

## **Ważne informacje dotyczące podróży z Infoski.**

Poniższe informacje stanowią uzupełnienie Ogólnych Warunków Uczestnictwa.

Organizowane przez nas wyjazdy narciarskie to pakiety świadczeń dla turystów podróżujących samodzielnie bez opieki rezydenta. Dlatego niezbędna jest podstawowa znajomość języka angielskiego lub lokalnego, aby móc w pełni wykorzystać wykupione świadczenia. Odpowiednie przygotowanie przed podróżą spowoduje, że wyjazd może przynieść Państwu mnóstwo radości, satysfakcji oraz pozwoli spędzić wiele godzin na stoku i uniknąć kontuzji. Zanim wyjedziecie na narty pamiętajcie o odpowiednim przygotowaniu fizycznym, przeglądzie i przygotowaniu sprzętu oraz zadbaniu o odpowiednią odzież narciarską. Należy również zadbać o zaopatrzenie się w niezbędne kosmetyki chroniące przed mrozem i promieniowaniem UV. Przypominamy, że o możliwości uprawiania sportów w górach decydują miejscowe służby odpowiedzialne za przygotowanie stoków i wyciągów na podstawie aktualnych warunków pogodowych; w trakcie pobytu należy podporządkować się ich zaleceniom. Podczas pobytu w górach, należy pamiętać, że szczególnie w okresie zimowym zdarzają się zmienne warunki atmosferyczne.

### **Podróż samolotem:**

1. Biuro Infoski.pl korzysta z usług regularnych linii lotniczych, oferując przeloty w klasie ekonomicznej. Na pokładzie samolotów można kupić drobne przekąski i napoje podczas serwisu obsługiwanego przez stewardesy. Dokładne informacje na temat oferty i cen otrzymacie Państwo na pokładzie samolotu.
2. Często na trasach z i do Polski obsługa samolotu mówi w języku polskim, może się jednak zdarzyć, że pracownicy cabin crew będą obcokrajowcami. Zawsze w samolocie będzie możliwość porozumienia się z personelem pokładowym w języku angielskim.
3. W przypadku imprez samolotowych, Klient może zabrać bagaż podręczny do 10 kg - 1 sztuka, wymiary: 55x40x23 cm, bagaż rejestrowany do 20 kg - 1 sztuka, wymiary: 149x119x171 cm, 1 para nart z kijkami lub snowboard w pokrowcu. Buty narciarskie muszą się mieścić w bagażu rejestrowanym. Nie mogą stanowić osobnego bagażu. Przekroczenie limitów dotyczących bagażu wiąże się z koniecznością poniesienia dodatkowych opłat według taryfy przewoźnika - linii lotniczej. Z powodu ograniczonego miejsca na pokładzie linia lotnicza Wizz Air nie może zagwarantować transportu bagażu podręcznego w kabinie. W przypadku zbyt dużej ilości bagażu nadmiarowe sztuki mogą być umieszczone w luku bagażowym. W takim przypadku zalecamy wyjęcie z bagażu wszelkich wartościowych rzeczy.
4. Nie ma możliwości rezerwowania miejsc w samolocie. Istnieje możliwość, że osoby podróżujące wspólnie w ramach jednej grupy będą mieć przydzielone miejsca w różnych częściach samolotu, niekoniecznie obok siebie.
5. Biuro podróży Infoski.pl informuje Państwa, że data wylotu jest dniem rozpoczęcia, a data powrotu dniem zakończenia imprezy. Pierwszy i ostatni dzień imprezy samolotowej przewidziany jest na transport, a nie na rzeczywisty wypoczynek.
6. Biuro Infoski.pl nie ma wpływu na opóźnienia wylotów i zmiany godzin przelotów samolotów rejsowych. Sytuacje tego typu mają miejsce podczas złych warunków atmosferycznych lub innych zakłóceń jak strajki obsługi, awarie techniczne, 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 ustanawiające wspólne zasady odszkodowania i pomocy dla pasażerów w przypadku odmowy przyjęcia na pokład albo odwołania lub dużego opóźnienia lotów, uchylające rozporządzenie (EWG) nr 295/91.
7. Zniszczenie bagażu lub jego utrata podczas przelotu regulowana jest przez międzynarodowe konwencje dotyczące ruchu lotniczego. Linia lotnicza wymaga aby wszystkie nieścisłości niezwłocznie zgłaszać obsłudze lotniska i pobrać od niej potwierdzenie szkody/druk PIR. Druk PIR wraz z oryginalnymi naklejkami bagażowymi, kartami pokładowymi i innymi dokumentami potwierdzającymi zarówno sam fakt poniesienia szkody jak i jej wartość należy koniecznie dołączyć do formularza reklamacyjnego. Reklamacja musi być zgłoszona bezzwłocznie po wykryciu szkody, najpóźniej w terminie 7 dni od daty odebrania bagażu, a w przypadku opóźnienia dostarczenia bagażu najpóźniej w terminie 21 dni od daty odebrania bagażu na adres przedstawicielstwa linii lotniczych. Formularz PIR dostępny jest na lotniskach zazwyczaj w punktach zgłaszania utraty lub uszkodzenia bagażu z ang. „Lost and found”.
8. W przypadku imprez samolotowych uczestnik imprezy jest odpowiedzialny za zasięgnięcie informacji w biurze rezerwacji pod numerem telefonu +48 34 351 33 03, rezydenta lub z dokumentów podróźnych otrzymanych przed wyjazdem z biura Infoski.pl, dotyczących godziny transferu powrotnego. Zalecane jest skontaktowanie

