

INFORMACJE PRZED PODRÓŻĄ

1. INFORMACJE OGÓLNE

Rezydent - Jest przedstawicielem organizatora znajdującym się w miejscu pobytu. Odpowiada za zakwaterowanie, spotkania informacyjne, transfery, organizację techniczną pobytu. Przedstawia dostępne wycieczki fakultatywne, od lokalnego pośrednika. Prosimy także pamiętać, iż rezydent nie będzie zakwaterowany w tym samym obiekcie, w którym Państwo mieszkacie. Nie zawsze będzie mógł towarzyszyć Państwu podczas transferów i imprez fakultatywnych. Rezydent pełni dyżury w danym obiekcie zazwyczaj 2 razy w tygodniu, a w sytuacjach awaryjnych pod podanym przez niego numerem telefonu. Każdy uczestnik ma obowiązek przystosowania się do zaleceń rezydenta, ponieważ jest on osobą odpowiedzialną za właściwą i bezpieczną realizację imprezy.

Pilot - Jest osobą upoważnioną przez organizatora do towarzyszenia uczestnikom imprezy turystycznej. Opiekuje się grupą w zakresie niezbędnym do realizacji wyjazdu. Czuwa nad sposobem świadczenia usług na rzecz klientów, przyjmuje zgłoszenia od uczestników, jeśli występują jakieś uchybienia. Przekazuje podstawowe informacje na temat odwiedzanych krajów i atrakcji turystycznych. Każdy uczestnik ma obowiązek bezwzględnie się podporządkować zalecenia obsługi. Należy pamiętać, iż podczas podróży samolotem, a także autokarem (głównie na odcinkach krajowych) pilot nie zawsze towarzyszy grupie.

Przewodnik - Osoba posiadająca uprawnienia do oprowadzania po miastach, które tego wymagają oraz do oprowadzania po obiektach muzealnych.

Ostrzeżenia dla podróżujących – Prosimy regularnie sprawdzać komunikaty dotyczące celu Państwa podróży. Informacje są dostępne na stronie internetowej Ministerstwa Spraw Zagranicznych: http://www.msz.gov.pl/pl/informacje_konsularne/ostrezenia/ dostępne są wszelkie ostrzeżenia dla podróżujących. Prosimy regularnie sprawdzać komunikaty dotyczące celu Państwa podróży.

2. PRZED WYJAZDEM

Wycieczki fakultatywne - Są to wycieczki dodatkowo płatne, które mogą uatrakcyjnić pobyt Uczestnika. Są organizowane przez lokalnych partnerów Selva Tour Sp. z o.o. Wszystkie informacje na ich temat udziela na spotkaniu informacyjnym rezydent, który pośredniczy w sprzedaży. Wycieczka odbywa się przy min. 15 - 25 os. w zależności od wycieczki. W przypadku braku minimalnej ilości chętnych wycieczka może się nie odbyć.

System tour guide - Jest to bezprzewodowy system oprowadzania grup. Podnosi jakość komunikacji w trakcie oprowadzania podczas wycieczek objazdowych. Stosujemy go podczas większości naszych wycieczek objazdowych. Na czas trwania wycieczki Uczestnik otrzyma od pilota niewielki indywidualny odbiornik. W przypadku zagubienia lub uszkodzenia odbiornika Uczestnik zostanie obciążony opłatą w wysokości 100 zł.

Czas trwania imprezy turystycznej - Impreza rozpoczyna się w dzień wyjazdu/wylotu, a kończy w dniu powrotu do Polski. Jeśli została wykupiona opcja na dojazd własny, pierwszym dniem imprezy jest dzień zakwaterowania, a ostatnim dzień wykwaterowania. W przypadku podróży samolotem dzień przyjazdu i odjazdu są dniami podróży, prosimy mieć na uwadze, że może dojść do zmiany godzin ze strony linii lotniczych. W najniekorzystniejszych przypadkach wylot może nastąpić w nocy, a lot powrotny wcześniej rano.

