

## WARUNKI IMPREZ TURYSTYCZNYCH I WARUNKI PŁATNOŚCI NECKERMANN POLSKA BIURO PODRÓŻY SP. Z O.O.

Przed zarezerwowaniem imprezy turystycznej (podróży) powinni Państwo znaleźć czas na przestudiowanie niniejszych warunków imprez turystycznych i warunków płatności (Warunki). Ponieważ wszyscy wiemy, jak ważny jest w dzisiejszych czasach udany urlop, my ze swej strony dolażyliśmy wszelkie starań, aby był on naprawdę udany. Przyczyniając się do tego również jasne reguły prawne przedstawione w poniższych Warunkach. Powinni je Państwo przeczytać zanim zgłoszą Państwo uczestnictwo w imprezie turystycznej (Zgłoszenie), albowiem poprzez zgłoszenie wyrażają Państwo zgodę, aby stały się one częścią zawartej z Neckermann Polska Biuro Podróży Sp. z o.o. zwanym dalej Organizatorem umowy o imprezę turystyczną (Umowa).

Niniejsze warunki imprez turystycznych i warunki płatności dotyczą wszelkich imprez Organizatora. Do części imprez turystycznych opisanych w różnych ofertach podróży stosowane są szczególne warunki. Dowiedzieć się Państwo o nich z aktualnie obowiązujących katalogów. Ważne: prosimy, by po dokonaniu Zgłoszenia (rezervacji) w każdej korespondencji, w szczególności zawierającej pytania, podawali Państwo swój numer rezerwacji.

**1. ZAWARCIE UMOWY**

**1.1.** Przez zgłoszenie dokonane na podstawie informacji zawartych w naszych katalogach i/lub ofertach publikowanych na stronie [www.neckermann.pl](http://www.neckermann.pl) i [www.kataloghit.pl](http://www.kataloghit.pl) oraz za pośrednictwem autoryzowanych biur podróży, występują Państwo z wiążącą ofertą zawarcia Umowy z Organizatorem. Umowa jest zawierana w formie pisemnej na druku „ZGŁOSZENIE – UMOWA O ŚWIADCZENIU USŁUG TURYSTYCZNYCH” (Zgłoszenie). Umowa dochodzi do skutku na warunkach zawartych w Zgłoszeniu (z zastrzeżeniem pkt. 1.2), po podpisaniu umowy przez Zgłaszającego, potwierdzeniu przyjęcia Zgłoszenia przez ekspedienta (w przypadku obsługi w biurze podróży) oraz przydzieleniu przez Organizatora ośmiocyfrowego numeru rezerwacji. Przy zawarciu Umowy biura podróży (agencje Neckermann'a) występują tylko w roli agenta turystycznego. W przypadku rezerwacji internetowej umowa jest zawierana z wykorzystaniem formularza „ZGŁOSZENIE – UMOWA O ŚWIADCZENIU USŁUG TURYSTYCZNYCH” (Zgłoszenie) dostępnego na stronie internetowej. Umowa dochodzi do skutku na warunkach zawartych w Zgłoszeniu (z zastrzeżeniem pkt. 1.2), po wypełnieniu przez Zgłaszającego formularza i wysłaniu go do Organizatora, potwierdzeniu przyjęcia Zgłoszenia przez Organizatora (co następuje przez wygenerowanie i przesłanie Zgłaszającemu za pomocą poczty elektronicznej zestawu dokumentów – Zgłoszenia wraz przydzielonym przez Organizatora ośmiocyfrowym numerem rezerwacji, warunków podróży i płatności oraz warunków ubezpieczenia).

**1.2.** Prosimy o niezwłoczne zawiadomienie nas, jeżeli nie otrzymamy Państwa, jako zgłaszający i podpisujący Zgłoszenie, dokumentów podróży (bilet, voucher) najpóźniej do 5-go dnia przed rozpoczęciem imprezy. W takich sytuacjach, gdy nastąpiła ze strony Państwa zapłata, dokumenty zostaną natychmiast wysłane drogą elektroniczną lub pocztą tradycyjną lub przesłane do portu lotniczego, z którego ma nastąpić odlot i będą tam wręczone za okazaniem dowodu zapłaty, najwcześniej jeden dzień przed rozpoczęciem podróży.

