

Ważne informacje dla podróżnych (FAQ)

Dokumenty na podróż

Każdy z uczestników wyjazdu musi posiadać przy sobie i legitymować się ważnym i właściwym dokumentem tożsamości (zgodnie z przepisami kraju docelowego i krajów tranzytowych odpowiednio dowód osobisty lub paszport), który uprawnia go do przekroczenia granicy z danym państwem. Bez ważnego i odpowiedniego dokumentu tożsamości uczestnik nie może wziąć udziału w imprezie. Aktualne informacje dotyczące dokumentów podróżnych można znaleźć na stronie Ministerstwa Spraw Zagranicznych: www.polakzagranica.msz.gov.pl Osoby posiadające paszporty wydane przez inne kraje niż należące do UE zobowiązane są do sprawdzenia przepisów wizowych oraz ewentualnego wyrobienia wizy.

Transport

Na Umowie o udział w imprezie turystycznej znajduje się miejsce oraz godzina wyjazdu. Data wyjazdu jest dniem rozpoczęcia imprezy, data powrotu jest dniem zakończenia imprezy. Miejsce wyjazdu jest równocześnie miejscem przyjazdu/powrotu z imprezy. Jeżeli Organizator nie kontaktował się z Podróżnym w sprawie zmiany godziny i/lub miejsca wyjazdu na imprezę to obowiązują zapisy dot. godziny i miejsca wyjazdu znajdujące się na Umowie o udział w imprezie turystycznej.

1. Transport na trasach antenowych w Polsce możliwy jest mikrobusem, autokarem klasy turystycznej, samochodem osobowym lub innym przewoźnikiem np. FlixBus, Intercity, PKP, PKS itp. Ewentualną zmianę godzin odjazdów podamy najpóźniej na 24 godziny przed odjazdem. Trasa na terenie kraju zależy od zgłoszeń z poszczególnych miast, co może spowodować, że przejazd nie będzie realizowany najkrótszą z możliwych tras.
2. Ewentualną zmianę godzin odjazdów podamy najpóźniej na 24 godziny przed odjazdem. Trasa połączeń na terenie kraju zależy od zgłoszeń z poszczególnych miast, co może spowodować, że przejazd nie będzie realizowany najkrótszą z możliwych tras.
3. Na trasach poza granicami Polski transport odbywa się autokarami wyposażonymi w siedzenia uchylnie, klimatyzację, toalety, video i nagłośnienie. Przy małej ilości osób, możliwość przewozu uczestników małym autobusem bez WC i mini baru.
4. Podane godziny wyjazdów i przyjazdów mogą ulec zmianie z różnych przyczyn np. złe warunki drogowe, atmosferyczne, zwiększanie ruchu na drogach szczególnie w szczycie sezonu letniego i inne.
5. Prosimy o przybycie na miejsce zbiórki najpóźniej 15 minut przed planowaną godziną odjazdu. Miejsca w autokarze są przydzielane w kolejności podpisania umowy, a klienci o miejscach informowani są przez obsługę na miejscu zbiórki. W autokarze obowiązuje całkowity zakaz palenia papierosów oraz spożywania alkoholu. Osoby korzystające z samego przejazdu, powinny obowiązkowo ubezpieczyć się na czas pobytu. Przewoźnik gwarantuje tylko ubezpieczenie na czas przejazdu.
6. W przypadku gdy Klient nie stawia się na miejscu zbiórki na daną godzinę wyjazdu, personel pokładowy posiada kontakt z nim na podany na umowie numer telefonu. Istotne aby dane kontaktowe podane podczas podpisywania umowy były właściwe i aktualne. W przypadku problemu z dotarciem na miejsce zbiórki np. opóźnienie pociągu, korki itp. o danej godzinie, Klient na umowie podany ma telefon awaryjny do transportu i może ten problem zgłosić. Obsługa autobusu nie jest zobowiązana oczekiwać na spóźnionego Klienta, wiąże się to z czasem pracy kierowców.
7. Miejsca w autokarze przydzielane są według kolejności zgłoszeń. W trakcie przejazdu organizowane są przerwy wynikające z czasu pracy kierowców. Przerwy odbywają się na stacjach benzynowych / zajazdach gdzie istnieje możliwość skorzystania z toalety (w niektórych za opłatą), oraz w miarę możliwości zakupienia produktów spożywczych / garmazerii. Na wycieczkę można zabrać ze sobą bagaż do 20 kg oraz bagaż podręczny do 5 kg. Osoby zapisujące się na wyjazdy na jednej rezerwacji są usadzone obok siebie.

