

SŁOWNIK

- **impieza turystyczna** – co najmniej dwie usługi turystyczne objęte wspólną ceną, tworzące jednolity program;
- **after-sales service** – usługi, które agent zapewnia klientowi po dokończeniu procesu sprzedaży oraz utrzymanie kontaktu z klientem również podczas podróży;
- **odwiedzający** – osoba, która podróżuje do innej miejscowości poza swoim stałym miejscem pobytu, której celem podróży nie jest podjęcie stałej pracy w odwiedzanej miejscowości oraz nie korzystająca z noclegu;
- **turysta** – osoba, która podróżuje do innej miejscowości poza swoim stałym miejscem pobytu na okres nie przekraczający 12 miesięcy, której celem podróży nie jest podjęcie stałej pracy w odwiedzanej miejscowości i która korzysta z noclegu przynajmniej przez jedną noc;
- **wycieczka** – rodzaj imprezy turystycznej, której program obejmuje zmianę miejsca pobytu jej uczestników;
- **transfer** - przemieszczanie grup turystów (zwykle na krótkich odległościach) między poszczególnymi etapami podróży, np. z lotniska do hotelu;
- **agent** - biuro turystyczne lub osoba, działająca na rzecz touroperatora oraz pośrednicząca w sprzedaży imprez turystycznych w jego imieniu;
- **przewodnik turystyczny** – osoba zawodowo oprowadzającą turystów lub odwiedzających po wybranych obszarach, miejscowościach i obiektach oraz udzielającą informacji na ich temat;
- **PAX** - określenie osoby pojawiające się w dokumentach podróży, np. "2 Pax" oznacza "dwie osoby";
- **rezydent** - reprezentant danego touroperatora za granicą, w miejscu wypoczynku klientów;
- **agroturystyka** – forma turystyki na terenach wiejskich polegająca na wykorzystaniu miejscowego krajobrazu i dorobku kulturowego wsi, obejmująca usługi takie jak: nocleg, wyżywienie, codzienne prace na terenie gospodarstwa;
- **all-in** – wszystkie usługi wliczone w cenę, w opisie wycieczek najczęściej dotyczy wyżywienia;
- **all inclusive** – pakiet wliczonych w cenę usług, który oprócz wyżywienia i noclegu obejmuje pozostałe usługi świadczone przez obiekt hotelarski;
- **alternative tourism** – forma wypoczynku będąca alternatywą do dużych imprez turystycznych, uprawiana zazwyczaj indywidualnie lub w niewielkich grupach, dążąca do harmonii ze środowiskiem naturalnym i rodzimą kulturą;
- **air services agreement** – umowa lotnicza;
- **aircraft grounding** - niedopuszczenie do lotu z powodu niekorzystnych warunków;
- **airport tax** – opłata lotniskowa pobierana od pasażerów linii lotniczych;
- **APEX (Advanced Purchase Excursion)** – taryfa powrotna w lotach rejsowych oferowana przez linie lotnicze na ściśle określonych warunkach;
- **American Plan** – taryfa hotelowa obejmująca pełne wyżywienie,
- **allotment** – stała lub okresowa rezerwacja usługi turystycznej, z możliwością rezygnacji w każdym terminie bez ponoszenia kosztów;
- **wiza** – dokument upoważniający Klienta do wjazdu na terytorium danego kraju;
- **average room rate** - przeciętna cena pokoju;

PRZEJŚCIA GRANICZNE

Dokumenty

Wszyscy wyjeżdżający zobowiązani są posiadać najważniejsze dokumenty, dzięki którym będą mogli przekraczać granice oraz w pełni uczestniczyć w wycieczce. Są to:

- paszport (większość krajów wymaga, aby dokument ten był ważny co najmniej pół roku po planowanym powrocie do kraju);
- dowód osobisty (pamiętajmy, że dowód upoważnia jedynie do przekraczania granic w obrębie Unii Europejskiej, poza nią obowiązuje paszport);
- potwierdzenie wyjazdu i umowa, czyli dokumenty, które przesyłamy Państwu kilka dni po dokonaniu zakupu naszej oferty;
- wizę wjazdową (w większości ofert, o wizy ubiega się organizator imprezy.