**2. ZAPŁATA**

**2.1.** W ciągu tygodnia od dokonania rezerwacji z terminem rozpoczęcia imprez powyżej 30 dni są Państwo zobowiązani do przekazania nam pierwszej wpłaty na poczet ceny imprezy w wysokości 25%. Kolejna wpłata w wysokości reszty ceny imprezy musi nastąpić bez ponownego wezwania na 28 dni przed rozpoczęciem podróży. Dla rezerwacji z krótszym terminem rozpoczęcia imprezy, wpłata w wysokości pełnej ceny imprezy jest wymagalna bezwzględnie. W przypadku, gdy cena imprezy jest równoważna

kwoty podanej w EUR, stosuje się kurs sprzedaży NBP obowiązujący w dniu dokonania wpłaty. Dla płatności w kilku częściach za imprezy, których cena wyrażona jest w EUR, każda z płatności częściowych jest przeliczana na EUR według kursu z dnia dokonania danej części wpłaty. W przypadku założenia kilku rezerwacji wpłaty należy dokonywać oddzielnie za każdą z nich. Dla każdej płatności są Państwo zobowiązani podać numer rezerwacji, której ona dotyczy. Należne opłaty bankowe są ponoszone przez Państwa. Wpłaty wyższe niż te wynikające z harmonogramu płatności określonego powyżej nie są objęte gwarancją bankową lub ubezpieczeniem wymaganej w związku z działalnością wykonywaną przez organizatorów turystyki i pośredników turystycznych na terenie Rzeczypospolitej Polskiej określonej w Rozporządzeniu Ministra Finansów z dnia 19 kwietnia 2013 r.

**2.2.** W przypadku nieprzyjęcia zmienionych warunków umowy, zgodnie z pkt.4.1, cała kwota wpłacona na pokrycie kosztów imprezy zostanie bezwzględnie zwrócona osobie dokonującej Zgłoszenia na wskazane przez nią konto.

**2.3.** Jeśli nie odnotujemy wpłat na poczet ceny imprezy zgodnie z harmonogramem określonym w punkcie 2.1., zastrzegamy sobie prawo do anulowania Umowy na warunkach i ze skutkami wynikającymi z punktu 5.3.

**2.4.** W przypadku rezerwacji internetowych zakładanych przez strony [www.neckermann.pl](http://www.neckermann.pl) i [www.kataloghit.pl](http://www.kataloghit.pl) wpłata za rezerwację musi zostać zaksięgowana w ciągu 2 dni roboczych od wysłania formularza zgłoszeniowego.

**3. USŁUGI, CENY**

**3.1.** Rodzaj i zakres świadczeń w ramach imprezy turystycznej określany jest w oparciu o treść oferty zamieszczonej na stronie internetowej [www.neckermann.pl](http://www.neckermann.pl), [www.kataloghit.pl](http://www.kataloghit.pl) oraz w systemie rezerwacyjnym. Impreza turystyczna zaczyna się i kończy, zgodnie z zakupionym przez Klienta czasem pobytu – według terminów wyjazdu/wylotu i powrotu wskazanych w umowie. Publikowane ceny uzależnione są od kursów walut. Data wylotu/wyjazdu jest dniem rozpoczęcia imprezy, data powrotu jest dniem zakończenia imprezy.

**3.2.** Zakres i warunki świadczenia usług objętych Umową są określone wiążąco poprzez opis w naszych katalogach i/lub na stronie [www.neckermann.pl](http://www.neckermann.pl) i [www.kataloghit.pl](http://www.kataloghit.pl) oraz za pośrednictwem autoryzowanych biur podróży. Dla imprez lotnicznych informacje dotyczące rozkładów lotów przekazywane są w formie wydruku aktualnego rozkładu z systemu rezerwacyjnego Organizatora. Stają się one w ten sposób integralną częścią Umowy, o ile nie stanowi ona wyraźnie inaczej lub do imprezy stosuje się warunki szczególne uzgodnione przez strony Umowy i umieszczone w innym dokumencie.

