

Informacje Praktyczne

Standard hoteli

W opisie prezentowanych hoteli stosujemy kategoryzację obowiązującą w danym kraju. Informujemy, że każdy kraj stosuje własne kryterium przyznawania określonej kategorii (gwiazdki, klucze, kategorie literowe). Jednocześnie informujemy, że zarówno na stronie www.santiagotours.pl, jak i na dokumentach podróży podajemy naszą subiektywną ocenę standardu hotelu; jaśniejsza gwiazdka oznacza kategorię zawyżoną lub zaniżoną w stosunku do oficjalnej kategorii, o której także informujemy w opisie hotelu zawartym w katalogu stanowiącym integralną część umowy.

Doba hotelowa

Doba hotelowa, a co za tym idzie świadczenia hotelowe (np. wyżywienie), w hotelach i w apartamentach kończy się o godz. 09.00, a rozpoczyna się po godz. 16.00. W przypadku lotów powrotnych do kraju następujących po zakończeniu ostatniej doby hotelowej, należy opuścić pokoje do godz. 09.00 w dniu wykwaterowania. Goście najczęściej otrzymują pokój hotelowy, kabinę na statku i posiłki. Wycieczki lokalne organizowane są przez lokalne agencje turystyczne na warunkach przez nie określonych. Wycieczki lokalne, podanej na dokumencie podróży w pozycji „TERMIN”, Goście kwaterowani są po przybyciu do hotelu – co oznacza, że doba hotelowa liczona jest po godz. 16.00 dnia podanego na dokumencie podróży w pozycji „TERMIN”. Rozpoczęcie świadczeń następuje po zameldowaniu w hotelu, pod warunkiem, że trwa już pierwsza doba hotelowa, a kończy się z momentem wykwaterowania, jednak nie później niż koniec ostatniej doby hotelowej. W przypadku rejsów statkiem, zaokrętowanie rozpoczyna się od godz. 13:00 w dniu rozpoczęcia rejsu. Kabinę należy opuścić do godz. 09:00 w dniu zakończenia rejsu.

Opieka pilota

Uczestnicy grup autokarowych są objęci opieką pilota podczas wycieczki objazdowej oraz opieką rezydenta podczas pobytu (wczasy i rejsy). Nie zawsze pilot/rezydent będzie mieszkał z uczestnikami w jednym hotelu. Podczas rejsu rezydent znajduje się na tym samym statku co uczestnicy rejsu. Pilot/rezydent jest kompetentnym przedstawicielem Santiagotours. Przy przyjeździe grupy rezydent informuje o godzinach i miejscu dyżurów, do jego zadań należy pomoc przy przylocie, wylocie, podczas pobytu, zaokrętowaniu na statku i przyjmowanie zapisów na wycieczki lokalne.

Wycieczki lokalne

Turyści mają możliwość wzięcia udziału w fakultatywnych wycieczkach lokalnych, płatnych na miejscu. Wycieczki do interesujących miejsc turystycznych, często niedalekich od miejsca pobytu są przyjemnym urozmaicheniem wczasów. Klienci uczestniczący w wycieczkach fakultatywnych nie otrzymują zwrotu za niewykorzystany w tym czasie pokój hotelowy, kabinę na statku i posiłki. Wycieczki lokalne organizowane są przez lokalne agencje turystyczne na warunkach przez nie określonych. Istnieje możliwość niezorganizowania wycieczki z powodu zbyt małej liczby chętnych.

Wizy

Każdy z uczestników wyjeżdżających poza UE musi posiadać ważny paszport (minimum 6 miesięcy od daty powrotu do Polski). Santiago Tours Ewelina Wijas nie ponosi odpowiedzialności za osoby, które nie zostaną przepuszczone przez granicę z przyczyn niezależnych od biura. Obcokrajowcy załatwiają formalności wizowe we własnym zakresie. W przypadku wyjazdu do kraju, gdzie wymagane są wizy, Klienci są zobowiązani do dostarczenia dokumentów w oryginale do Santiago Tours w terminie umożliwiającym otrzymanie wizy. Przy wyjeździe do krajów UE wymagany jest dowód osobisty lub paszport.