się z lokalnym przedstawicielem biura podróży na 24 godziny przed planowaną datą wylotu/wyjazdu, w celu potwierdzenia godziny wylotu/wyjazdu. Na lotnisku obowiązuje samodzielna odprawa, bez asysty przedstawiciela organizatora. W przypadku zbyt późnego stawienia się na lot bez winy Organizatora, Uczestnik imprezy traci prawo do lotu. Organizator nie jest, też odpowiedzialny za punktualne odprawienie Uczestnika imprezy na lotnisku, z którego odbywa się lot.

9. Zwraca się uwagę, że kobiety ciężarne nie powinny podróżować samolotem bez uprzedniej konsultacji medycznej.

#### **Podróż autokarem/pojazdem realizującym transfer:**

1. Pierwsze 2 miejsca po prawej stronie autokaru są zarezerwowane dla pilota/rezydenta.
2. Transfery mogą być łączone. Podczas łączenia transferów z różnych ośrodków narciarskich należy liczyć się z przesiadką w jednym z miejsc, gdzie realizowana jest przesiadka.
3. Należy pamiętać, że autokary i pojazdy realizujące transfery mogą nie być wyposażone w toalety. W celu załatwienia potrzeb fizjologicznych, co kilka godzin przewidziane są postoje w miejscach, gdzie skorzystać można z toalet (często płatnych). Szczególną uwagę należy zwrócić na fakt, że autokary i pojazdy podróżują po autostradach i górskich krętych drogach, gdzie często nie ma możliwości bezpiecznego postoju autokaru/pojazdu. Nieplanowany postój za potrzebą fizjologiczną musi być zgłaszany co najmniej z 30 minutowym wyprzedzeniem. Za taki postój, może być naliczana opłata manipulacyjna.
4. Podczas jazdy nie należy poruszać się po pojeździe, bowiem przy gwałtownym hamowaniu może się to skończyć poważnym wypadkiem. Jeśli pojazd wyposażony jest w pasy bezpieczeństwa, powinny być one obowiązkowo zapięte przez cały czas trwania podróży. Podobnie należy zwracać szczególną uwagę przy wsiadaniu/wysiadaniu z pojazdu, zwłaszcza, jeśli z jakichś względów pojazd zatrzymuje się na jezdni. W górskich miejscowościach istnieje możliwość wystąpienia oblodzonych chodników/ulic na co szczególnie należy zwrócić uwagę. W żadnym wypadku nie należy wysiadać na autostradach czy w tunelach.
5. W autokarach i pojazdach realizujących transfery jest kategoriyczny zakaz spożywania posiłków, napojów, palenia tytoniu i zażywania środków odurzających. W przypadku poplamienia/ubrudzenia/zniszczenia wnętrza pojazdów osoby odpowiedzialne za to zostaną obciążone kosztami chemicznego czyszczenia lub naprawy/wymiany zniszczonych elementów.