**3.3.** Podpisując Zgłoszenie zgłaszający oświadcza, że zapoznał się i przyjmuje do wiadomości i wykonania postanowienia dotyczące imprezy turystycznej objętej Zgłoszeniem, w tym ze wszelkimi zawartymi tam uwagami, zastrzeżeniami, radami, wskazówkami, które należy wziąć pod uwagę biorąc udział w imprezie turystycznej oraz że został poinformowany przez biuro podróży przyjmujące Zgłoszenie o obowiązujących przepisach paszportowych i wizowych oraz przeciwwskazaniach zdrowotnych do udziału w imprezie.

**3.4.** Bilet lotniczy, albo inny bilet uprawniający do przejazdu, jest ważny tylko dla określonych w nim okresów i dni podróży. Jeżeli życzą sobie Państwo jakichkolwiek zmian, postaramy się o zapewnienie Państwu zastępczego środka transportu. W tej sytuacji zostaną Państwo obciążeni kosztami wyżej wymienionych zmian.

**3.5.** Jeśli Umowa nie stanowi inaczej, cena imprezy turystycznej obejmuje zapłatę za środek transportu, wyżywienie, zakwaterowanie i opiekę lokalnego przedstawiciela Organizatora – w zakresie i na warunkach wymienionych w katalogach oraz Zgłoszeniu. Przedmiotem umowy są wyłącznie świadczenia wymienione w opisie oferty oraz w dokumentach podróży.

**3.6.** Jeśli Umowa nie stanowi inaczej, ceny za nocleg jednej osoby dotyczą miejsca w 2-osobowym pokoju zamówionej kategorii lub za nocleg w zamówionym przez Państwa typie domu letniskowego.

**3.7.** Zniżki dla dzieci: dzieci do drugiego roku życia na polecenie linii pobierają opłatę za przelot dziecka do lat 2. W takiej sytuacji Neckermann Polska obciąża Państwa powstałymi kosztami. Tylko w niektórych liniach lotniczych dzieci do lat 2 mają prawo do własnego bagażu. UWAGA: gdy dziecko kończy 2 lata w trakcie podróży należy wykupić dla niego miejsce w samolocie. Inaczej może nie zostać wypuszczone na pokład samolotu. Dzieci w wieku 5-12 mogą samotnie podróżować samolotem (za zgodą przewoźnika), jednakże za ich przewóz pobierana będzie przez przewoźnika opłata. Koszty za pobyt dzieci poniżej drugiego roku życia w hotelu (jeżeli takie powstaną) należy opłacić bezpośrednio w tym hotelu. Dzieci poniżej drugiego roku życia nie mogą być zabierane w podróż morską. O wysokości właściwej niżki decyduje wiek podróżujących w chwili rozpoczęcia podróży. Zniżki nie obejmują: cen podwyższonych wynikających z tabel transportowych, jak np. dopłaty do opłaty lotniskowej, biletu lotniczego, dopłaty za przesiadki (z wyjątkiem podróży koleją), oraz cen podwyższonych w związku z noclegiem w wybranym hotelu podczas dalekich podróży.

**3.8.** Jeżeli zamierzają Państwo przedłużyć swoją podróż, prosimy o zwrócenie się odpowiednio wcześniej do naszego przedstawiciela w miejscu podróży. Takie przedłużenie jest możliwe jedynie, gdy Państwa pokój nie był wcześniej zarezerwowany. Lot powrotny następuje wówczas w ramach miejsc wolnych, możliwych jeszcze do uzyskania. W sytuacji, gdy w wyniku przedłużenia pobytu stanie się konieczna zmiana lotniska, nie powstaje z tego tytułu roszczenie o zapewnienie zastępczego środka transportu. Cenę, którą należy uiścić za przedłużenie pobytu, oblicza się według sezonowych taryf dziennych przedłużeń pobytu. Nie jest możliwe przedłużenie pobytu, jeśli podróż jest opłacona wg taryfy lub oferty specjalnej.