Klimatyzacja

Hotel jest wyposażony w klimatyzację tylko w przypadku, gdy wyraźnie jest to podane w opisie hotelu i pokoju, analogicznie w przypadku rejsów statkiem. W wielu przypadkach urządzenia te są obsługiwane centralnie i wówczas okresowe ich włączanie bądź wyłączanie zależy od decyzji właściciela hotelu lub posiadacza statku. Indywidualnie sterowana klimatyzacja działa wtedy, gdy Klient przebywa w pokoju i uruchomi ją odpowiednią kartą magnetyczną. Karta dostępna jest w recepcji i wydawana podczas kwaterowania. W pokojach rodzinnych klimatyzacja jest w jednym pomieszczeniu.

Bagaż

W przypadku imprez samolotowych, klient może zabrać bagaż podręczny oraz 1 sztukę bagażu głównego, tzw. rejestrowanego o wymiarach i wadze obowiązujących u danego przewoźnika, tj. linii lotniczych. W przypadku rejsów statkiem, klient może zabrać bagaż rejestrowany i bagaż podręczny o wymiarach i wadze obowiązujących u danego armatora. Każdy nadbagaż podlega opłacie dodatkowej zgodnie z taryfą obowiązującą u danego przewoźnika, dostępną u sprzedawcy. Dotyczy to np. sprzętu do surfing, windsurfing, kitesurfing, złożonego roweru, sprzętu do golfa lub sprzętu do nurkowania – butle muszą być puste. Przewóz tego typu sprzętu podczas transferu lotnisko – hotel – lotnisko może także wiązać się z dodatkową opłatą, ponieważ często wymaga zastosowania specjalnego środka transportu. Przewóz dodatkowego sprzętu klient musi zgłosić pocztą elektroniczną najpóźniej na 3 dni robocze przed wylotem na adres: santiagotours@santiagotours.pl wraz z numerem rezerwacji oraz imieniem i nazwiskiem klienta i wagą sprzętu. Wówczas też klient zostanie poinformowany o ewentualnym koszcie przewozu sprzętu podczas transferu w destynacji. W przypadku imprez o charakterze typowo narciarskim przewóz sprzętu narciarsko-snowboardowego (para nart i butów lub deska snowboardowa na osobę, koniecznie w pokrowcu) do 10 kg/os. na rejsach czarterowych jest bezpłatny. Istnieje możliwość kumulowania bagażu narciarskiego (po kilka sztuk sprzętu do jednego pokrowca). W przypadku imprez autokarowych ilość bagażu na osobę ograniczona jest do jednej walizki lub torby podróżnej (maks. 15 kg) oraz niedużego bagażu podręcznego. W autokarze nie ma możliwości dopłat za nadbagaż – w takim wypadku kierowca odmówi zabrania dodatkowej walizki czy torby. Zaleca się, aby bagaże oddawane do luku autokaru były opisane oraz oznaczone w sposób umożliwiający właścicielowi ich identyfikację.

Podróż osób niepełnosprawnych

Osoby niepełnosprawne poruszające się na wózkach inwalidzkich przewożone są samolotem bez dodatkowych opłat (za wózek również). Wózki inwalidzkie przewożone są jako bagaż rejestrowany i mogą być oddane obsłudze naziemnej dopiero przed wejściem do samolotu. Baterie z wózków akumulatorowych muszą być odłączone na czas lotu. Ze względów bezpieczeństwa linie lotnicze muszą zostać poinformowane o podróży osób niepełnosprawnych (poruszających się na wózku, niewidomych, głuchoniemych) na 3 dni robocze przed datą wylotu. Podróż takiej osoby należy zgłosić swojemu sprzedawcy lub na adres santiagotours@santiagotours.pl wraz ze swoim numerem rezerwacji oraz imieniem i nazwiskiem. Przewóz osób poruszających się na wózku inwalidzkim podczas transferu lotnisko – hotel – lotnisko z reguły wymaga zastosowania specjalnego środka transportu i może wiązać się z dodatkową opłatą, dlatego klient podróżujący na wózku inwalidzkim, chcący skorzystać z transferu musi zgłosić ten fakt sprzedawcy lub na adres santiagotours@santiagotours.pl najpóźniej na 3 dni robocze przed datą wylotu. Wówczas też klient zostanie poinformowany o ewentualnym koszcie takiego transferu.

