

**I. ZAWARCIE UMOWY**

1. Stronami niniejszej umowy są spółka pod firmą EXIM S.A. z siedzibą w Warszawie (zwana dalej „Organizatorem”) oraz Klient podpisujący zgłoszenie-rezerwację (zwane dalej „Umową”). Podpisując Umowę Klient potwierdza, że zapoznał się z Ogólnymi warunkami uczestnictwa w imprezach organizowanych przez spółkę pod firmą Exim S.A. z siedzibą w Warszawie (zwane dalej „OWU”), które stanowią integralną część Umowy i jej akceptuje. Klient podpisuje Umowę w imieniu własnym oraz w imieniu wszystkich zgłoszonych w Umowie uczestników imprezy turystycznej i przyjmuje tym samym odpowiedzialność dotrzymywania warunków umowy przez tychże uczestników.

2. W terminie 48 godzin od otrzymania podpisanego przez Klienta egzemplarza Umowy, Organizator zobowiązany jest potwierdzić wszelkie postanowienia Umowy. Umowa zostaje zawarta z chwilą jej podpisania, a potwierdzenie umowy przez Organizatora stanowi obligatoryjny element umowy. Przekazanie potwierdzenia Klientowi następuje poprzez Agenta Organizatora, za pośrednictwem którego Umowa została zawarta lub bezpośrednio przez Organizatora jeśli Umowa została zawarta w miejscach firmowych.

3. Przy zawieraniu umowy Organizator określa rodzaj dokumentów potrzebnych do realizacji imprezy oraz termin ich okazania lub dostarczenia do biura Organizatora. W przypadku, gdy Klient nie dożył w dokumentów w określonym terminie, w związku z czym nie dojdzie do realizacji imprezy turystycznej Klient zobowiązany będzie do pokrycia, zgodnie z rozdziałem VI pkt. 6 OWU kosztów wynikających z poczynionych przez Organizatora przygotowań i dokonanych nakładów. Dokumenty niezbędne przy zawarciu umowy, które Klient niezwłocznie po jej podpisaniu otrzymuje w posiadanie to: druk zgłoszenia-rezerwacji, potwierdzenie rezerwacji, ogólne warunki uczestnictwa, ogólne warunki ubezpieczenia Europäische Reiseversicherung AG Oddział w Polsce oraz katalog. Ww. dokumenty stanowią integralną część umowy.

4. Klient jest zobowiązany poinformować Organizatora o zmianie swoich danych osobowych (imienia, nazwiska, adresu) oraz o zmianie danych osobowych innych uczestników imprezy, w imieniu i na rzecz których zawarł umowę z Organizatorem, a także o zmianie lub wymianie dokumentu uprawniającego do przekroczenia granicy, w terminie umożliwiającego załatwienie niezbędnych formalności, nie krótszym niż 7 dni przed rozpoczęciem imprezy.

**II. WARUNKI PŁATNOŚCI**

1. Cena imprezy podana jest w PLN. Po podpisaniu Umowy Klient zobowiązany jest niezwłocznie, nie później niż w terminie 3 dni od zawarcia umowy zapłacić zaliczkę w wysokości 30% bezpośrednio w siedzibie Organizatora lub przelewem na rachunek bankowy Organizatora w BANKU HANDLOWYM W WARSZAWIE S.A. nr 83 1003 1508 0000 0008 1589 0019, wskazany w umowie rezerwacji. Zapłata reszty należności musi nastąpić w nieprzekraczalnym terminie 21 dni przed rozpoczęciem imprezy (wyjątek stanowią oferty Last Minute, rezerwacje krótko przed wyjazdem), w przeciwnym razie Organizator ma prawo odstąpić od Umowy potrącając należność jak przy rezygnacji z przyczyn leżących po stronie Klienta zgodnie z rozdziałem VI pkt. 6 OWU.

2. W przypadku zakupu imprezy w terminie krótszym niż 21 dni przed rozpoczęciem imprezy lub ofert typu Last Minute, Klient zobowiązany jest do wpłaty całej należności na konto w dniu potwierdzenia przez Organizatora wszelkich istotnych danych dotyczących imprezy turystycznej zawartych w Umowie. Brak wpłaty w powyższym terminie oznacza rezygnację Klienta z uczestnictwa w imprezie turystycznej na warunkach i ze skutkami określonymi w rozdziale VI pkt. 6 OWU.