**4. ZMIANY W WYKONANIU USŁUG TURYSTYCZNYCH I ZMIANY CEN**

**4.1.** Jeżeli Organizator przed rozpoczęciem imprezy turystycznej jest zmuszony, z przyczyn od niego niezależnych, zmienić istotne warunki umowy z Klientem, z zastrzeżeniem punktu 4.3, powiadomi on niezwłocznie Klienta o treści tych zmian. Po otrzymaniu takiej informacji Klient powinien niezwłocznie poinformować Organizatora czy przyjmuje proponowaną zmianę umowy, czy też odstępuje od zawartej umowy o świadczenie usług turystycznych z zwrotem wniesionych przez niego opłat. Klientowi przysługuje prawo dochodzenia odszkodowania za niewykonanie umowy, chyba że jest ono spowodowane wyżej: 1) działaniem lub zaniechaniem Klienta, 2) działaniem lub zaniechaniem osób trzecich, nieuczestniczących w wykonywaniu usług przewidzianych w umowie, jeżeli tych działań lub zaniechań nie można było przewidzieć ani uniknąć, albo 3) siłą wyższą.

Po wyrażeniu zgody przez Klienta, ewentualne roszczenia na podstawie reżymy nie wygasają, jeżeli zmienne świadczenia są wadliwe. Prosimy, by Państwo koniecznie dowiedzieli się u naszego przedstawiciela nie później, niż 24 godziny i nie wcześniej niż 48 godzin przed odlotem czy jazdą powrotną o dokładny czas odlotu czy odjazdu.

**4.2.** W sytuacji, gdy lot albo jazda na podstawie naszego zlecenia albo zlecenia przedsiębiorstwa transportowego muszą być zrealizowane, z miejsca lub do miejsca portu lotniczego lub celu podróży nie przewidzianego pierwotnie, poniesiemy koszty transportu

zastępczego do wcześniej przewidzianego portu lotniczego/miejscowości.

**4.3.** Jeżeli data zawarcia umowy i ustalona data rozpoczęcia imprezy dzieli ponad 20 dni, to istnieje możliwość zmiany ceny imprezy po zawarciu Umowy, z powodu wzrostu kosztów transportu lub cel, podatków lub opłat za takie usługi jak: lotniskowe, załadunkowe lub przeładunkowe, w portach morskich lub lotniczych lub z powodu wzrostu kursów walut. W przypadku konieczności podwyższenia ceny Organizator każdorazowo będzie zobowiązany do udokumentowania wpływu na podwyższenie ceny, jednej z wyżej określonych okoliczności. Osoba podpisująca Zgłoszenie zostanie zawiadomiona o takiej sytuacji niezwłocznie w razie jej powstania, a najpóźniej do 21-go dnia przed datą wyjazdu. W okresie 20 dni przed datą wyjazdu cena nie może zostać zmieniona.

**5. ODSTĄPIENIE, ZMIANA REZERWACJI, ZMIANA UCZESTNIKA**

**5.1.** W każdej chwili przed rozpoczęciem wyjazdu, może Państwo odstąpić od Umowy (Rezygnacja). Powiadając nas o swojej rezygnacji, musicie Państwo użyć swojego numeru rezerwacji. W interesie Państwa i dla uniknięcia nieporozumień rezygnacja z wyjazdów musi być złożona w formie pisemnej pod rygorem nieważności. Między innymi dla określenia chwili rezygnacji jest moment nadejścia powiadomienia o rezygnacji do Organizatora.

**5.2.** W sytuacji, gdy odstąpił Państwo od umowy o usługi turystyczne lub nie rozpoczęliście podróży (np. z powodu spóźnienia się na wyjazd) możemy Państwa żądać wynagrodzenia za poczynione przygotowania i dokonane nakłady.

**5.3.** Podstawą określenia kosztów rezygnacji są rzeczywiste, poniesione przez nas koszty organizacji imprezy turystycznej. W przypadku rezygnacji przez Państwa z uczestnictwa w imprezie turystycznej będziemy uprawnieni do pobrania kwoty odpowiadającej wysokości rzeczywistych poniesionych przez nas kosztów w związku z przygotowaniem organizacji imprezy, nie więcej jednak niż:

- Podróż samolotem (i wszystkie wycieczki krótkie oraz miejskie):**
- do 30 dni przed rozpoczęciem 20% ceny imprezy,
  - od 29 do 22 dni przed rozpoczęciem 25% ceny imprezy,
  - od 21 do 15 dni przed rozpoczęciem 35% ceny imprezy,
  - od 14 do 7 dni przed rozpoczęciem 50% ceny imprezy,
  - od 6 do 3 dni przed rozpoczęciem 70% ceny imprezy,
  - od 2 do 1 dnia przed rozpoczęciem 80% ceny imprezy,
  - w dniu przystąpienia do podróży przy nie pojawieniu się lub przy rezygnacji po rozpoczęciu podróży 90% ceny imprezy.