Ubezpieczenie

Każdy uczestnik imprezy turystycznej jest zgłoszony do Towarzystwa Ubezpieczeniowego SIGNAL IDUNA POLSKA TU S.A. (chyba, że w Umowie o udział w imprezie turystycznej wskazano inaczej np. sam przejazd autokarem) i objęty jest ubezpieczeniem. W przypadku imprez zagranicznych uczestnik objęty jest ubezpieczeniem SIGNAL IDUNA Bezpieczne Podróże, które obejmuje: koszty leczenia (KL) 12 000 EUR (w tym koszty ratownictwa 6 000 EUR i choroby przewlekłe), następstwa nieszczęśliwych wypadków (NNW): NWI trwały uszczerbek na zdrowiu 15 000 PLN, NWS tytułem śmierci 15 000 PLN i bagaż 800 PLN. Wariant zimowy jest rozszerzony o sporty zimowe.. Ogólne warunki ubezpieczenia SIGNAL IDUNA znajdują się na stronie: www.skarpatravel.pl w pozycji **Ubezpieczenia**. W momencie podpisania umowy jest możliwość wykupienia wyższego ubezpieczenia: KL 30000 €, bagaż 1000 PLN, sprzęt sportowy (Ss) 3000 PLN, odpowiedzialność cywilna (OC) 30 000 €. W przypadku imprez zagranicznych proponujemy, aby każdy uczestnik wyrobił i posiadał przy sobie na wyjeździe Europejską Kartę Ubezpieczenia Zdrowotnego. Karty EKUZ wydawane są bezpłatnie i "od ręki" przez oddziały Narodowego Funduszu Zdrowia.

Więcej informacji: [Karta EKUZ - NFZ](#). Prosimy pamiętać o zabraniu wystarczającej ilości lekarstw, które zażywają Państwo na co dzień a także środki przeciwbólowe, przeciwgorączkowe, plastry itp.

Ubezpieczenie od kosztów rezygnacji

W nagłych przypadkach losowych, kiedy uczestnik jest zmuszony zrezygnować z wykupionej wycieczki jeszcze przed wyjazdem albo przerwać pobyt i wracać do kraju, takie ubezpieczenie pozwala odzyskać część poniesionych już kosztów. Dzięki temu ubezpieczeniu, gdy biuro podróży zgodnie z umową potrąci klientowi część lub całość kwoty wpłaconej na wyjazd, może on liczyć na częściowe ich odzyskanie od ubezpieczyciela. Należy jednak pamiętać, że ubezpieczenie nie obejmuje wszystkich sytuacji, w których rezygnujemy z wyjazdu. Koszt ubezpieczenia od kosztów rezygnacji to 3,3 % wartości całej imprezy. W przypadku ofert LAST MINUTE nie ma możliwości wykupienia takiego ubezpieczenia. Więcej szczegółów w [pozycji Ubezpieczenia](#).

Impreza objazdowa (wycieczka objazdowa)

Impreza objazdowa to określenie imprezy turystycznej kilkudniowej, mającej w programie zwiedzanie atrakcji turystycznych w kilku miejscowościach lub w krajach w ciągu całej wycieczki. Ze względu na intensywność niektórych programów zwiedzania prosimy, aby nie zabierać małych dzieci. W razie wątpliwości, prosimy o kontakt z biurem podróży. **Zwiedzanie miast odbywa się przede wszystkim pieszo**, lub z użyciem komunikacji miejskiej (m. in. metro). Jeżeli program wycieczki wymaga zabrania ze sobą dodatkowych rzeczy, lub wymaga wysokiej sprawności taka informacja znajduje się w opisie wycieczki. Minimalna ilość uczestników przy której impreza objazdowa jest realizowana to 35 osób.

Opieka pilota

Pilot opiekuje się grupą i jest odpowiedzialny za realizację programu imprez objazdowych, uzyskanie opłaconych świadczeń oraz pomaga w wypadkach losowych. Pilot przekazuje ogólne informacje o zwiedzonym miejscu. Nie ma uprawnień do oprowadzania grup po wnętrzach obiektów muzealnych i sakralnych. Informacje o tych obiektach będą udzielane w autokarze lub przed wejściem do danego obiektu, chyba że przewidziana jest opieka lokalnego przewodnika. Pilot może zmieniać kolejność zwiedzanych obiektów.

Tour Guide

Jest to bezprzewodowy, elektroniczny system oprowadzania grup stosowany podczas wybranych wycieczek. Po uiszczeniu opłaty podanej przy każdym programie na czas zwiedzania Klient otrzymuje indywidualny odbiornik raz ze słuchawką i smyczką. Pilot/Przewodnik korzysta z nadajnika i mikrofonu, docierając z przekazem informacji do każdego z Uczestników. W przypadku zgubienia odbiornika klient zostanie obciążony jego kosztami w wysokości 150 zł.