Należy pamiętać, że nie ponosimy odpowiedzialności za osoby, które nie zostaną przepuszczone przez granicę z przyczyn niezależnych od biura. Takie przyczyny, to np. zagubienie paszportu i innych dokumentów. Jeżeli z tego powodu klient spóźni się na samolot, na który miał zarezerwowane miejsce, sam będzie musiał pokryć dodatkowe koszty podróży. Jeżeli zagubiony zostanie jeden z dokumentów podróży, (np. bilet lotniczy lub voucher hotelowy) i wymagane będzie wystawienie nowych dokumentów, wówczas klient ponosi koszt w wysokości ok. 40\$ od osoby.

Bagaż

W podróż autokarem można zabrać zwykle ok. 25 kilogramów w luku bagażowym oraz 10 kilogramów bagażu podręcznego. Jednak linie autokarowe z reguły nie ważą bagażu, liczy się ilość toreb. Za dodatkowy bagaż przewoźnicy pobierają różne opłaty, zwykle od 50 do 100 zł.

Jeśli nasza podróż odbywa się samolotem, musimy pamiętać o dopuszczalnym ciężarze bagażu wliczonego w cenę biletu lotniczego. Jego limit najczęściej ustala zarząd konkretnych linii lotniczych, jednak zazwyczaj jest to 20kg + 5 kg bagażu podręcznego o wymiarach: 55 x 40 x 20 cm, tak aby można go było umieścić pod fotelem, przed sobą lub w schowku bagażowym, znajdującym się nad fotelem.

Za każdy kilogram nadbagażu pasażer sam musi uiścić dodatkową opłatę, którą określa przewoźnik. Wolne od opłat dodatkowych i przewożone zazwyczaj w kabinie pasażerskiej są: składany wózek dziecięcy, torba/koszyk do przenoszenia niemowlęcia lub w pełni składany wózek inwalidzki. Sprzęt specjalny, np.: rower czy deska surfingowa zabierany jest do samolotu za dodatkową opłatą ustaloną przez przewoźnika.

W związku ze zmianą przepisów lotniczych wprowadzonych na lotniskach Unii Europejskiej, w bagażu podręcznym może znajdować się nie więcej niż 1000 ml płynów, takich jak żele, kremy, tusze do rzęs, perfumy itp., niemniej jednak nie mogą one mieć większej pojemności niż 100 ml każdy. Przepisy te nie dotyczą artykułów zakupionych na tzw., strefach bezcłowych, na których to po okazaniu karty pokładowej można dokonać zakupów artykułów oferowanych przez sklepy wolnocłowe. Natomiast ze względów bezpieczeństwa nie można przewieźć w bagażu m.in. broni lub części do broni, amunicji, petard, sztucznych ogni,

scyzoryka, noża, spirytusu, rozpuszczalników, farb, zapalek, substancji trujących. Zaleca się także oznakowanie bagażu podręcznego np. nalepką/przywieszka adresową.

Na lotnisku

Jeśli wycieczka obejmuje podróż samolotem, należy pamiętać, że zbiórka grupy odbywa się zawsze dwie godziny wcześniej, w wyznaczonym miejscu na lotnisku. Tam otrzymają Państwo od naszego przedstawiciela dokumenty podróży (bilety i voucher, a w wyjątkowych sytuacjach także potwierdzenie wyjazdu). Ponieważ czas na odprawę jest ograniczony prosimy o punktualność. Ze względu na ściśle określone godziny odlotów należy liczyć się z faktem, iż osoby znacznie spóźnione nie zostaną odprawione. Aby uniknąć nieporozumień co do godziny zbiórki i odlotu, każdy uczestnik imprezy lotniczej zobowiązany jest do potwierdzenia godziny wylotu najpóźniej na 2 dni przed datą wylotu.