**Podróż samochodem, koleją i autokarem (z włączeniem rezerwacji mieszkań wakacyjnych):**

- do 22 dni przed rozpoczęciem podróży 20% ceny imprezy,
- od 21 do 15 dni przed rozpoczęciem 30% ceny imprezy,
- od 14 do 7 dni przed rozpoczęciem 45% ceny imprezy,
- od 6 dni przed rozpoczęciem 55% ceny imprezy,
- w dniu przystąpienia do podróży przy nie pojawieniu się lub przy rezygnacji po rozpoczęciu podróży 75% ceny imprezy.

**Mieszkania wakacyjne – za jeden apartament:**

- do 45 dni przed ustalonym rozpoczęciem najmu 20% ceny imprezy,
- od 44 do 35 dnia przed ustalonym rozpoczęciem najmu 50% ceny imprezy,
- od 34 dnia przed ustalonym rozpoczęciem najmu, jak i w przypadku niestawiennictwa, w szczególności rezygnacji po rozpoczęciu najmu 80% ceny imprezy.

**Inne zasady odstąpienia, zmiany rezerwacji i zmiany uczestnika przy podróży samolotami rejsowymi (katalog polski Dalekie Podróże):**

- do 30 dni przed rozpoczęciem 70% imprezy,
- od 29 do 15 dni przed rozpoczęciem 80% imprezy,
- od 14 dni do 1 dnia przed rozpoczęciem 90% ceny imprezy,

• w dniu przystąpienia do podróży przy nie pojawieniu się lub przy rezygnacji po rozpoczęciu podróży 95% ceny imprezy.

W przypadku rezygnacji z imprez oferowanych w katalogach niemieckojęzycznych obowiązują każdorazowo koszty rezygnacji publikowane w tych katalogach.

**5.4.** W przypadku rezerwacji imprez z katalogów niemieckich w oparciu o przeloty liniami (np. Air Berlin, Lufthansa, LOT) obowiązują koszty zmiany/annulacji zgodnie z warunkami taryfy (dostępne w systemie rezerwacyjnym). W przypadku rezerwacji dokonywanych z produktu XNEC, XTCC, XBETT i inne oferty specjalne podróże jest komponowana na Państwa życzenie z dodatkami wielu usługodawców. Mają tu zastosowanie specjalne taryfy linii lotniczych i hoteli. Niemniej, w przypadku rezygnacji będziemy uprawnieni do pobrania kwoty odpowiadającej wysokości rzeczywiste poniesionych przez nas kosztów w związku z przygotowaniem organizacji imprezy, nie więcej jednak niż: od momentu rezerwacji do 15 dnia przed rozpoczęciem podróży – 70% ceny imprezy od 14 dnia przed rozpoczęciem podróży – 90% ceny imprezy

**5.5.** Prosimy, by powiadamiali Państwo swoje biuro podróży o zamierzonych zmianach z powołaniem się na numer rezerwy. Jeżeli po zawarciu Umowy dokonane zostaną na Państwa życzenie zmiany dotyczące np. terminu podróży, celu podróży, zakwaterowania, rodzaju środka transportu, portu lotniczego lub dworca kolejowego, z którego podróz ma się rozpocząć, to pobierzemy za każdą zmianę dotyczącą imprezy lotniczej i imprezy z dojazdem własnym opłatę w wysokości 170 PLN/40 EUR od osoby w przypadku, gdy zgłoszenie wpłynęło do 30 dni przed rozpoczęciem podróży, za każdą zmianę dotyczącą mieszkania wakacyjnego opłatę w wysokości 170 PLN/40 EUR – za każde mieszkanie, za rezerwację dodatkowej osoby w mieszkaniu wakacyjnym opłatę w wysokości 170 PLN/40 EUR za każdą zmianę rezerwy pod warunkiem, że zgłoszenie napłynęło na co najmniej 45 dni przed rozpoczęciem podróży. W przypadku zmiany terminu w rezerwacji imprezy z przelotem rejsowym naliczone zostaną koszty w wysokości 600 PLN/os. Zmiana nazwiska uczestnika w ramach tego samego biletu nie jest możliwa. Opłaty te stanowią równowartość kosztów ponoszonych przez Organizatora z tytułu dokonanych zmian. Późniejsze dokonywanie zmian jest możliwe jedynie po wcześniejszej rezygnacji przez Państwa z już zarezerwowanej podróży. Zmiana rezerwy wiążącej na opcję, zmiana imprezy katalogowej na imprezę Last Minute lub zmiana podróży statkiem na inną imprezę nie są możliwe.

