramadanu posiłki w hotelach będą skromniejsze niż w pozostałym czasie. Prosimy, aby w tym okresie unikać skąpych strojów kąpielowych. Podczas zwiedzania meczetów i kościołów prosimy o stosowny ubiór (zwłaszcza w okresie Ramadanu). Podczas Ramadanu skrócone są godziny otwarcia zwiedzanych obiektów (najczęściej do 15:00). Piątek to dzień wolny od pracy (odpowiednik niedzieli w Polsce). Oznacza to, że banki i urzędy są nieczynne. Należy również wziąć pod uwagę, że podczas ramadanu administracja, handel i transport funkcjonują w zwolnionym tempie i w ograniczonym zakresie.

UBRANIE

W większości hoteli nie jest wskazane udanie się do restauracji w stroju kąpielowym czy w szortach. Bezwzględnie zakaz ten jest przestrzegany w obiektach o kategorii 4* i 5*, dlatego radzimy w celu uniknięcia niepotrzebnych nieprzyjemności zabrać ze sobą odpowiedni strój. Przy wejściu do kościołów, meczetów i innych tego typu budowli kobiety powinny zakrywać ramiona i kolana, mężczyźni natomiast zakładać długie spodnie.

BAGAŻ NIESTANDARDOWY

Przewóz rowerów, desek surfingowych, sprzętu do nurkowania (m.in. butla tlenowa, płetwy, maska, pianka, głębokościomierz), etc. stanowi bagaż ponadwymiarowy i musi być zgłoszony Organizatorowi przy rezerwacji. Obowiązuje wtedy dodatkowa opłata, zgodnie z taryfą wprowadzoną przez dane linie lotnicze. Przypominamy, iż usługa ta nie jest gwarantowana i może zdarzyć się, iż uprzednio potwierdzona przez linię lotniczą może zostać odrzucona w przypadku pełnego wyważenia luków bagażowych. W przypadku zmiany linii lotniczych, dla zgłoszonego uprzednio bagażu, zastosowanie mają opłaty zgodnie z cennikiem nowego przewoźnika lotniczego. Szczegółowe informacje dotyczące przewozu bagażu niestandardowego w poszczególnych liniach lotniczych dostępne są na stronie internetowej www.eximtours.pl.

Organizator nie gwarantuje przewozu bagażu niestandardowego do hotelu oraz w drodze powrotnej na lotnisko. Na życzenie Klienta taka opłata jest wyliczana indywidualnie i płatność następuje przed rozpoczęciem imprezy turystycznej. Jeżeli Klient porusza się na wózku inwalidzkim również należy zgłosić ten fakt przy zawieraniu Umowy.

SEJF

Odradzamy Państwu zabieranie ze sobą na urlop wartościowych przedmiotów i biżuterii. Przypominamy, iż hotel nie ponosi odpowiedzialności materialnej za rzeczy wartościowe, pozostawione przez Państwa w pokoju. W związku z tym radzimy wynająć sejf hotelowy w recepcji bądź pokoju i zdeponować w nim paszport, pieniądze, karty płatnicze, bilety lotnicze i inne wartościowe rzeczy. W większości hoteli korzystanie z sejfu jest dodatkowo płatne.

UWAGA!!!

Biura pośredniczące w zawarciu umowy – Biura Sprzedaży – nie są uprawnione do składania jakichkolwiek zapewnień czy obietnic lub dokonywania uzgodnień odbiegających od treści podanej w ofercie Organizatora.

Wycieczki objazdowe do krajów docelowych prezentowanych w niniejszym katalogu będą odbywały się jedynie w sytuacji, gdy zgłosi się odpowiednia liczba uczestników, tj. min. 10 osób na każdy z programów w przypadku imprez z przelotem samolotem oraz min. 30 osób w przypadku imprez z przejazdem autokarem, organizowanym z Polski. W przeciwnym wypadku impreza objazdowa zostanie odwołana, a Klientowi zaproponowany zostanie alternatywny termin.

W krajach z oferty Organizatora może występować zagrożenie bezpieczeństwa turystów, czego Organizator nie jest w stanie przewidzieć oraz zapobiec. Informacje na temat przepisów obowiązujących w danym kraju, informacje dodatkowe na temat zdrowia, ruchu samochodowego, ewentualne porady oraz wszelkie komunikaty o zagrożeniach można znaleźć na stronie www.ms.gov.pl. Osobom udającym się na wypoczynek zalecamy również instalację na urządzeniu mobilnym bezpłatnej aplikacji iPolak rekomendowanej przez MSZ.