Dokładne godziny odlotów znajdą Państwo na potwierdzeniu rezerwacji, które zobowiązane jest Państwu przekazać biuro podróży, w którym wykupili Państwo wczasy. Biuro podróży ma również obowiązek informować o wszelkich zaistniałych zmianach. Wszystkie firmy przewozowe starają się przestrzegać podanych godzin odlotów i przylotów. Jednakże czasem nie da się uniknąć nieprzewidzianych opóźnień, np. z powodu niekorzystnych warunków pogodowych, wzmożonego ruchu lotniczego albo koniecznych prac konserwacyjnych. Za opóźnienia z przyczyn niezależnych od nas, biuro nie ponosi odpowiedzialności i nie zwraca żadnych dodatkowych kosztów.

ORGANIZACJA IMPREZY

Ubezpieczenie

Zgodnie z ustawą o usługach turystycznych, każdy uczestnik wyjazdu musi być ubezpieczony. Często ubezpieczenie jest wliczone w cenę wyjazdu, a jeśli nie jest, wówczas klient ma obowiązek uiszczenia dodatkowej opłaty ubezpieczeniowej. Wykupując imprezę objęci są Państwo ubezpieczeniem od następstw nieszczęśliwych wypadków oraz kosztów leczenia. Ubezpieczenie to nie obejmuje chorób przewlekłych, na które ubezpieczony był wcześniej leczony. W takich wypadkach należy wykupić dodatkowe ubezpieczenie.

W przypadku nagłego zachorowania należy liczyć się z koniecznością poniesienia pewnych kosztów na miejscu np. wizyta lekarska, realizacja recepty. Koszty te firma ubezpieczeniowa zwraca po powrocie do kraju (wszystkie szczegóły zawarte są w **Ogólnych Warunkach Ubezpieczenia**).

Czas trwania wycieczki

Większość ofert dotyczy pobytów tygodniowych lub dwutygodniowych. Za datę rozpoczęcia imprezy uważa się dzień wylotu z Polski. Za datę zakończenia imprezy uważa się dzień powrotu do Polski. Czas trwania imprezy obejmuje pobyt oraz czas potrzebny na dotarcie do miejsca pobytu.

Doba hotelowa

Doba hotelowa jest podstawową jednostką, według której liczona jest cena za hotel i jest

niepodzielna. Według międzynarodowych standardów doba hotelowa rozpoczyna się w dniu przyjazdu o godzinie 14:00, a kończy się w dniu wyjazdu o godzinie 12:00. Dlatego też, w dniu wyjazdu, niezależnie od godziny odlotu samolotu, muszą Państwo wraz z bagażami opuścić pokoje do godziny 12:00.

Bardzo często jednak rozpoczęcie doby hotelowej uwarunkowane jest od pory lądowania samolotu - wówczas klienci są kwaterowani bezpośrednio po przylocie bez względu na porę dnia lub nocy. O wyjątkowych sytuacjach poinformuje Państwa nasz konsultant. Hotel nie ingeruje w to ile z doby wykorzystuje klient. Dotyczy to również posiłków. Np. 7 dób hotelowych nie zawsze obejmuje 7 śniadań i 7 obiadokolacji. Może się tak zdarzyć szczególnie w przypadku późnych przylotów lub wczesnych wylotów. W takim przypadku nie przysługuje żadna rekompensata. W gestii hotelu leży to, czy przygotuje w zamian suchy prowiant lub dodatkowy posiłek w innym dniu.

Opieka rezydenta

Rezydent to przedstawiciel organizatora wycieczki znajdujący się już na miejscu. Jest on odpowiedzialny za techniczną organizację pobytu, transfery, zakwaterowanie, spotkania informacyjne oraz pośrednictwo w sprzedaży wycieczek fakultatywnych. Rezydent jednak nie jest zakwaterowany z grupą w tym samym hotelu, ani nie spędza z nią 24 h na dobę. Zazwyczaj ustala kilka razy w tygodniu dyżury, na których udziela wszystkich potrzebnych informacji. W sytuacjach awaryjnych można się z nim skontaktować pod podanym przez niego numerem telefonu.