3. Klient, który zakupił ofertę Last Minute (w terminie krótszym niż 21 dni przed wyjazdem) zobowiązany jest do przesłania do Organizatora faksem lub e-mail'em potwierdzenia dokonania przelewu na rachunek bankowy Organizatora. Klient zobowiązany jest do przesłania w potwierdzeniu niezwłocznie po otrzymaniu potwierdzenia rezerwacji od Organizatora (tego samego dnia).

4. Cena ustalona w Umowie może ulec podwyższeniu, jeżeli doszło do wzrostu kosztów transportu, w tym opłat lotowych, podatków lub opłat należnych za takie usługi jak lotniskowe, załadunkowe lub podręczne w portach morskich i lotniczych, wzrostu kursów walut. Podwyższenie ceny może nastąpić jeżeli Organizator udokumentuje wpływ wpływ wskazanych okoliczności na podwyższenie ceny. W okresie 20 dni przed datą rozpoczęcia imprezy cena nie może być podwyższona.

5. Dokumenty podane będą wydane Klientowi w formie elektronicznej na wskazany prawidłowy adres e-mail, gdy całość środków pieniężnych za daną imprezę będzie znajdować się na koncie Organizatora. Godzina zbiórki wyznaczona jest zawsze na dwie godziny przed odjazdem, jeśli organizator nie wskazuje inaczej.

**III. ODPOWIEDZIALNOŚĆ, STRASY I SZKODY**

1. Każdy uczestnik imprezy jest zobowiązany do przestrzegania przepisów kraju, z którego podróżuje i do którego wyjeżdża, w tym w szczególności przepisów paszportowych, celnych, zdrowotnych, sanitarnych, przewozowych, przepisów związanych z bezpieczeństwem i innych.

2. Organizator odpowiada za podanie, przed rozpoczęciem imprezy turystycznej, ogólnych informacji o obowiązujących przepisach paszportowych, wizowych i sanitarnych kraju docelowego. W opisie imprezy turystycznej, w katalogu i cenniku, a także w dokumentach podróży, znajdują się istotne informacje, dotyczące niezbędnych formalności, związanych z imprezą turystyczną.

3. Przy planowaniu podróży za granicę należy wziąć pod uwagę fakt, że termin oczekiwania na wydanie dokumentów uprawniających do przekroczenia granicy (paszport, dowód osobisty, wiza) wynosi około 6 tygodni.

4. W ramach krajów Strefy Schengen można podróżować na podstawie dowodu osobistego. Podróżując dziećmi muszą posiadać własny dokument tożsamości (paszport lub dowód osobisty), w podróży do krajów spoza Strefy Schengen, także osoba podróżująca w tym dziecku winna posiadać własny paszport.

5. Organizator turystyki odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy o świadczenie usług turystycznych, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie jest spowodowane wyłącznie:

- działaniem lub zaniechaniem Klienta;
- działaniem lub zaniechaniem osób trzecich, nieuczestniczących w wykonywaniu usług przewidzianych w umowie, jeżeli tych działań lub zaniechań nie można było przewidzieć ani uniknąć, albo
- siłą wyższą;
- Wyłączenie odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy, w przypadkach wymienionych w punkcie poprzedzającym, nie zwalnia Organizatora turystyki od obowiązku udzielenia w czasie trwania imprezy turystycznej pomocy uszkodzonym Klientowi.
- W sytuacji, gdy bagaż Klienta został zgubiony lub uszkodzony w czasie przelotu samolotem należy bezwzględnie zgłosić formularz zgłoszenia szkód (P.I.R.) przewoźnikowi lotniczemu w miejscu przeznaczonym do tego przez linie lotnicze. Protokół (P.I.R.) sporządzany jest wyłącznie przez upoważnionego do tego pracownika lotniska. Zgodnie z ogólnymi warunkami podróży lotniczych stosowanymi przez linie lotnicze zgłoszenie szkód jest konieczne do zrealizowania roszczeń Klienta. Jeżeli w dniu zawarcia Umowy nie jest jeszcze znany przewoźnik lotniczy to Organizator zobowiązuje się tymczasowo do podania nazwy przypuszczalnego przewoźnika. Jak tylko ostatecznie zostanie ustalony przewoźnik, organizator niezwłocznie powiadomi o tym Klienta poprzez biuro podróży, w którym zawarta została rezerwa. W wypadku zmiany przewoźnika po zawarciu Umowy Klient zostanie niezwłocznie powiadomiony o tym poinformowany przez Organizatora. Organizator zastrzega sobie możliwość zmiany linii lotniczych i numerów lotniczych.
- Organizator nie gwarantuje przewozu bagażu specjalnego (wyposażenie sportowe, wozy inwalidzie itp.). Transport bagażu o charakterze specjalnym dozwolony jest, po uprzednim zgłoszeniu w danych liniach lotniczych, za dodatkową opłatą. Informacje o cenach za tego rodzaju transport można uzyskać w danych liniach lotniczych, które są wyłącznie odpowiedzialne za organizację i przeprowadzenie transportu, jak też pobieranie opłat. Transport bagażu o charakterze specjalnym z lotniska docelowego do hotelu lub miejsca, do którego zgodnie z umową udaje się Klient, odbywa się na koszt i ryzyko Klienta.
- W przypadku imprez fakultatywnych organizowanych na podstawie odrębnej umowy zawieranej przez Klientów na miejscu imprezy z lokalnymi przedsiębiorcami, organizator nie ponosi odpowiedzialności przewidzianej w ustawie o usługach turystycznych.