**5.6.** Jeżeli w miejsce zarezerwowane dla określonego uczestnika wskazać Państwo inną osobę spełniającą warunki udziału w imprezie, jesteśmy upoważnieni do domagania się uiszczenia faktycznie poniesionych z tego tytułu kosztów dodatkowych w wysokości 170 PLN/40 EUR od osoby, w przypadku mieszkań wakacyjnych 170 PLN/40 EUR za zmianę. W przypadku wycieczek miejskich i krótkich zmiana może nastąpić tylko do ósmego dnia przed ich rozpoczęciem. Możemy się sprzeciwić zmianie osoby podróżnego, jeśli stoją temu na przeszkodzie szczególne wymagania, warunki prawne lub zarządzenia urzędowe odnoszące się do danej podróży.

**5.7.** Jeśli dwie lub więcej osób zarezerowały wspólnie kabinę na statku lub dwu- czy wieloosobowy pokój oraz nie zgłoszyły uczestnictwa zastępczego na miejsce rezygnującego uczestnika, jesteśmy upoważnieni do załadunku ceny za cały pokój lub, gdy jest to możliwe, do umieszczenia w innym miejscu pozostałych współuczestników.

## 6. UBEZPIECZENIA ZWIĄZANE Z PODRÓŻĄ

Zgodnie z obowiązującymi wyjątkami z przepisów ustawy o usługach turystycznych do ceny imprezy turystycznej doliczany jest koszt podstawowego, obowiązkowego ubezpieczenia kosztów leczenia i następstw

nieszczęśliwych wypadków. W cenie imprezy turystycznej nie jest zawarte ubezpieczenie od kosztów rezygnacji z wyjazdu. Aby zapewnić Państwu korzystniejsze warunki ubezpieczenia nawiązaliśmy współpracę z AGA International. Stawki i warunki ubezpieczenia są dostępne w biurach podróży i na naszej stronie [www.neckermann.pl](http://www.neckermann.pl). Dla zapewnienia pełnego bezpieczeństwa usilnie zalecamy Państwu zawieranie umów kompleksowego ubezpieczenia lub co najmniej ubezpieczenia od kosztów rezygnacji z imprezy razem z rezerwacją podróży. W przypadku rezerwy na minimum 30 dni przed wyjazdem na podjęcie decyzji mają Państwo 14 dni. W razie zaistnienia szkody, ubezpieczenie bezwzględnie poinformuje AGA International. Stronami umowy są organizator imprezy oraz klient z wyłączeniem umowy ubezpieczenia.

## 7. REZYGNACJA Z ORGANIZACJI WYJAZDU

**7.1.** Jeżeli wyraźnie ogłoszona w katalogu minimalna liczba uczestników podróży nie została osiągnięta, jesteśmy uprawnieni do odwołania imprezy, jednak nie później niż 14 dni przed jej planowanym rozpoczęciem. Wpłacone kwoty zostaną Państwu niezwłocznie zwrócone.

**7.2.** W przypadku połączeń czarterowych jeśli przewidujemy, że z powodu zbyt małej liczby zgłoszeń lub wycofania połączenia przez innych czarterujących lub przewoźnika, przeprowadzenie podróży nie jest możliwe jesteśmy uprawnieni do odwołania podróży w terminie co najmniej 21 dni przed datą jej planowanego rozpoczęcia, pod warunkiem zaproponowania Państwu równoważnej oferty zamiennej. Po otrzymaniu takiej informacji Klient powinien niezwłocznie poinformować Organizatora czy przyjmuje proponowaną zmianę umowy, czy też odstępuje od zawartej umowy o świadczenie usług turystycznych za zwrotem wniesionych przez niego opłat.