Ponadto, w każdym hotelu znajduje się tablica informacyjna, na której widnieją niezbędne dla klientów wiadomości, dotyczące dyżurów rezydenta, kontaktu w sytuacjach awaryjnych oraz informacje związane z powrotem do Polski.

Wycieczki fakultatywne

Są to wycieczki nie objęte naszą ofertą w Polsce, ale dostępne już na miejscu i organizowane przez naszego kontrahenta. To on udzieli Państwu dokładnych informacji już na początku pobytu. W większości przypadków są prowadzone przez licencjonowanych, polskojęzycznych przewodników. Organizowane na miejscu wycieczki fakultatywne wymagają zebrania minimalnej ilości uczestników.

Zniżki dla dzieci

Aby odnaleźć oferty przygotowane specjalnie z myślą o dzieciach, należy zwrócić uwagę na dopisek "oferta rodzinna" albo "dla rodzin z dziećmi". Wjazd przygotowany "rodzinnie" szczególnie uwzględnia obecność dzieci, zarówno pod kątem finansowym, jak i przygotowanych przez organizatora atrakcji. Jednak – z reguły każda oferta obejmuje podstawowy pakiet zniżek dla dzieci.

- Dziecko do 2 roku życia nie jest objęte opłatą biletową. Zazwyczaj podróżuje na kolanach opiekunów i nie zajmują oddzielnego miejsca. Dlatego też płacą tylko ubezpieczenie i opłaty lotniskowe.
- Dziecko do 12 roku życia z reguły płaci jedynie cenę transportu, ale jest to uzależnione od wewnętrznych ustaleń hotelu.

- Dzieci poniżej 18 roku życia mogą podróżować samodzielnie, jednak tylko za zgodą rodziców potwierdzoną notarialnie.

ZAKWATEROWANIE I WYŻYWIENIE

Hotel

Międzynarodowe oznakowanie standardu hoteli jest wyrażane liczbą gwiazdek i choć występują pewne różnice, to zazwyczaj:

- **2 gwiazdki** oznaczają hotele, pensjonaty i apartamenty z podstawowym wyposażeniem;
- **3 gwiazdki** oznaczają hotele, pensjonaty i apartamenty klasy średniej;
- **4 gwiazdki** oznaczają hotele, pensjonaty i apartamenty klasy średniej o podwyższonym standardzie;
- **5 gwiazdki** oznaczają obiekty najwyższej klasy, z doskonałą obsługą i wyposażeniem.

Przed zakupem imprezy warto dokładnie zapoznać się z aktualną ofertą i dokonać wyboru takiego hotelu, który spełni Państwa oczekiwania i będzie odpowiadał możliwościom finansowym.

Większość hoteli składa się z budynku głównego i pawilonów lub bungalowów. Biuro podróży nie ma wpływu na przydział pokoi, jest to w pełni uzależnione od ilości wolnych miejsc. Standardowy pokój to pokój dwuosobowy. Wykupując pobyt dla trzech lub czterech osób w jednym pokoju należy liczyć się z tzw. dostawką, czyli wstawieniem do pokoju dodatkowego, składanego lub przenośnego łóżka z materacem i pościelą, co zmniejsza komfort zakwaterowania. Jest to istotne zwłaszcza w krajach o upalnym klimacie - w wielu hotelach klimatyzacja jest sterowana centralnie i nie można jej ustawiać samodzielnie.

Większość hoteli znajduje się w miejscowościach turystycznych czy w większych kompleksach turystycznych. Nieodłączną częścią tego typu miejsc jest nocna rozrywka: restauracje, dyskoteki, kluby nocne, animacje na wolnym powietrzu, stąd należy być przygotowanym na hałas i ruch nawet w późnych godzinach nocnych.

Za przedmioty wartościowe pozostawione w pokoju hotel nie ponosi odpowiedzialności. W każdym hotelu znajdują się sejfy, które można wynająć za drobną opłatą i tam zdeponować paszporty, bilety, pieniądze, biżuterię itp.