Zakwaterowanie - W ofertach hoteli podana jest oficjalna kategoryzacja (gwiazdki), zgodna z wymaganiami i przepisami miejscowymi. Zdjęcia prezentowane w ofertach oraz materiałach reklamowych są zdjęciami przykładowymi. Oznacza to, że nie każdy pokój wygląda tak jak prezentowany na zdjęciu w katalogu i mogą się różnić. Hotele mogą posiadać własne regulaminy korzystania z infrastruktury hotelowej tj. basen czy zjeżdżalnie.

Doba hotelowa - W większości hoteli doba hotelowa zaczyna się od godziny 14:00 i kończy o 10:00. Dokładne godziny zakwaterowania i wykwaterowania podane są w ofercie. Uczestnicy imprezy turystycznej mogą korzystać ze świadczeń hotelowych od chwili zakwaterowania do wykwaterowania. Uczestnikom zostanie wskazane miejsce składowanie bagażu w dniu wykwaterowania.

Wyżywienie - Ilość i forma wyżywienia jest opisana w każdej ofercie. W hotelach śniadanie może występować w formie kontynentalnej, jest to posiłek składający się z pieczywa, masła, do wyboru dżem, bądź miód. Śniadanie kontynentalne wzmocnione - jak wyżej z wędliną lub jogurtem i sokami. Śniadanie w formie bufetu tzw. szwedzki stół z wyborem produktów tj. wędlina, ser, jajka, pieczywo, masło, do wyboru dżem, bądź miód czy sałatki. Wygląd bufetu, ilość i zróżnicowanie produktów zależą od standardu hotelu. Do śniadania dostępna jest kawa i herbata. Obiadokolacje mogą występować w formie bufetu tzw. szwedzki stół z wyborem dań. Lub serwowane, gorący posiłek zazwyczaj dwudaniowy. Do kolacji zazwyczaj podawana jest woda. Inne napoje są dodatkowo płatne, chyba że oferta precyzuje to inaczej. Należy pamiętać, że z restauracji nie wolno zabierać żadnych produktów, jest to niedozwolone i niemile widziane przez obsługę hotelową.

Klimatyzacja - W wybranych hotelach z oferty dostępna jest bezpłatna klimatyzacja. Należy jednak pamiętać, iż w ciągu dnia może działać tylko w wyznaczonych przez obsługę godzinach.

Dokumenty - Obywatele Polski mogą podróżować do krajów Unii Europejskiej na podstawie dowodu osobistego bądź paszportu. Jeśli przekraczana jest granica do kraju, który nie należy do Unii Europejskiej, muszą mieć paszport, bądź dowód (zależy od kraju) ważny 6 miesięcy od daty powrotu. Każdy obcokrajowiec korzystający z naszej oferty zamieszkujący na terenie RP może przekraczać granice na podstawie paszportu i wizy, jeżeli jest wymagana. Trzeba pamiętać, że straż graniczna może przeprowadzić kontrolę dokumentów w każdym miejscu wspólnoty. Za brak takowych dokumentów podczas kontroli grożą konsekwencje związane z karą pieniężną lub deportacją do kraju.

Ubezpieczenie - Każdy uczestnik imprezy turystycznej organizowanej przez Selva Tour Sp z o.o. zgodnie z postanowieniami Umowy Generalnej nr 523287 z dnia 20.12.2022r, objęty jest ubezpieczeniem Signal Iduna. W przypadku wyjazdów zagranicznych lub ubezpieczania cudzoziemców podczas imprez na terenie RP, klient objęty jest ubezpieczeniem SIGNAL IDUNA Bezpieczne Podróże w zakresie Standard na poniższe sumy ubezpieczenia KL – 40 000 EUR, NNW – 15 000 PLN, BP – 1 000 PLN. Uprawianie sportów zimowych, ekstremalnych lub pracy fizycznej należy zgłosić do Biura w celu doubezpieczenia. W przypadku wyjazdów na terenie RP, klient objęty jest ubezpieczeniem NNW w zakresie standard plus na sumę ubezpieczenia NNW – 20 000 PLN. Uprawianie sportów wyczynowych i ekstremalnych wymaga zgłoszenia do Biura w celu doubezpieczenia.