## 8. SIŁA WYŻSZA

Jeśli w wyniku działania siły wyższej niemożliwe do przewidzenia w chwili zawierania umowy, świadczenie imprezy turystycznej zostanie utrudnione, zakłócone lub zagrożone, obie strony mogą tę umowę wycofać (wymagana forma pisemna).

## 9. RĘKOJMIĄ

**9.1.** Jeżeli usługa turystyczna przewidziana w umowie i stanowiąca istotną część programu imprezy turystycznej nie jest świadczona albo jest świadczona niezgodnie z umową mogą Państwo zażądać usunięcia wad lub świadczenia usługi zastępczej zwracając się do lokalnego przedstawiciela Organizatora. Wady powinny zostać zgłoszone niezwłocznie lokalnemu przedstawicielowi Organizatora (rezydentowi), który sporządzi wraz z Państwem odpowiedni protokół. Sporządzenie protokołu nie jest jedynym warunkiem reklamacji. Jesteśmy wówczas zobowiązani do zaspokojenia Państwa żądania poprzez usunięcie wad lub świadczenie usługi zastępczej o co najmniej równej wartości i jakości. Możemy jednak odmówić Państwa żądaniom, jeśli ich realizacja byłaby niemożliwa albo z uzasadnionych powodów nie wyraził Państwo zgody na oferowane świadczenie zastępcze lub sposobu usunięcia wad. W takiej sytuacji mogą Państwo odstąpić od umowy (wymagana forma pisemna). W przypadku skorzystania z prawa do odstąpienia od umowy zapewniamy, bez obciążania Państwa dodatkowymi kosztami z tego tytułu, powrót do miejsca rozpoczęcia imprezy turystycznej lub do innego uzgodnionego miejsca w warunkach nie gorszych niż określone w umowie. W sytuacji przyjęcia świadczenia zastępczego o niższej wartości lub jakości albo nieuiszczenia wad, za które ponosimy odpowiedzialność mogą Państwo żądać obniżenia ceny. W przypadku skorzystania z prawa do odstąpienia od umowy mogą Państwo żądać naprawienia szkody wynikłej z niewykonania umowy. W razie niemożności wykonania świadczenia zastępczego mogą Państwo żądać naprawienia szkody wynikłej z niewykonania umowy, chyba że

niemożność wykonania świadczenia zastępczego jest spowodowana wyłącznie:

1) działaniami lub zaniechaniami osób trzecich, nieuczestniczących w wykonywaniu świadczenia zastępczego, jeżeli tych działań lub zaniechań nie można było przewidzieć ani uniknąć, albo

2) siłą wyższą.

**9.2.** W razie ewentualnego wystąpienia wad w świadczeniu usług turystycznych są Państwo zobowiązani do uczynienia w ramach obowiązujących przepisów wszystkiego, co przyczyni się do usunięcia lub zmniejszenia szkód. W sytuacji, gdy bagaż Państwa został zgubiony lub uszkodzony w czasie przelotu samolotem, muszą Państwo natychmiast wypełnić formularz zgłoszenia szkód («P.I.R.») i przesłać go w ramach reklamacji bezpośrednio do przewoźnika w odpowiednim czasie. Zgodnie z ogólnymi warunkami podróży lotniczych stosowanymi przez linie lotnicze zgłoszenie szkód jest konieczne do zrealizowania Państwa roszczeń. W pozostałych przypadkach nasz przedstawiciel powinien zostać poinformowany. Zabrania się przewozu w bagażu rejestrowanym przedmiotów wartościowych i pieniędzy.