W przypadku ofert specjalnych lub ofert typu "last minute" biuro zastrzega sobie prawo zmiany hotelu, z zachowaniem kategorii zakwaterowania.

Posiłki

Wykupując posiłki na czas trwania wyjazdu, należy liczyć się z tym, że menu najczęściej obejmuje potrawy kuchni międzynarodowej wzbogaconej o miejscowe specjały, a napoje do obiadokolacji są dodatkowo płatne. Posiłki mogą być podawane na dwa sposoby, zależnie od zwyczajów hotelu: w formie bufetu (tzw. szwedzki stół, do którego podchodzimy

kilkakrotnie, w zależności od potrzeb) lub serwowane do stolika. Każdy hotel ma własne, wewnętrzne przepisy ustalające godziny posiłków oraz menu.

W niektórych hotelach w pokojach znajdują się mini bary. Ich zawartość jest codziennie sprawdzana i uzupełniana, a rachunek za użyte napoje należy uiścić w recepcji w dniu wyjazdu.

BEZPIECZEŃSTWO I ZDROWIE

W kraju docelowym zalecamy ostrożność w jedzeniu i piciu, gdyż miejscowa flora bakteryjna różni się od tej, do której są Państwo przyzwyczajeni. Kuchnie egzotyczne różnią się znacznie od polskiej w sposobie przyrządzania i w składnikach, a wraz ze zmianą klimatu i wody może to powodować dolegliwości żołądkowe.

Na plaży trzeba pamiętać o kremach do opalania z wysokim filtrem UV, okularach słonecznych oraz nakryciu głowy, podczas przebywania na słońcu.

Należy także być ostrożnym w stosunku do egzotycznej fauny, zwłaszcza owadów, które mogą dostać się wszędzie, zwabione np. żywnością pozostawioną w pokojach. Dlatego radzimy Państwu przed wyjazdem zaopatrzyć się w najpotrzebniejsze lekarstwa, które mogą okazać się niezbędne przy problemach zdrowotnych: środki przeciwko insektom, środki zapobiegające niestrawności i problemom żołądkowym, środki przeciwgorączkowe i przeciwbólowe oraz medykamenty używane przez Państwa w przewlekłych schorzeniach. Warto zabrać je ze sobą, ponieważ w zagranicznych aptekach lekarstwa występują pod innymi nazwami niż w kraju.

W nagłym przypadku, gdy zachodzi konieczności wizyty u lekarza, hospitalizacji lub specjalistycznej opieki, klient jest zobowiązany zgłosić to telefonicznie rezydentowi oraz ubezpieczycielowi. Numery telefonów do ubezpieczyciela oraz numer polisy ubezpieczeniowej znajdują Państwo w dokumentach podróży. W większości hoteli znajdują się gabinety lekarskie, w których w wyznaczonych przez hotel godzinach dyżuruje lekarz i/lub pielęgniarka.

NAJCZĘŚCIEJ ZADAWANE PYTANIA

1. Jak dokonać rezerwacji?

Wycieczkę można zarezerwować za pomocą serwisu internetowego, w salonie sprzedaży lub dzwoniąc na numer infolinii. Nasi sprzedawcy pomogą wybrać najlepszą ofertę i doradzą w każdej kwestii związanej z podróżą.

2. Co oznacza oferta first minute?

Jest to pełnowartościowa oferta turystyczna, z której można skorzystać po obniżonej cenie, dokonując zakupu z dużym czasowym wyprzedzeniem.

3. Co oznacza oferta last minute?

Jest to pełnowartościowa oferta turystyczna, z której można skorzystać po obniżonej cenie, zakupiona w ostatniej chwili, zazwyczaj na kilka dni przed wyjazdem.

4. Co to jest turnus?

Turnus jest to całkowity czas trwania imprezy turystycznej, od chwili wyjazdu do powrotu.