#### **Podróż autokarem/pojazdem realizującym transfer:**

1. Podróż z dojazdem własnym powinna zostać zorganizowana i zaplanowana we własnym zakresie, ze szczególnym uwzględnieniem czasu przejazdu i dotarcia do obiektu w godzinach pracy recepcji.
2. W przypadku dojazdu własnego należy przestrzegać godzin pracy recepcji. W przypadku późnego przyjazdu do obiektu uczestnicy zobowiązani są do poinformowania o tym recepcji.
3. Za odbiór kluczy po godzinach pracy recepcji istnieje możliwość naliczenia dodatkowej opłaty.
4. Podczas planowania podróży należy, uwzględnić opłaty drogowe (autostrady, tunele, paliwo). Biuro Infoski.pl nie jest odpowiedzialne za formę dojazdu własnego wybranym przez Klienta środkiem transportu.

#### **Podczas podróży:**

1. Podawane godziny przelotów oraz rozkłady jazdy transferów są godzinami przewidywanymi i mogą ulec zmianie ze względu na bezpieczeństwo pasażerów, utrudnienia na drogach, niekorzystne warunki atmosferyczne itp. W przypadku konieczności zmiany terminu lub godziny wyjazdu lub wylotu, biuro podróży zobowiązane jest do niezwłocznego powiadomienia Klienta o takim fakcie.
2. Informacje na temat aktualnych czasów transferów podane są na stronie Infoski.pl.
3. Prosimy o bezwzględne przestrzeganie podanych w dokumentach podróży godzin i miejsc zbiórek. Ze względu na konieczność planowej i terminowej realizacji programu, rezydent/kierowca nie ma obowiązku czekania na spóźnionego uczestnika. W takim przypadku, gdy uczestnik nie zostanie zabrany, będzie musiał ponieść dodatkowe koszty dojazdu na miejsce spotkania z grupą we własnym zakresie. Nie ma możliwości samowolnej zmiany miejsca wsiadania/wysiadania niż podana w dokumentach podróży lub wskazana przez rezydenta, nawet jeśli z programu wynika że pojazd będzie przejeżdżał przez dane miejsce.
4. Biuro Infoski.pl nie ponosi odpowiedzialności za osoby, które nie zostaną przepuszczone przez granicę lub zatrzymane przez służby mundurowe z przyczyn niezależnych od biura. Obcokrajowcy załatwiają formalności

wizowe we własnym zakresie. Przy wyjeździe do krajów UE, Szwajcarii i Księstwa Andory wymagany jest dowód osobisty lub paszport. Dokumenty te powinny być ważne co najmniej 6 miesięcy od planowanej daty powrotu.

5. Biuro Infoski.pl dołoży wszelkich starań, aby kolejność realizacji programu, o ile jest przewidziana, nie uległa zmianie. Ewentualne zmiany mogą zostać spowodowane okolicznościami nadzwyczajnymi, niemożliwymi do przewidzenia lub uniknięcia, względnie uzasadnionymi obawami o bezpieczeństwo uczestników.
6. W krajach do których biuro Infoski.pl organizuje wyjazdy język polski nie jest rozpowszechniony. Istnieje duże prawdopodobieństwo, że bez znajomości języka angielskiego, który jest powszechnie używanym językiem w branży turystycznej, mogą wystąpić problemy językowe. Proszę pamiętać o tym, że nie wszystkie osoby spotkane podczas wyjazdu będą znały język angielski, a możliwość komunikacji z nimi będzie tylko w języku urzędowym danego kraju w którym będą Państwo aktualnie przebywać.