Uwagi (dotyczą całej oferty)

1. Podane w katalogu ceny nie obejmują biletów wstępu do zwiedzanych obiektów, napojów do obiadokolacji, ubezpieczenia bagażu. Cenę zniżkową dla dzieci stosuje się, gdy są one zakwaterowane z co najmniej dwiema osobami dorosłymi.
2. Santiagotours dołoży wszelkich starań, aby kolejność realizacji programu, o ile jest przewidziana, nie uległa zmianie, jednak ewentualne zmiany mogą zostać spowodowane okolicznościami nadzwyczajnymi, niemożliwymi do przewidzenia lub uniknięcia, względnie uzasadnionymi obawami o bezpieczeństwo uczestników.
3. Santiagotours nie ponosi odpowiedzialności za opóźnienia spowodowane okolicznościami nadzwyczajnymi o charakterze siły wyższej lub zachowaniami osób trzecich, nieuczestniczących w wykonywaniu umowy, których nie dało się przewidzieć, ani uniknąć.
4. Podane w ofercie godziny serwowania posiłków oraz funkcjonowania poszczególnych elementów infrastruktury hotelowej lub na statku mogą ulegać nieznacznym zmianom ze względu na sezonowość, warunki pogodowe, prośby Gości lub siły wyższe, na które hotelarz lub właściciel statku nie będzie miał wpływu.
5. Podczas części wycieczek Klienci korzystają z systemu Tour Guide. Jest to system ułatwiający zwiedzanie, wykorzystujący połączenia bezprzewodowe. Uczestnicy otrzymują indywidualne odbiorniki, natomiast przewodnicy i piloci przekazują informacje za pomocą mikrofonu podłączonego do nadajnika. Szczegółowe informacje na temat użytkowania odbiornika przekazuje pilot w pierwszym dniu wycieczki. Uczestnik jest zobowiązany do zaopatrzenia się we własnym zakresie, w słuchawki do systemu Tour Guide.

STANDARDOWY FORMULARZ INFORMACYJNY DO UMÓW O UDZIAŁ W IMPREZIE TURYSTYCZNEJ

Zaoferowane Państwu połączenie usług turystycznych stanowi imprezę turystyczną w rozumieniu dyrektywy (UE) 2015/2302. W związku z powyższym będą Państwu przysługiwały wszystkie prawa UE mające zastosowanie do imprez turystycznych. Biuro Podróży Santiago Tours Ewelina Wijas będzie ponosiło pełną odpowiedzialność za należyłą realizację całości imprezy turystycznej. Ponadto, zgodnie z wymogami prawa, Biuro Podróży Santiago Tours Ewelina Wijas posiada zabezpieczenie w celu zapewnienia zwrotu Państwu wpłat i, jeżeli transport jest elementem imprezy turystycznej, zapewnienia Państwa powrotu do kraju w przypadku, gdyby Biuro Podróży Santiago Tours Ewelina Wijas stało się niewypłacalne. Najważniejsze prawa zgodnie z dyrektywą (UE) 2015/2302