**IV. REKLAMACJE**

1. Reklamacje związane z zakwaterowaniem, wyżywieniem oraz programem wyjazdu należy zgłaszać niezwłocznie do pilota / rezydenta, który jest zobowiązany do usunienia jej na miejscu. Pilot/rezydent ma obowiązek potwierdzić Klientowi przyjęcie reklamacji, a w wypadku jej nie załatwienia, przekazania jej niezwłocznie Organizatorowi, który rozpatrzy reklamację w terminie 30 dni od daty zakończenia imprezy.

2. Organizator informuje, iż w wypadku zgłoszenia reklamacji po zakończeniu imprezy sposób zgłaszania reklamacji związanych z wykonywaniem usługi przez organizatora turystyki lub osobę z nim współpracującą winien odbywać się w formie pisemnej pocztą poleconą dla celów dowodowych.

3. W przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania umowy uczestnik ma prawo zgłosić reklamację Agencji Organizatora, za pośrednictwem którego nabył imprezę lub Organizatorowi imprezy na adres biura w Warszawie 02-326, Al. Jerozolimskie 148, bądź w innych punktach sprzedaży własnej organizatora do 30 dni kalendarzowych od daty ukończenia imprezy, a Organizator ustosunkowuje się do reklamacji w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, a w razie reklamacji złożonej w trakcie trwania imprezy turystycznej w terminie 30 dni od dnia zakończenia imprezy turystycznej.

4. W przypadku spisania przez Klienta formularza Karty Reklamacyjnej w czasie trwania imprezy, przedstawiciel Organizatora (pilot wycieczki, rezydent) powinien ustosunkować się do przedstawionych uwag i przedstawić działania podjęte w celu ich usunięcia. Następnie Organizator podejmuje kroki wyjaśniające, po czym w formie pisemnej powiadomi o ich wynikach Klienta.

5. W wypadku uznania przez Organizatora, w całości lub w części, reklamacji Klienta, Organizator wraz z powiadomieniem Klienta o sposobie rozpoznania reklamacji, przesyła Klientowi fakturę korygującą. Następnie, w terminie 14 dni od dnia otrzymania od Klienta podpisanej faktury korygującej, Organizator dokona zapłaty przyznanej Klientowi kwoty.

**V. ZMIANY W WYKONANIU UMOWY**

1. Organizator ogranicza swoją odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy o świadczenie usług turystycznych do dwórotności ceny imprezy turystycznej względem każdego Klienta. Ograniczenie, o którym mowa powyżej, nie dotyczy szkód na osobie.

2. Organizator odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy o świadczenie usług turystycznych, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie spowodowane jest wyłącznie: działaniem lub zaniechaniem Klienta; działaniem lub zaniechaniem osób trzecich nie uczestniczących w wykonywaniu usług przewidzianych w umowie, jeżeli tych działań lub zaniechań nie można było przewidzieć ani uniknąć albo siłą wyższą.

3. W przypadku, gdy w czasie trwania danej imprezy turystycznej Organizator nie wykonuje przewidzianych w umowie usług stanowiących istotną część programu tej imprezy, jest obowiązany, bez obowiązania Klienta dodatkowymi kosztami, wykonać w ramach tej imprezy odpowiednio świadczenie zastępcze. Jeżeli jakość świadczenia zastępczego jest niższa od jakości usługi określonej w programie imprezy turystycznej, Klient może żądać odpowiedniego obniżenia ceny imprezy. Jeżeli wykonanie świadczeń zastępczych, o których mowa powyżej, jest niemożliwe albo Klient z uzasadnionych powodów nie wyrazi na nie zgody i odstąpił od umowy, Organizator turystyki jest obowiązany, bez obowiązania Klienta dodatkowymi kosztami z tego tytułu, zapewnić mu powrót do miejsca rozpoczęcia imprezy turystycznej lub do innego uzgodnionego miejsca w warunkach nie gorszych niż określone w umowie.