#### **Bagaż:**

1. Uczestnik imprezy ponosi odpowiedzialność za to, czy on sam i jego bagaż spełniają warunki obowiązujące dla podróży samolotem lub innym przewidzianym środkiem transportu. Warunki Przewozu Pasażerów i Bagażu samolotem znajdują się na stronie [www.infoski.pl](http://www.infoski.pl). Informacje te można uzyskać również pod numerem telefonu +48 34 351 33 03.
2. Poszukiwanie przedmiotów zapomnianych/zgubionych/skradzionych rozpocząć należy niezwłocznie po stwierdzeniu tego faktu. W szczególnych okolicznościach, biuro podróży ma prawo pobrać opłatę na pokrycie kosztów poszukiwania przedmiotów zapomnianych/zgubionych/skradzionych. Opłata ta podlega uiszczeniu bez względu na to, czy rzecz zapomniana/zgubiona/skradziona zostanie odnaleziona. Aktualny taryfikator usług dostępny jest u rezydenta.
3. Przedstawiciele biura podróży nie zawsze mają możliwość osobistego zaangażowania się w proces poszukiwania bagażu. W wielu przypadkach z przyczyn proceduralnych konieczne jest osobiste stawienie się wraz dokumentem tożsamości / kartą pokładową w biurze rzeczy znalezionych lub na komisariacie policji.
4. Konieczne jest, aby bagaże oddawane do luku pojazdów były opisane oraz oznaczone w sposób umożliwiający właścicielom, kierowcom i rezydentom ich identyfikację.

#### **Pobyt:**

1. Jeżeli uczestnik stwierdzi niezgodności podczas imprezy turystycznej, winien niezwłocznie powiadomić o tym lokalnego przedstawiciela biura podróży celem umożliwienia usunięcia wady na miejscu. Niezależnie od zawiadomienia o niezgodnościach z umową, Klient może złożyć organizatorowi reklamację.
2. Podstawą reklamacji nie mogą być okoliczności, za które biuro podróży nie ponosi odpowiedzialności.
3. Biuro podróży nie jest odpowiedzialne za informacje zawarte w publikacjach, broszurach, folderach, ulotkach itp. wydawanych przez hotele, ośrodki narciarskie, atrakcje turystyczne itp. które nie zostały udostępnione Klientowi przez Biuro Podróży Infoski.pl.
4. W opisie prezentowanych hoteli stosujemy kategoryzację obowiązującą w danym kraju, nadaną przez lokalną organizację zajmującą się nadawaniem kategorii hotelom, według lokalnych przepisów. Informujemy, że każdy kraj stosuje własne kryterium przyznawania określonej kategorii (gwiazdki, klucze, kategorie literowe), które mogą odbiegać od przyjętych standardów w naszym kraju.
5. Turyści mają możliwość wzięcia udziału w fakultatywnych wycieczkach lokalnych, płatnych na miejscu. Klienci uczestniczący w wycieczkach fakultatywnych nie otrzymują zwrotu za niewykorzystany w tym czasie świadczenia. Wycieczki lokalne organizowane są przez lokalne agencje turystyczne na warunkach przez nie określonych. Istnieje możliwość odwołania wycieczki z powodu zbyt małej liczby chętnych lub złych warunków atmosferycznych.
6. Hotel jest wyposażony w klimatyzację tylko w przypadku, gdy wyraźnie jest to podane w opisie hotelu i pokoju. W wielu przypadkach urządzenia te są obsługiwane centralnie i wówczas okresowe ich włączanie bądź wyłączenie zależy od decyzji właściciela hotelu. Indywidualnie sterowana klimatyzacja działa wtedy, gdy Klient przebywa w pokoju i uruchomi ją odpowiednią kartą magnetyczną. Karta dostępna jest w recepcji i wydawana podczas kwatrowania. W pokojach rodzinnych klimatyzacja jest w jednym pomieszczeniu.
7. Prezentowane w katalogu zdjęcia pokoi są zdjęciami przykładowymi. Oznacza to, że nie każdy pokój w danym hotelu wygląda tak samo, jak ten prezentowany na zdjęciu w katalogu lub stronie internetowej.
8. Ze względu na późne lub wczesne godziny przelotów, pierwszy lub ostatni posiłek podczas imprezy turystycznej może zostać wydany w formie lunch pakietów.