- Przed zawarciem umowy o udział w imprezie turystycznej podróźni otrzymają wszystkie niezbędne informacje na temat imprezy turystycznej.
- Zawsze co najmniej jeden przedsiębiorca ponosi odpowiedzialność za należyte wykonanie wszystkich usług turystycznych objętych umową.
- Podróżni otrzymują awaryjny numer telefonu lub dane punktu kontaktowego, dzięki którym mogą skontaktować się z organizatorem turystyki lub agentem turystycznym.
- Podróżni mogą przenieść imprezę turystyczną na inną osobę, powiadamiając o tym w rozsądnym terminie, z zastrzeżeniem ewentualnych dodatkowych kosztów.
- Cena imprezy turystycznej może zostać podwyższona jedynie wtedy, gdy wzrosną określone koszty (na przykład koszty paliwa) i zostało to wyraźnie przewidziane w umowie; w żadnym przypadku podwyżka ceny nie może nastąpić później niż 20 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej. Jeżeli podwyżka ceny przekracza 8% ceny imprezy turystycznej, podróżni może rozwiązać umowę. Jeżeli organizator turystyki zastrzega sobie prawo do podwyższenia ceny, podróżni ma prawo do obniżki ceny, jeżeli obniżyły się odpowiednie koszty.
- Podróżni mogą rozwiązać umowę bez ponoszenia jakiegokolwiek opłaty za rozwiązanie i uzyskać pełen zwrot wszelkich wpłat, jeżeli jeden z istotnych elementów imprezy turystycznej, inny niż cena, zmieni się w znaczący sposób. Jeżeli przedsiębiorca odpowiedzialny za imprezę turystyczną odwoła ją przed jej rozpoczęciem, podróżni mają prawo do zwrotu wpłat oraz stosownych przypadkach do rekompensaty.
- W wyjątkowych okolicznościach – na przykład jeżeli w docelowym miejscu podróży występują poważne problemy związane z bezpieczeństwem, które mogą w płynąć na imprezę turystyczną – podróżni mogą, przed rozpoczęciem imprezy turystycznej, rozwiązać umowę bez ponoszenia jakiegokolwiek opłaty za rozwiązanie.
- Ponadto podróżni mogą w każdym momencie przed rozpoczęciem imprezy turystycznej rozwiązać umowę za odpowiednią i możliwą do uzasadnienia opłatą.
- Jeżeli po rozpoczęciu imprezy turystycznej jej znaczące elementy nie mogą zostać zrealizowane zgodnie z umową, będą musiały zostać zaproponowane, bez dodatkowych kosztów, odpowiednie alternatywne usługi. W przypadku gdy usługi nie są świadczone zgodnie z umową, co istotnie wpływa na realizację imprezy turystycznej, a organizator turystyki nie zdoła usunąć problemu, podróżni mogą rozwiązać umowę bez opłaty za rozwiązanie.
- Podróżni są również uprawnieni do otrzymania obniżki ceny lub rekompensaty za szkodę w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania usług turystycznych.
- Organizator turystyki musi zapewnić pomoc podróżniemu, który znajdzie się w trudnej sytuacji.
- W przypadku gdy organizator turystyki stanie się niewypłacalny, wpłaty zostaną zwrócone. Jeżeli organizator turystyki stanie się niewypłacalny po rozpoczęciu imprezy turystycznej i jeżeli impreza turystyczna obejmuje transport, zapewniony jest powrót podróżnych do kraju. Biuro Podróży Santiago Tours Ewelina Wijas wykupił w AXA Towarzystwo Ubezpieczeń Reasekuracji S.A. zabezpieczenie na wypadek niewypłacalności. Podróżni mogą kontaktować się z tym podmiotem lub, w odpowiednich przypadkach, z właściwym organem (Urząd Marszałkowski Województwa Śląskiego, ul. Ligonja 46, 40-037 Katowice, tel. 32/207 88 88, e-mail: kancelaria@slaskie.pl), jeżeli z powodu niewypłacalności Biura Podróży Santiago Tours Ewelina Wijas dojdzie do odmowy świadczenia usług.