4. Klient nie może dochodzić odszkodowania za niewykonanie umowy od Organizatora w przypadku:

- zgłoszenia się mniejszej liczby uczestników niż liczba minimalna dla danej imprezy (tj. 80 uczestników) pod warunkiem, że Organizator powiadomił o tym Klienta na piśmie, w terminie, o którym mowa poniżej;
- siłą wyższą;
- Jeżeli minimalna liczba uczestników podróży (wypełnienia miejsc samolotowych) nie została osiągnięta (tj. liczba 80 uczestników), Organizator jest uprawniony do odwołania imprezy, jednak nie później niż na 7 dni przed jej planowanym rozpoczęciem. W tym wypadku Klient niezwłocznie, w formie pisemnej zostanie o tym fakcie poinformowany poprzez Organizatora bądź Agenta, u którego została zawarta umowa. Wpłacone przez Klienta kwoty zostaną mu niezwłocznie zwrócone.

**VI. ZMIANA REZERWACJI, Odstąpienie, Koszty Rezygnacji**

1. Klient może bez zgody organizatora turystyki przesyłać na osobę spełniającą warunki udziału w imprezie turystycznej wszystkie przysługujące mu z tytułu umowy o świadczenie usług turystycznych uprawnienia, jeżeli jednocześnie osoba ta przejmuje wszystkie wynikające z tej umowy obowiązki. Przeniesienie uprawnień i przejęcie obowiązków, o którym mowa w pkt. 1, jest skuteczne wobec organizatora, jeżeli klient zawiadomi go o tym przed rozpoczęciem imprezy turystycznej w terminie do 14 dni przed rozpoczęciem imprezy.

2. Za nieuczynioną część ceny imprezy turystycznej oraz koszty poniesione przez organizatora turystyki w wyniku zmiany uczestnika imprezy turystycznej Klient i osoba przejmująca jego uprawnienia odpowiadają solidarnie.

3. Za zmianę osoby uczestnika po dokonaniu rezerwacji Klient poniesie koszty zmian faktycznie ponieszone przez Organizatora. Koszty, o których mowa w ustępie poprzedzającym nie mogą być wyższe niż 100 PLN od każdej osoby, której zmiana dotyczy, a w przypadku zmian dokonanych na 7 i mniej dni przed wyjazdem – 200 PLN.

3. Organizator, który przed rozpoczęciem imprezy turystycznej jest zmuszony, z przyczyn od niego niezależnych, zmienić istotne warunki umowy z Klientem, z wyłączeniem rozdziału II pkt. 4 OWU, powinien niezwłocznie o tym powiadomić Klienta. W takiej sytuacji Klient powinien niezwłocznie poinformować Organizatora, czy:

- przyjmuje proponowaną zmianę umowy,
  - odstępuje od umowy za natchemalowym zwrotem wszystkich wniesionych świadczeń i bez obowiązku zapłaty kar umownej.
4. Jeżeli Klient, zgodnie z pkt. poprzedzającym odstępuje od umowy lub jeżeli Organizator odwołuje imprezę turystyczną z przyczyn niezależnych od Klienta, Klient ma prawo, według swojego wyboru:

- zrezygnować z imprezy zastępczo o tym samym lub wyższym standardzie, chyba że zgodzi się na imprezę o niższym standardzie za zwrotem różnicy w cenie;
- żądać natchemalowego zwrotu wszystkich wniesionych świadczeń.

5. W każdej chwili przed rozpoczęciem wyjazdu Klient może odstąpić od Umowy. W interesie Klienta i dla uniknięcia nieporozumień rezygnacja musi być złożona w formie pisemnej dla celów dowodowych.