Ubezpieczenie posiada pakiet chorób przewlekłych w cenie. W celu zorganizowania wizyty lekarskiej za granicą, należy każdorazowo przed udaniem się do lekarza (także przed udaniem się na wizytę kontrolną), skontaktować się z Centralą Alarmową Mondial Assistance (AWP Polska Sp. z o.o.) telefonicznie.: 0048 (0) 22 864 55 26.

W przypadku uregulowania przez Państwa kosztów leczenia oraz innych kosztów objętych ubezpieczeniem, w celu uzasadnienia roszczenia prosimy o zabezpieczenie dokumentów takich jak: - dokumentacja medyczna z rozpoznaniem (diagnozą), rachunek za wizytę lekarską, dowód opłaty rachunku za wizytę lekarską, kopia recepty, dowód opłaty za wykupione lekarstwa przepisane przez lekarza (np. paragon), bilet/rachunek za przejazd z placówki medycznej do miejsca zakwaterowania po udzielonej pomocy medycznej.

Wszystkie procedury związane z wypłacaniem poniesionych kosztów i odszkodowań winne być załatwiane bezpośrednio z Signal Iduna Polska TU S.A. Każdemu uczestnikowi zalecamy przed podróżą wyrobienie karty EKUZ, która obowiązuje na terenie UE.

3. PODRÓŻ AUTOKAREM

Autokar - pierwszy rząd siedzeń jest przeznaczony dla obsługi imprezy. Pozostałe miejsca są przydzielane komputerowo wg. kolejności zgłoszeń i wskazywane są przez pilota. Każdemu uczestnikowi przysługuje jedno miejsce. Istnieje możliwość wykupienia dodatkowego miejsca w autokarze (jeśli są dostępne) informacje na temat kosztów dostępne są w Selva Tour Sp z o.o.

Bagaż - ilość bagażu na osobę jest ograniczona do jednej walizki lub torby podróźnej maksymalnie do 20 kg. oraz niedużego bagażu podręcznego. W autokarze nie ma możliwości dopłacić za nadbagaż, w takim przypadku obsługa odmówi, zabrania dodatkowej walizki bądź torby. Bagaże oddawane do luku bagażowego w autokarach powinny być podpisane oraz oznaczone w sposób umożliwiający ich identyfikację właścicielowi w celu zapobiegania pomyłką.

Transport - organizator nie ponosi odpowiedzialności za opóźnienia w trakcie przejazdu z przyczyn niezależnych od biura. Na trasach dojazdowych przejazd odbywa się różnymi środkami transportu, samochodem osobowym, mikrobusem, autokarem turystycznym, autokarem liniowym, pociągami PKP. Z możliwością kilku przesiadek. Tym samym należy liczyć się z przesiadką w jednym z miast, gdzie zjeżdża się kilka różnych autokarów.

Toalety autokarowe – należy pamiętać, że, toalety mają ograniczoną pojemność, dlatego są to toalety „awaryjne” i proponujemy nie korzystać z nich zbyt często. W tym celu co ok. 4 godziny organizujemy postoje w miejscach, gdzie skorzystać można z toalet (często płatnych).

Zbiórka - prosimy o bezwzględne przybycie na miejsce zbiórki 15 minut przed planowanym odjazdem autokaru. Godziny podawane w rozkładach jazdy są godzinami odjazdu autokaru z miejsca podstawienia. Biuro zastrzega sobie możliwość zmiany godzin oraz miejsca wyjazdu.