Dyrektywa (UE) 2015/2302:

<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PL/TXT/PDF/?uri=CELEX:32015L2302&from=PL>

przetransponowana do prawa krajowego <http://prawo.sejm.gov.pl/isap.nsf/download.xsp/WDU20170002361/O/D20172361.pdf>

WEWNĘTRZNA PROCEDURA ROZPATRYWANIA WIADOMOŚCI, ŻĄDAŃ I SKARG PODRÓŻNEGO ZWIĄZANYCH Z REALIZACJĄ IMPREZY ORGANIZOWANEJ PRZEZ SANTIAGO TOURS EWELINA WIJAS

obowiązująca od dnia 1 lipca 2018 r.

1. W momencie stwierdzenia, w trakcie imprezy turystycznej przez Uczestnika Imprezy wadliwego wykonania Umowy, powinien on niezwłocznie zawiadomić o tym Biuro Podróży lub jego przedstawiciela (pilot lub rezydenta) w miejscu realizacji imprezy. W przypadku stwierdzonej niezgodności Uczestnik Imprezy ma prawo do złożenia skargi. W celu zapobiegania szkodom skarga winna być złożona przez Uczestnika Imprezy niezwłocznie, tak, aby Biuro Podróży mogło jak najszybciej interweniować i wyjaśnić sprawę w trybie pilnym.

Biuro Podróży zaleca złożenie skargi w postaci papierowej lub elektronicznej (mailem na adres: santiagotours@santiagotours.pl), ewentualnie na innym trwałym nośniku. 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 niezmięnionej postaci. Skarga powinna zawierać dane umożliwiające identyfikację Uczestnika i danej imprezy turystycznej, w której uczestniczył, przedmiot skargi, wskazanie niezgodności oraz określenie żądań, a ponadto powinna zostać złożona w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia zakończenia imprezy. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie skargi przed jego upływem. W przypadku złożenia skargi po terminie, Biuro Podróży może uznać ją za bezskuteczną.

2. Skarga związana z realizacją imprezy turystycznej może być kierowana bezpośrednio do Biura Sprzedaży na adres: ul. Wyszyńskiego 1, 43-100 Tychy lub santiagotours@santiagotours.pl, za pośrednictwem którego Umowa została zawarta. Skargę wniesioną do Biura Sprzedaży w danym dniu uważa się za wniesioną z tym dniem do Biura Podróży. Biuro Sprzedaży, pilot i rezydent nie są uprawnieni do uznawania roszczeń Uczestnika Imprezy związanych z Umową, w szczególności wynikających z wniesionej przez niego skargi.

3. Odpowiedź na prawidłowo złożoną skargę zostanie przekazana Uczestnikowi Imprezy w postaci papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji, stosownie do okoliczności oraz formy wniesienia skargi przez Uczestnika Imprezy, ale nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania skargi. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie (przesyłka w placówce pocztowej lub wysłanie maila) odpowiedzi przed jego upływem.

4. Santiago Tours informuje, iż podmiotem uprawnionym do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich jest Inspekcja Handlowa - Wojewódzki Inspektorat Inspekcji Handlowej w Katowicach ul. Brata Alberta 4, 45-001 Katowice, adres poczty elektronicznej: sekretariat@katowice.wiuh.gov.pl

Informacje dotyczące pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich za pomocą platformy utworzonej przez Komisję Europejską znajdują się pod adresem: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=PL>.

Uczestnik Imprezy jest uprawniony do złożenia skargi za pomocą wskazanej powyżej platformy, w przypadku zawarcia Umowy z wykorzystaniem strony internetowej Biura Podróży (online). Podróżni może również uzyskać pomoc w sprawie swoich uprawnień oraz w zakresie sporu między nim, a Biurem Podróży zwracając się do powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów lub organizacji społecznej, do której zadań statutowych należy ochrona konsumentów (m.in. Federacja Konsumentów, Stowarzyszenie Konsumentów Polskich) lub korzystając z informacji dostępnych na stronie internetowej Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.