5. **W jaki sposób można dokonać płatności za imprezę?**
Za imprezę można zapłacić gotówką, kartą płatniczą, bądź przelewem bankowym.
6. **Co się zawiera w cenie wycieczki?**
To, co zawiera się w cenie imprezy jest określone w umowie – zgłoszenie, podpisywanej przez Klienta. W zależności od oferty wybranej przez Klienta cena wycieczki może zawierać: transport (samolot, autokar lub dojazd własny), zakwaterowanie i wyżywienie (zgodnie z ofertą), transfer lotnisko – hotel – lotnisko, ubezpieczenie KL, NNW i bagaż oraz opiekę rezydenta bądź pilota na miejscu.
7. **Co to jest suma ubezpieczenia?**
Suma ubezpieczenia jest to najwyższa kwota pieniężna, którą zakład ubezpieczeń może wypłacić za szkody poniesione przez osobę ubezpieczoną. Wysokość sumy ubezpieczenia jest zawarta w umowie ubezpieczenia oraz w Ogólnych Warunkach Ubezpieczenia.
8. **Czy rezerwacja ponosi za sobą jakieś koszty?**
Dokonanie rezerwacji wstępnej nie wiąże się z żadnymi kosztami. Dokonanie rezerwacji stałej (końcowej, potwierdzonej) wiąże się z podpisaniem umowy – zgłoszenie i wpłaceniem zaliczki, bądź całości kwoty za rezerwację. Ewentualne anulowanie tej rezerwacji jest związane z kosztami wg aktualnych Ogólnych Warunków Uczestnictwa danego touroperatora.
9. **Kiedy należy zapłacić za usługę?**
Warunki płatności są zawarte w Ogólnych Warunkach Uczestnictwa każdego touroperatora/organizatora danej imprezy. Na ogół przy podpisaniu umowy – zgłoszenia Klient wpłaca zaliczkę lub całość za rezerwację, w zależności ile jest dni przed wyjazdem.
10. **Czy składając rezerwacje przez Internet można z niej zrezygnować?**
Z rezerwacji Internetowej można zrezygnować nie ponosząc żadnych kosztów, ponieważ jest to tylko rezerwacja wstępna.
11. **Co to jest doba hotelowa?**
Doba hotelowa jest podstawową jednostką, według której liczona jest cena za hotel i jest niepodzielna. Według międzynarodowych standardów doba hotelowa rozpoczyna się w dniu przyjazdu o godzinie 14:00, a kończy się w dniu wyjazdu w godzinach 10:00 - 12:00. W zależności od touroperatora, godziny dób hotelowych w niektórych hotelach mogą się różnić.
12. **Czy wahania kursów walut mają wpływ na cenę imprezy?**
Zgodnie z postanowieniem Ustawy o Usługach Turystycznych cena imprezy nie może się zmienić później niż na 21 dni przed wylotem.
13. **Czy opłaty lotniskowe i opłaty paliwowe są wliczone w cenę wycieczki?**
W zależności od touroperatora, w/w opłaty są wliczone lub nie. Przy dokonaniu rezerwacji stałej (końcowej, potwierdzonej) oraz podpisaniu umowy – zgłoszenie Klient jest informowany o ostatecznej cenie imprezy.
14. **Czy można zrezygnować z wycieczki po zarezerwowaniu jej w salonie sprzedaży?**
Tak. Rezygnacja z zarezerwowanej wycieczki jest:
- bezkosztowa, jeżeli była to rezerwacja wstępna,
- płatna, jeśli była to rezerwacja stała (końcowa, potwierdzona).
Koszty rezygnacji są wyliczone wg aktualnych Ogólnych Warunków Uczestnictwa danego touroperatora.
15. **Czy dane osobowe Klientów, którzy dokonują rezerwacji przez Internet są bezpieczne?**
Zgodnie z polityką prywatności dane osobowe Klientów korzystających z serwisu są chronione przez Generalny Inspektorat Ochrony Danych Osobowych.