6. W sytuacji gdy Klient odstąpił od Umowy z przyczyn leżących po stronie Klienta lub nie rozpoczął podróży z przyczyn leżących po stronie Klienta, Organizator może żądać od Klienta zwrotu kosztów związanych z rezygnacją z określonej Umowy imprezy turystycznej. Podstawa określenia kosztów rezygnacji są faktycznie poniesione i udokumentowane przez Organizatora koszty przygotowań i nakładów, poczynionych przez niego w celu wywiązania się z umową zawartą z Klientem. Organizator do czasu zakończenia planowanej imprezy, z uwagi na niemożność udokumentowania faktycznie poniesionych przez niego kosztów, w przypadku rezygnacji przez Klienta z uczestnictwa w imprezie turystycznej z przyczyn leżących po stronie Klienta, będzie pobierał opłaty w następującej wysokości:

- 20% ceny – przy rezygnacji zgłoszonej do 30 dnia włącznie przed terminem odlotu.
  - 25% ceny – przy rezygnacji zgłoszonej od 29 do 22 dnia włącznie przed terminem odlotu.
  - 35% ceny – przy rezygnacji zgłoszonej od 21 do 15 dnia włącznie przed terminem odlotu.
  - 50% ceny - przy rezygnacji zgłoszonej od 14 do 8 dnia włącznie przed terminem odlotu.
  - 65% ceny – przy rezygnacji zgłoszonej od 7 do 3 dnia włącznie przed terminem odlotu.
  - 80% ceny – przy rezygnacji zgłoszonej na 2 dni włącznie do samego dnia odlotu, w przypadku nieobecności podczas odprawy lotniskowej.
- Po zakończeniu planowanej imprezy turystycznej Organizator zwrękuje powyższe potrącenia, mając na uwadze faktycznie poniesione i udokumentowane koszty przygotowań i nakładów poczynionych w celu wywiązania się z umową, a ewentualną różnicę zwróci Klientowi, w terminie 30 dni od zakończenia imprezy, we wskazanym przez Niego sposobie.

Jednocześnie Organizator informuje, że istnieje możliwość zakupu ubezpieczenia kosztów rezygnacji, szczegółów w rozdziale VIII pkt. 8 OWU lub zabezpieczenia kosztów podróży ZPK rozdział VII OWU.

7. W przypadku konieczności zmian w strukturze zakwaterowania na skutek rezygnacji kłóretkówek z uczestników przewidzianych pierwotną umową (a w konsekwencji zmiany liczby osób w pokoju), uczestnik, który rezygnuje zobowiązany jest do pokrycia kosztów wynikających ze zmiany struktury zakwaterowania. Pokrycie kosztów, o których mowa w zdaniu poprzedzającym, nastąpi wyciągnięciem z opłat określonych w rozdziale VI pkt. 6, a Klient nie będzie obowiązany do uiszczenia dodatkowych dopłat.

8. Klient przed rozpoczęciem imprezy turystycznej może dokonać zmiany krajurogoino docelowego, terminu, miasta wylotowego lub hotelu pod warunkiem, że Organizator potwierdzi możliwość dokonania zmiany. W takim przypadku obowiązują cennik kalkulacji imprezy z dnia zawarcia umowy, a nie z dnia dokonania zmiany i dotyczy imprezy w obrębie tego samego sezonu turystycznego. Zmiana imprezy, która skutkowałaby zmianą sezonu turystycznego traktowana jest jako rezygnacja z imprezy ze skutkami przewidzianymi w rozdziale VI pkt. 6 OWU.

9. Zmiana terminu imprezy, miasta wlotu i obiektu zakwaterowania w dokonanej rezerwacji do 30 dni przed wyjazdem jest możliwa za opłatą manipulacyjną 50,00 PLN od każdej osoby za każdą wymienioną powyższą zmianę, po tym terminie każda zmiana traktowana będzie jako rezygnacja z imprezy ze skutkami przewidzianymi w rozdziale VI pkt. 6 niniejszych OWU.

Na życzenie Klienta Organizator wyliczy faktycznie poniesione koszty zmian

**VII. ZABEZPIECZENIE KOSZTÓW PODRÓŻY**

1. Exim S.A. zachęca do zawarcia umowy na zakup Zabezpieczenia Kosztów Podróży (ZKP). Koszt zabezpieczenia uzależniony jest od kosztów imprezy turystycznej, dla której mieriodajną jest każda rezerwaacja pokoju w ofercie hotelarskiej.