Bilety wstępu do zwiedzanych obiektów

Przy każdej ofercie wycieczki podana jest orientacyjna kwota, którą należy mieć przy sobie podczas wyjazdu na bilety wstępu do zwiedzanych obiektów (kwota dla jednego uczestnika). Ceny biletów wstępu mogą ulec zmianie, dlatego prosimy o powiększenie swojego funduszu na ewentualne pokrycie podwyżek cen biletów

Impreza pobytowa (wczasy wypoczynkowe)

Impreza pobytowa jest to impreza o charakterze pobytowym, to znaczy, że przynajmniej kilka dni w ciągu imprezy, przeznaczonych jest na odpoczynek. Organizowane na miejscu wycieczki fakultatywne wymagają zebrania minimalnej liczby uczestników. Przy zakupie wycieczek jedno lub kilkudniowych SKARPA TRAVEL nie dokonuje zwrotów za nie wykorzystane posiłki i noclegi w hotelu, apartamentach itp. Uczestnicy zobowiązani są do przestrzegania regulaminów i innych przepisów obowiązujących w miejscach pobytu oraz polskich i zagranicznych przepisów celno-dewizowych.

Doba hotelowa

Doba hotelowa to czas w jakim możemy przebywać w danym pokoju lub apartamencie, określony najczęściej jako przedział czasowy od do. W większości obiektów doba hotelowa zaczyna się od godz. 14, a kończy o godz. 9 lub 10, co oznacza, że do tej godziny muszą być zdane klucze. Jednakże niektóre hotele ustaliły inne ramy czasowe trwania doby. W oczekiwaniu na odjazd autokaru, można oddać bagaże do pokoju bagażowego (jeżeli taki jest w obiekcie), specjalnej przechowalni lub w miejscu do tego przeznaczonym.

Przed-nocleg w Krakowie

Każdy z uczestników imprezy organizowanej przez SKARPA TRAVEL ma możliwość wykupienia przed-noclegu w Krakowie (ceny od 100 zł / osoba). Obiekty noclegowe to hotele, apartamenty lub pensjonaty, położone są zazwyczaj w okolicy dworca głównego, dojdzie lub dojazd do miejsca zbiórki we własnym zakresie. Cena za przed-nocleg jest każdorazowo podawana przy rezerwacji.

Turystyczny Fundusz Gwarancyjny

W związku z powołaniem do życia w dniu 26.11.2016 Turystycznego Funduszu Gwarancyjnego każdy klient SKARPA TRAVEL zgodnie z Rozporządzeniem Ministra Sportu i Turystyki zobowiązany jest do zapłaty następującej kwoty:

- **10 zł/os.** przy każdorazowej rezerwacji imprezy turystycznej autokarowej
 - **5 zł/os.** przy przy każdorazowej rezerwacji imprezy turystycznej dojazd własnym transportem
- wyjątek stanowią kraje mające granicę lądową z Polską

Turystyczny Fundusz Gwarancyjny ma na celu zapewnienie środków na pokrycie kosztów powrotu do kraju oraz zwrot wpłat za niezrealizowane i przerwane imprezy turystyczne dla klientów biur podróży, które utracą płynność finansową i ogłaszają niewypłacalność. Kwota przeznaczona na Turystyczny Fundusz Gwarancyjny jest automatycznie doliczona do wartości rezerwacji w momencie jej dokonania. Składka na TFG nie jest przychodem biura.

Nie mogę pojechać na wycieczkę. Co teraz?

Jeżeli uczestnik nie może uczestniczyć w imprezie, którą zakupił, może zrezygnować z udziału w imprezie (odstąpienie od umowy) lub przenieść uprawnienia i obowiązki na inną osobę, która będzie uczestniczyć w imprezie. Rezygnacja z udziału w imprezie może nastąpić pod warunkiem, że uczestnik złoży pisemne oświadczenie do Organizatora lub za pośrednictwem biura sprzedaży - agenta turystycznego, u którego uczestnik wykupił imprezę. W razie rezygnacji przez Podróżnego z imprezy, obowiązują potrącenia podane w "Warunkach uczestnictwa w imprezach turystycznych organizowanych przez Skarpa Travel " pkt. X "Odstąpienie Klienta od umowy lub przeniesienie uprawnień na inną osobę". Powyższe koszty naliczane są od całkowitej kwoty rezerwacji. Uczestnikowi przysługuje prawo przeniesienia uprawnień i obowiązków wynikających z Umowy na inną osobę. W takim przypadku, Podróżny zobowiązuje się powiadomić o tym fakcie nie później przed rozpoczęciem imprezy. Osoba przenosząca uprawnienia i obowiązki na inną osobę zobowiązana jest do zwrotu dokumentów otrzymanych od Organizatora.

Faktura za imprezę

Po wpłaceniu całej kwoty za rezerwację należy wysłać prośbę o wystawienie faktury VAT-marża na adres: beata@skarpatravel.pl. W treści maila prosimy podać: numer rezerwacji, dane osoby, na którą ma być wystawiona faktura VAT, ewentualne uwagi dotyczące wystawianej faktury. Faktury zostają wysłane listem poleconym na adres podany w mailu lub na adres mailowy w ciągu 14 dni od zakończenia wycieczki. Wystawiane f-ry są fakturami VAT Marża.