9. Biuro Infoski.pl nie ponosi odpowiedzialności za opóźnienia spowodowane okolicznościami nadzwyczajnymi o charakterze siły wyższej lub zachowaniem osób trzecich, nieuczestniczących w wykonywaniu umowy, których nie dało się przewidzieć, ani uniknąć.
10. Podane w ofercie godziny serwowania posiłków oraz funkcjonowania poszczególnych elementów infrastruktury hotelowej mogą ulegać nieznacznym zmianom ze względu na sezonowość, warunki pogodowe, prośby Gości lub siły wyższe, na które hotelarz nie będzie miał wpływu.
11. Wyjazdy organizowane przez Infoski.pl odbywają się do krajów uznawanych za zdrowotnie bezpieczne (Europa i basen M. Śródziemnego).
12. Uczestnik imprezy w związku z kradzieżą lub zagubieniem paszportu lub innych dokumentów niezbędnych do powrotu do kraju jest zobowiązany zawiadomić miejscowego przedstawiciela Biura, który udzieli wszelkich niezbędnych informacji jak postępować oraz zgłosić się do najbliższego konsulatu lub ambasady RP na terytorium kraju pobytu lub podległej jej placówki dyplomatycznej. Urzędnicy konsularni RP zobowiązani są do udzielenia wszelkiej pomocy (łącznie z pomocą finansową i prawną) wszystkim obywatelom RP – w przypadku braku polskiej placówki taką rolę pełnią placówki państw Unii Europejskiej.
13. W większości obiektów doba hotelowa zaczyna się o godzinie 14:00 a kończy o godzinie 10:00, więc doba hotelowa różni się od doby zegarowej.
14. Pokoje w hotelu należy opuścić ostatniego dnia do godziny 10:00, bez względu na godzinę transferu powrotnego.
15. W apartamentach nie może być zakwaterowanych więcej osób niż wynika to z zawartej umowy.
16. We wszystkich krajach do których organizowane są wyjazdy przez biuro Infoski.pl oficjalną walutą jest Euro. Poza Szwajcarią gdzie oficjalną walutą jest frank szwajcarski.
17. Osoby niepełnoletnie oraz dzieci mogą brać udział w imprezach turystycznych tylko pod opieką rodzica lub opiekuna prawnego.
18. W niektórych miejscowościach typowo turystycznych hotele zlokalizowane są w otoczeniu barów/restauracji gdzie życie towarzyskie rozpoczyna się wieczorem i trwa do późnych godzin nocnych. Z tego względu należy liczyć się z niedogodnościami związanymi z hałasem.
19. Zdecydowana większość hoteli w ofercie biura Infoski.pl znajduje się w górskich miejscowościach, gdzie może wystąpić ciasna zabudowa co powoduje, że część hotelowych pokoi może mieć okna skierowane na sąsiedni budynek.
20. Na miejscu w hotelach może zostać dodatkowo pobrana od Państwa lokalna opłata turystyczna/podatek turystyczny.
21. Jadąc do górskich miejscowości w których będą Państwo przebywać przez kilka kolejnych dni z rzędu, należy mieć na uwadze wysokość nad poziomem morza na której znajduje się dana miejscowość. Różnica ciśnienia atmosferycznego między miejscem Państwa zamieszkania a miejscem wypoczynku będzie inna. Dla Państwa bezpieczeństwa konieczna jest przed wyjazdem wizyta u lekarza, która stwierdzi brak przeciwwskazań zdrowotnych do wyjazdu w rejony górskie.

#### **Rezydent:**

1. Zgodnie z warunkami uczestnictwa, pakiety turystyczne dla osób podróżujących samodzielnie, nie obejmują usług rezydenta lub pilota. Jednak w wybranych terminach i destynacjach zapewniamy opiekę rezydenta - przedstawiciela biura Infoski.pl.
2. Nie zawsze rezydent będzie uczestniczył w transferze autokarowym i mieszkał z uczestnikami w jednym hotelu. Rezydent jest kompetentnym przedstawicielem biura Infoski.pl. Przy przyjeździe grupy rezydent informuje o możliwych sposobach kontaktu z nim, do jego zadań należy pomoc przy przylocie, wylocie i podczas pobytu.