Cena imprezy/pokoju	Koszt ZKP
0 – 2000 zł	100 zł
2001 – 3000 zł	120 zł
3001 – 5000 zł	150 zł
Powyżej 5000 zł	200zł

- Umowa ZKP może zostać zawarta wyłącznie w dniu zawarcia umowy-zgłoszenia.
- W przypadku rezygnacji uczestnika z imprezy koszt zabezpieczenia nie będzie zwracany.
- W wypadku rezygnacji z imprezy przy jednoczesnym posiadaniu umowy na ZKP, koszt imprezy po potrąceniach dokonanych przez Organizatora zostanie zwrócony, na warunkach przedstawianych w tabeli:

Liczba dni przed rozpoczęciem imprezy	Wysokość potrącenia kosztów		
	STANDARD	Przy zakupionym Zabezpieczeniu Kosztów Podróży	Przy zakupionym Zabezpieczeniu Kosztów Podróży przy posiadaniu Karty Stałego Klienta
40 i więcej	20 %	0 % bez podania przyczyny	0 % bez podania przyczyny
39 - 30	20 %	0 %	0 %
29 - 22	25 %	10 %	5 %
21 - 15	35 %	15 %	10 %
14 - 8	50 %	30 %	25 %
7 - 3	65 %	40 %	35 %
2 - do dnia rozpoczęcia imprezy	80 %	60 %	55 %

2. Warunkiem zwrotu kosztów na zasadach zawartych w pkt. 4 są następujące sytuacje losowe, niezależne od Uczestnika: nieszczęśliwy wypadek, przedczesny poród, śmierć jednego z Uczestników lub jego najbliższej rodziny, nagła poważna choroba, poważna szkoda w mieniu Uczestnika powstała na skutek działania siły wyższej, odwołanie urlopu przez pracodawcę. Każdy przypadek wymaga stosownej dokumentacji, np. raport policyjny, zaświadczenie lekarskie, zdjęcia pracy itp. Powyższe sytuacje nie mogą być wynikiem następstw chorób zakaźnych.

6. Dla Klientów rezygnujących w terminie 40 i więcej dni przed rozpoczęciem imprezy, Zabezpieczenie nie wymaga przedstawienia żadnych dokumentów potwierdzających powod anulaacji.

7. Wszelkie dokumenty potwierdzające szkodę należy niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni dostarczyć Organizatorowi pocztą poleconą dla celów dowodowych, na adres: Warszawa 02-326, Al. Jerozolimskie 148

**VIII. UBEZPIECZENIE EUROPEJSKIE**

1. Organizator zgodnie z wymogami ustawy o usługach turystycznych (tekst jednolity z 2004 r. Dz. U. Nr 223 poz. 2268 z późn. zm.) posiada gwarancję ubezpieczeniową Organizatora turystyki w związku z prowadzoną przez siebie działalnością wystawioną przez Europejskie Reisersicherung AG Oddział w Polsce, ul. Chmielna 10/102, 80-748 Gdańsk.

W cenie imprezy Klient B. P. Exim ubezpieczony są na podstawie polisy generalnej Exim S.A w Europejskie Reisersicherung AG Oddział w Polsce w zakresie:

- następstw nieszczęśliwych wypadków (NNW – suma ubezpieczenia 1 500 EUR)
- kosztów leczenia oraz transportu i repatriacji, obejmujące również ubezpieczenie następstw chorób przewlekłych (KL – suma ubezpieczenia 22 000 EUR) z tym zastrzeżeniem, że koszty leczenia ambulatoryjnego, czyli nie związanego z pobylem w placówce medycznej, dłuższej niż 24 godziny, objęte są ochroną ubezpieczeniową do kwoty 1000 EUR; udział własny ubezpieczonych w leczeniu ambulatoryjnym wynosi 25 EUR lub 100 EUR w zależności od destynacji. O faktycznych kosztach Klient zostanie poinformowany w miejscu docelowym przez rezydenta.
- utraty / uszkodzenia bagażu (BP – 150 EUR); udział własny ubezpieczonych wynosi 150 PLN.
- Assistance – pomoc w przypadku choroby lub nieszczęśliwego wypadku podczas podróży
- ubezpieczenie kosztów ratownictwa (5000 EUR).

Wszystki Klienti Exim S.A. są objęci ubezpieczeniem od następstw chorób przewlekłych.

2. Każdy uczestnik imprezy może zawrzeć dodatkowe ubezpieczenie na własny koszt na sumę ubezpieczenia wyższą niż ww. warunki.

3. W przypadku uprawiania sportów wysokiego ryzyka konieczne jest wykupienie dodatkowej zwłży za ubezpieczenie ("za sporty wysokiego ryzyka - uważa się nurkowanie z użyciem aparatów oddechowych, sporty uprawiane na rzekach górskich, wspinaczkę skałkową i wysokogórską, wszelkiego rodzaju sporty obronne, myślistwo, jazdę konną, jazdę na narciach wodnych, sporty, w których wykorzystywane są pojazdy przeznaczone do poruszania się po śniegu lub lodzie, narciarstwo, paraliniarstwo, sporty spadochronowe, skutery wodne).

