

Odwołana wycieczka i co dalej?

Drodzy Klienci!

W trosce o Państwa bezpieczeństwo i zdrowie PBPO odwołało wycieczki rozpoczynające się do 31.05.2020 r. włącznie.

Sukcesywnie kontaktujemy się z Podróżnymi w celu zaproponowania zmiany terminu wyjazdu i innych rozwiązań przygotowanych przez nową specustawę w związku z zaistniałą sytuacją.

Mając na uwadze bezpieczeństwo naszych Podróżnych oraz pracowników, biuro obsługi Klienta jest czynne pn.-pt. w godzinach 10:00-14:00. Kontakt z PBPO jest możliwy telefonicznie +48 89 535 08 18/ kom. +48 606 607 061 oraz mailowo na biuro@pbpo.pl.

Co zrobić gdy Państwa wyjazd został odwołany z powodu COVID-19?

Nowy porządek.

Nikt nie wie ile potrwa pandemia, kiedy granice zostaną ponownie otwarte oraz co robić z zaplanowanym urlopem. Postaramy się odpowiedzieć na większość pytań i rozwiać wątpliwości.

Prosimy, aby Państwo podjęli decyzję w ciągu 30 dni od dnia otrzymania powiadomienia o odwołaniu wycieczki.

Zmiana terminu.

Wszyscy Klienci, którzy posiadają rezerwację w stosunkowo bliskich terminach mogą ją zmodyfikować. PBPO daje możliwość bezkosztowej zmiany rezerwacji Klientom posiadającym wykupione wyjazdy w terminach do końca maja. Zmiana terminu zamiast rezygnacji jest korzystna dla Klienta, ponieważ Podróżny może wybrać każdą wycieczkę i termin spośród oferty PBPO w sezonie 2020 lub 2021 z **gwarancją najkorzystniejszej ceny** – zostaną zachowane warunki anulowanej umowy (specjalne promocje: FIRST MINUTE, LAST MINUTE czy inne najniższe ceny).

Voucher.

Drugą opcją, z której warto skorzystać jest przyjęcie vouchera turystycznego w kwocie, którą wpłacili. Dla naszych lojalnych Klientów, którzy chcą zostać z nami, oferujemy **bonus** w postaci zwiększenia kwoty do wykorzystania – voucher na **105% uiszczonej wpłaty**. Przyjęcie vouchera jest rozsądną decyzją w przypadku, gdy data urlopu nie jest sprecyzowana lub istnieje obawa przed wyborem terminu, nie wiedząc kiedy nastąpi koniec epidemii. **Wymiana rezerwacji na voucher daje Państwu możliwość odłożenia nawet na rok wakacyjnych planów bez utraty wpłaconej zaliczki i konieczności podejmowania decyzji już teraz.**

Rezygnacja.

Trzecią możliwością jest rezygnacja. W zależności od terminu może być ona bezkosztowa (gdy to PBPO odwołało Państwa wycieczkę) lub kosztowa (czyli zgodna z Warunkami Uczestnictwa, gdy to Państwo decydują się zrezygnować z wyjazdu nie czekając na decyzję PBPO – wówczas ewentualny zwrot nastąpi w ciągu 14 dni). **Aktualnie, na mocy specustawy z dnia 31 marca 2020 r. art. 15 k.1., rozwiązanie wszystkich umów w biurach podróży jest odroczone o 180 dni, a zatem wypłata środków należnych Podróżnym nastąpi dopiero po upływie wspomnianych sześciu miesięcy, gdy anulacja będzie prawomocna.**

Wykupione ubezpieczenie KOSZTY IMPREZY TURYSTYCZNEJ.

W ubezpieczeniu Koszty Imprezy Turystycznej – Bezpieczne Rezerwacje z odpowiedzialności SIGNAL IDUNA **wyłączona** jest rezygnacja z podróży oraz przerwanie uczestnictwa w imprezie turystycznej jeśli powstała w wyniku epidemii lub pandemii.

W przypadku, gdy Podróżny ma wykupione ubezpieczenie Koszty Imprezy Turystycznej, a **rezygnuje** z wycieczki lub korzysta z **vouchera turystycznego**, ubezpieczenie to **zostanie wygaszone i rozliczone**



proporcjonalnie do świadczonej przez SIGNAL IDUNA ochrony, zgodnie z Ogólnymi Warunkami Ubezpieczenia § 7. pkt. 2.

W przypadku **zmiany wycieczki** lub **terminu wycieczki**, wykupione **ubezpieczenie** Koszty Imprezy Turystycznej **jest kontynuowane** i przeliczone do wartości wybranej wycieczki.

BEZPIECZEŃSTWO!

Wielu Klientów ma wątpliwości czy decydując się na wyjazd lub przyjęcie vouchera turystycznego nie stracą pieniędzy. Warto podkreślić, że PBPO jako organizator turystyczny posiada zabezpieczenia w postaci gwarancji ubezpieczeniowej turystycznej w SIGNAL IDUNA POLSKA – Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. – nr M516813. Ten rodzaj zabezpieczenia w pierwszej kolejności chroni pieniądze Klientów w przypadku bankructwa biura. Ubezpieczyciel musi w takim wypadku wypłacić pieniądze poszkodowanym. Drugim rodzajem ochrony jest Turystyczny Fundusz Gwarancyjny, czyli państwowa gwarancja, do której trafia część pieniędzy z każdej założonej w biurze podróży rezerwacji. TFG, w którym od 2016 r. gromadzone są środki, które zostaną uruchomione w przypadku bankructwa biura podróży i konieczności zwrotu lub pomocy poszkodowanym. **Klienci są zatem chronieni podwójnie.**

Aktualne i wiarygodne informacje odnośnie koronawirusa dostępne są na stronie:
www.gov.pl/web/koronawirus.

Ministerstwo Rozwoju przygotowało dla Państwa odpowiedzi na najczęściej zadawane pytania. Zachęcamy do zapoznania się z odpowiedziami oraz do podejmowania przemyślanych decyzji w zakresie rezygnacji z planowanych wycieczek: www.gov.pl/web/rozwoj/poradnik-dla-podroznych-oraz-organizatorow-turystyki.

PBPO w ciągu 10 lat działalności kilkakrotnie mierzyło się z wyjątkowymi i trudnymi sytuacjami na świecie oraz na rynku turystycznym. Zawsze radziliśmy sobie z tymi wyzwaniami, doskonaląc nasze produkty i usługi. Jesteśmy dobrze przygotowani na te chwilowo trudne czasy i cały nasz zespół ciężko pracuje aby zapewnić Państwu bezpieczeństwo i rzetelną informację.

Dziękujemy Państwu za wykazywane zrozumienie, a przede wszystkim za to, że jesteście z nami!

Wycieczki z PBPO już od ponad 10 lat inspirują oraz zachęcają do odkrywania nowych szlaków i niezwykłych miejsc... I to się nie zmienia! **Przygotowujemy dla Państwa nowe rozwiązania i możliwości, opracowujemy nowe ciekawe trasy do ekscytujących podróży, które będą powodem do radości i motywacją do planowania następnych wyjazdów z PBPO.**

Dziękujemy za Państwa zaufanie oraz z niecierpliwością czekamy na powrót do naszych spotkań podczas bezpiecznych i fantastycznych wycieczek z PBPO!

Wasz Zespół PBPO