16. **W jaki sposób mogę dowiedzieć się, kto jest organizatorem wycieczki?**
Klienci mogą uzyskać informację o tym, kto jest organizatorem wybranej przez nich imprezy turystycznej, przez sprzedawcę w salonie lub call center.
17. **Czy dokonanie płatności kartą pociąga za sobą dodatkowe koszty?**
Płacąc kartą Klient nie ponosi żadnych dodatkowych kosztów.
18. **Do jakiego wieku dzieci mają zniżki?**
Dzieci mają zniżki w zależności od touroperatora i jego oferty, ilości podróżujących osób dorosłych i dzieci oraz wybranej opcji zakwaterowania.
19. **W jakich przypadkach impreza turystyczna może zostać odwołana?**
Impreza turystyczna może zostać odwołana między innymi z powodu zdarzeń losowych, klęsk żywiołowych, stanu wojny, niestawienia się uczestników w miejscu zbiórki, niekorzystnych warunków pogodowych, braku wymaganego minimum uczestników wskazanego w umowie.
20. **Jaką zaliczkę należy wpłacić po dokonaniu rezerwacji?**
W zależności od touroperatora, zaliczka może być kwotowa lub procentowa, a jej wartość zależna jest od touroperatora i jest ona określona o Ogólnych Warunkach Uczestnictwa danego touroperatora.
21. **Jakie dokumenty należy przesłać po dokonaniu wstępnej rezerwacji wycieczki?**
Po złożeniu rezerwacji wstępnej należy skontaktować się z pracownikiem salonu sprzedaży lub call center w celu dopełnienia formalności i dokonania rezerwacji stałej (końcowej, potwierdzonej). Klient podpisuje umowę – zgłoszenie, której jeden egzemplarz otrzymuje wraz z Ogólnymi Warunkami Uczestnictwa i jednocześnie wpłaca zaliczkę lub dokonuje całkowitej płatności za rezerwację gotówką, kartą lub przelewem.

ZAPISZ PRZED WYJAZDEM ADRES AMBASADY POLSKIEJ LUB KONSULATU

Wybierając się w zagraniczną podróż należy pamiętać, że nawet mimo doskonałej organizacji, mogą się przydarzyć trudne sytuacje, np. kradzież pieniędzy, dokumentów, niebezpieczny wypadek albo aresztowanie. Wówczas w naszej sprawie może zainterweniować konsul RP w danym kraju. Departament konsularny MSZ podkreśla, że konsul może wykonywać swoje funkcje jedynie w ramach określonych umowami międzynarodowymi oraz prawem i zwyczajami państwa urzędowania i nie ma możliwości domagania się, aby miejscowe władze traktowały polskich obywateli lepiej, niż traktują obywateli własnego państwa.

Konsul może interweniować w następujących sytuacjach:

- w przypadku utraty paszportu lub innych dokumentów (wystawienie tzw. paszportu blankietowego)
- w przypadku utraty pieniędzy (pomoc w kontakcie z rodziną lub przyjaciółmi, w skrajnych przypadkach nawet pożyczanie pieniędzy na powrót do Polski)
- w przypadku aresztowania (powiadomienie rodziny, wystąpienie do miejscowych władz i uzyskanie informacji o przyczynach zatrzymania, czasie trwania procedury sądowej, a także ewentualnych możliwościach zwolnienia, dostarczenie listy adwokatów, utrzymanie kontaktu w więzieniu)
- w przypadku śmierci obywatela polskiego za granicą (pomoc przy załatwieniu formalności na miejscu oraz zawiadania krewnych lub przyjaciół w Polsce)

Konsul nie może:

- prowadzić Twoich spraw w charakterze adwokata oraz angażować za Ciebie prawników (może natomiast dostarczyć listę adwokatów cieszących się zaufaniem urzędu konsularnego),
- płacić grzywien, mandatów, długów oraz kosztów sądowych, świadczyć usług, które wykonują biura turystyczne, linie lotnicze, banki oraz towarzystwa ubezpieczeniowe,
- załatwiać zakwaterowania lub uzyskiwać zgody na pracę.