4. Ubezpieczeniem w cenie imprezy do w/w kwot objęte są osoby krajowe i cudzoziemcy.

5. W przypadku zaistnienia szkody podczas imprezy należy kontaktować się z czynnym całą dobę Centrum Alarmowym pod numerem telefonu +48 58 309 1100.

6. Organizator został zobowiązany przez ubezpieczyciela, by zwrócić uwagę Klientów na ciążące na nim, w związku z umową ubezpieczenia, obowiązki:

- a) udostępnienia na prośbę Europejskie Reisersicherung AG Oddział w Polsce lub Centrum Alarmowego dokumentacji z przebiegu leczenia;
- b) zwolnienie lekarzy z obowiązku tajemnicy lekarskiej;
- c) wyrażenie zgody na przeprowadzenie badań przez lekarzy wyznaczonych przez Europejskie Reisersicherung AG Oddział w Polsce w razie wystąpienia szkody;
- d) udostępnienie innej dokumentacji niezbędnej do ustalenia odpowiedzialności Ubezpieczyciela za dane zdarzenie.

7. W Umowie konieczne jest podanie danych wszystkich osób współjeżdżących, tj. imię i nazwisko, data i miejsce urodzenia, adres zamieszkania, nr paszportu.

8. Zachęcamy do zakupu dodatkowego ubezpieczenia od kosztów rezygnacji z podróży, które musi być zawarte najpóźniej w terminie 24 h od daty rezerwacji podróży, chyba że rezerwaacja podróży nastąpi w terminie krótszym niż 30 dni przed datą wyjazdu – w takim przypadku zawarcie umowy ubezpieczenia kosztów rezygnacji może być dokonane jedynie w dniu rezerwacji podróży. Koszt ubezpieczenia wynosi 3% ostatecznej wartości imprezy.

9. W przypadku chęci zakupu dodatkowego ubezpieczenia od kosztów rezygnacji - RG - Exim S.A. informuje:

• jeśli impreza rozpoczyna się na mniej niż 30 dni od chwili jej zakupu ubezpieczenie należy zakupić;

• jeśli natomiast impreza rozpoczyna się w okresie dłuższym niż 30 dni od chwili jej zakupu ubezpieczenie można zawrzeć do 24 h od podpisania umowy.

10. Zgodnie z postanowieniami Umowy i Usługach Turystycznych (Dz. U. z 2004 r. Nr 223 poz. 2268 z późn. zmianami) organizator posiada gwarancję ubezpieczeniową w związku z prowadzoną przez siebie działalnością w zakresie turystyki, wystawioną przez Europejskie Reisersicherung AG Oddział w Polsce.

Gwarancja ubezpieczeniowa nr G/115/2011, 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 lub pośrednik turystyczny wbrew obowiązkom nie zapewnia tego powrotu, a także zapewnić Klientom zwrot wpłat wniesionych tytułem zapłaty za imprezę turystyczną w wypadku gdy z przyczyn dotyczących Organizatora turystyki lub pośrednika turystycznego oraz osób, które działają w ich imieniu impreza turystyczna nie zostanie zrealizowana, a także zapewnić Klientom zwrot części wpłat wniesionych tytułem zapłaty za imprezę turystyczną, odpowiadającą części imprezy turystycznej, którą nie zostanie zrealizowana z przyczyn dotyczących Organizatora turystyki lub pośrednika turystycznego oraz osób, które działają w ich imieniu. W tym przypadku Uczestnik powinien niezwłocznie skontaktować się z Marszałkiem Województwa Mazowieckiego (Urząd Marszałkowski Województwa Mazowieckiego w Warszawie, Departament Kultury, Promocji i Turystyki, ul. Okrzei 35, 03-715 Warszawa), beneficjentem Gwarancji Ubezpieczenia, pod numerem Tel. +48 22 597 91 00, +48 22 597 95 00, +48 22 597 95 03, +48 22 597 95 08, FAX +48 22 597 95 02. 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](http://www.mazovia.pl)) znajdują się komunikaty dla poszkodowanych Klientów. Koszty powrotu Klientów do kraju pokrywane są w pierwszej kolejności. Zgłoszenie pozostałych roszczeń odbywa się w ciągu 180 dni od dnia wygaśnięcia gwarancji ubezpieczeniowej.