Bezpieczeństwo podczas podróży – w autokarze obowiązuje zakaz palenia wyborów tytoniowych, papierosów elektrycznych oraz spożywania alkoholu, bądź innych środków odurzających, obsługa autokaru może odmówić zabrania na pokład osoby nietrzeźwej, w każdym ze środków transportu prosimy o bezwzględne zapinanie pasów bezpieczeństwa.

4. PODRÓŻ SAMOŁOTEM

Przelot - wszystkie przeloty z Selva Tour Sp z o.o. są lotami bezpośrednimi. Po znalezieniu się w strefie tranzytowej należy na tablicy odlotów odszukać numer rejsu do kraju docelowego. Prosimy o przybycie na lotnisko każdorazowo najpóźniej na 2-3 godziny przed odlotem. Opóźnienia samolotu zdarzają się szczególnie w okresie wzmożonego ruchu turystycznego, bądź wynikają z warunków atmosferycznych lub innych zakłóceń, na które Selva Tour Sp z o.o. nie ma wpływu (stajki obsługi, awarie techniczne, przejściowe przeciążenia międzynarodowych korytarzy powietrznych lokalne przepisy dotyczące startów/ładowań samolotów, obostrzenia przepisów bezpieczeństwa itp.). Zasady odszkodowań i pomocy dla pasażerów uregulowane są w 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 w polskiej ustawie Prawo Lotnicze. Utrata lub zniszczenie bagażu. Sytuacje takie regulowane są przez międzynarodowe konwencje dotyczące ruchu lotniczego, których stroną jest Rzeczpospolita Polska, tj. w szczególności w Konwencji warszawskiej z 1929 r. wraz z Konwencją z 1961 r. uzupełniającą konwencję warszawską, w Konwencji montrealskiej z 1999 roku. W razie utraty lub zniszczenia bagażu podczas przelotu należy niezwłocznie zgłosić ten fakt obsłudze lotniska i pobrać od niej potwierdzenie szkody - tzw. druk PIR. Druk PIR wraz z oryginalnymi przywieszkami bagażowymi, kartami pokładowymi i innymi dokumentami potwierdzającymi zarówno sam fakt poniesienia szkody, jak i jej wartość należy załączyć do reklamacji. Powyższa reklamacja musi być wniesiona (przekazana lub wysłana) do przewoźnika bezzwłocznie po wykryciu szkody – najpóźniej w terminie 7 dni od daty odebrania bagażu, zaś w przypadku opóźnienia dostarczenia bagażu najpóźniej w terminie 21 dni od daty odebrania bagażu. Przeloty odbywają się bez usług cateringowych. W przypadku podróży z dzieckiem, bez jednego z rodziców lub prawnego opiekuna, należy posiadać notarialną zgodę na wyjazd dziecka od nieobecnego rodzica/opiekuna. W przypadku dziadków podróżujących z wnukiem, muszą posiadać notarialną zgodę na wyjazd od obojga rodziców.

Ponieważ dni przyjazdu i odjazdu są dniami podróży, prosimy mieć na uwadze, że może dojść do zmiany godzin ze strony linii lotniczych. W najniekorzystniejszych przypadkach wylot może nastąpić w nocy, a lot powrotny wcześnie rano.

Bagaż - wielkość bagażu uzależniona jest od linii lotniczych zazwyczaj jest to bagaż podręczny do 5 kg oraz 1 sztukę bagażu głównego najczęściej o wadze od 15 do 20 kg (dokładna waga bagażu podana jest w ofercie imprezy turystycznej). Za każdy nadbagaż należy uiścić dodatkową opłatę na lotnisku wg. taryf obowiązujących u danego przewoźnika. Przewoźnik może zabrać nadbagaż wyłącznie w przypadku wolnej pojemności bagażowej.

Transfer - odbywa się autokarem, busem lub samochodem osobowym do hotelu z lotniska i z hotelu na lotnisko. W większości przypadków autobus będzie obsługiwać kolejno hotele, które znajdują się na trasie transferu.