Górną granicę odpowiedzialności ubezpieczyciela/gwaranta z tytułu niniejszej gwarancji jest kwota 1 000 000 PLN (zgodnie ze stanem na dzień 29.08.2011).

**IX. POSTANOWIENIA OGÓLNE**

1. Organizator turystyki informuje Klienta, iż data wylotu jest dniem rozpoczęcia, data powrotu dniem zakończenia imprezy. Sze skalkulowano mając na uwadze faktyczną liczbę świadczeń, jakie otrzymują Klienti w wykonaniu umowy. Świadczenia związane z zakwaterowaniem, w tym wyżywienie, liczone są od momentu zakwaterowania w hotelu do momentu wykwaterowania z pokoju. Pierwszy i ostatni dzień transportem lotniczym przewidziany jest na przelot nie na własowy wypoczynek.

2. Exim S.A. przypomina, że przeloty do krajów docelowych wykonywane są za pośrednictwem czarterowych linii lotniczych. W związku z tym godziny odlotów mogą ulec zmianie o czym Klient zostanie niezwłocznie poinformowany.

3. Klienti mogą zostać zakwaterowani w danym hotelu zgodnie z uwarunkowaniami hotelu zarówno w budynku głównym jak i w bocznych budynkach należących do kompleksu hotelowego oraz w bungalowach. Pokój z widokiem na morze może być pokójem z boczny widokiem na morze.

4. Organizator wyrażając się na temat kategorii hotelowej posługuje się oficjalną klasyfikacją obiektów noclegowych wg przepisów obowiązujących w krajach docelowych imprez turystycznych (obiekty oznaczone gwiazdkami). Ewentualne kolorowe oznaczenia graficzne tj. słoneczka wykorzystywane w katalogach Organizatora, podane obok oficjalnej kategorii są tylko subiektywną oceną dokonaną przez Organizatora.

5. Klient i inni uczestnicy imprezy są zobowiązani zastosować się do poleceń przedstawiciela Organizatora i

6. Zakres i warunki świadczenia usług objętych umową są określone poprzez opis zawarty w katalogach Organizatora oraz przez odsłanie do informacji zamieszczonych na ofertach typu Last Minute”, potwierdzenia rezerwacji oraz stronie internetowej www.eximtour.pl. Wszelkie zmiany informacji zawartych w katalogach Organizatora aktualizowane są na stronie internetowej i stanowią ostateczną podstawę do zawarcia Umowy. W przypadku aktualizacji oferty katalogowej na stronie internetowej Klient obowiązkowo otrzymuje od pośrednika lub w siedzibie organizatora przy zawarciu umowy wydruk aktualnej oferty, który stanowi załącznik do umowy. Powyższe dokumenty stanowią integralną część umowy.

7. Dokumenty podróży, tj. bilety, wouchery zostaną przekazane każdemu Klientowi za pośrednictwem poczty internetowej. W tym celu Klient zobowiązany jest w chwili zawarcia zgłoszenia-rezerwacji, do podania prawidłowego i aktualnego adresu e-mail, na który po uiszczeniu całkowitej opłaty z tytułu danej imprezy turystycznej zostaną przekazane dokumenty. Obowiązkiem Klienta jest dopinanie aby umowa zawierała prawidłowy adres e-mail oraz, aby był w posiadaniu ww. wydrukowanych dokumentów podczas podróży na lotnisko.

7. Niniejsze OWU obowiązują wszystkich uczestników imprez organizowanych przez Organizatora od dnia 15.09.2011 r.

8. Wszelkie uwagi prawne wynikłe z niniejszej umowy będą rozstrzygane przez właściwy miejscowo i rzeczowo sąd powszechny.

9. W sprawach nieuregulowanych niniejszą umową mają zastosowanie przepisy Kodeksu Cywilnego RP oraz ustawy o usługach turystycznych z dn. 29.08.1997 r. z późniejszymi zmianami.

10. Klient prostowny jest o zwrocie wszelkiego rodzaju uwag na to, by wśród dokumentów uprawniających do wyjazdu znajdowała się ulotka z informacjami:

- a) imię, nazwisko, adres, tytuł i faksu przedstawiciela Organizatora na miejscu świadczenia usług turystycznych,
- b) nazwa, siedziba i nr telefonów ubezpieczalni,
- c) adres, siedziba, nr telefonów polskiej placówki dyplomatycznej w kraju organizowanej imprezy.