**9.3.** Nasz miejscowy przedstawiciel nie jest upoważniony do uznawania roszczeń.

## 10. ODPOWIEDZIALNOŚĆ

**10.1.** Odpowiedzialność Organizatora za szkodę wyrządzoną Klientowi wskutek niewykonania lub nienależytego wykonania umowy jest ograniczona w przypadkach określonych w umowach międzynarodowych, których stroną jest Rzeczpospolita Polska, w szczególności w Konwencji z dnia 17 grudnia 1962 r. o odpowiedzialności osób utrzymujących hotele za rzeczy wniesione przez gości hotelowych (Dz. U. z 1999 r. Nr 22, poz. 197), w Konwencji z dnia 12 października 1929 r. o ujednostajnieniu niektórych prawideł dotyczących międzynarodowego przewozu lotniczego (Dz. U. z 1933 r. Nr 8, poz. 49), wraz z Konwencją z dnia 18 września 1961 r. uzupełniającą konwencję warszawską, o ujednostajnieniu niektórych prawideł dotyczących międzynarodowego przewozu lotniczego wykonywanego przez osobę inną niż przewoźnik umowny (Dz. U. z 1965 r. Nr 25, poz. 167), w Konwencji montrealskiej z dnia 28 maja 1999 roku, która została wdrożona we Wspólnocie Europejskiej Rozporządzeniem (WE) nr 2027/97 (zmienionym rozporządzeniem (WE) nr 889/2002), w Konwencji ateńskiej z dnia 13 grudnia 1974 r. w sprawie przewozu morzem pasażerów i ich bagażu (Dz. U. z 1987 r. Nr 18, poz. 108), w Konwencji z dnia 9 maja 1980 r. o międzynarodowym przewozie kolejowym (COTIF) wraz z załącznikiem A – Przepisy ujednolicone o umowie międzynarodowej przewozu osób i bagażu kolejami (CIV) (Dz. U. z 1985 r. Nr 34, poz. 158), zmienioną protokołem oraz poprawkami berneńskimi z dnia 20 grudnia 1990 r. (Dz. U. z 1997 r. Nr 37, poz. 225).

**10.2.** W przypadku imprez fakultatywnych nabywanych przez klientów na miejscu imprezy od lokalnych przedsiębiorców organizator nie ponosi odpowiedzialności przewidzianej w ustawie o usługach turystycznych (działa tylko jako pośrednik).

**10.3.** Nasza odpowiedzialność za poniesione szkody, które nie są szkodami na osobie, jest ograniczona do dwukrotnej ceny imprezy. Ograniczenie odpowiedzialności obowiązuje także wówczas, gdy szkody zostały spowodowane przez działanie podwykonawców.

**10.4.** Nasza odpowiedzialność jest wyłączona lub ograniczona, jeśli zgodnie z międzynarodowymi umowami państwowymi lub zgodnie z przepisami wydwanymi na podstawie ww. umów, stosowanych do wykonania świadczenia przez podwykonawcę, jego odpowiedzialność również została wyłączona lub ograniczona.

**10.5.** Prosimy Państwa o zgłaszanie ewentualnych roszczeń, w ciągu 30 dni od ustalenego w umowie terminu zakończenia podróży w formie pisemnej na adres:

Neckermann Polska Biuro Podróży Sp. z o.o.

ul. Dubois 9, 00-182 Warszawa

e-mail: reklamacja@neckermann.pl

Po upływie tego terminu mogą Państwo zgłosić nam roszczenia jedynie wówczas, gdy niedotrzymanie terminów nie było przez Państwa zawiniem. Termin ten nie obowiązuje w przypadku uszkodzeń, zagubienia bagażu w czasie przelotu (reklamacja dotycząca bagażu powinna zostać skierowana bezpośrednio do przewoźnika w ciągu 7 dni od daty zdarzenia – w przypadku uszkodzenia oraz 21 dni od daty zdarzenia – w przypadku zagubienia bagażu).

**10.6.** Biura podróży nie są uprawnione do odbioru pism reklamacyjnych.

## 11. OBOWIĄZKI I ODPOWIEDZIALNOŚĆ UCZESTNIKA IMPREZY TURYSTYCZNEJ. POSTANOWIENIA DOTYCZĄCE PASZPORTÓW, WIZ I OCHRONY ZDROWIA

**11.1.** Prosimy o zwrócenie uwagi na nasze informacje i przestrzeganie zaleceń, instrukcji i formalności wynikających z przepisów prawa lub aktów władzy publicznych dotyczących realizacji imprez turystycznych, w szczególności paszportowych, wizowych, celnych, dewizowych, ubezpieczeniowych i zdrowotnych w kraju, do którego Państwo podróżują, ponieważ będą Państwo odpowiedzialni osobiście za dotrzymanie tych postanowień. Zostaną Państwo obciążeni kosztami szkód wynikłych z niezastosowania się do ww. postanowień, chyba że nie zostali Państwo poinformowani albo zostali poinformowani błędnie. Wszelkie informacje zawarte w polskojęzycznych katalogach dotyczących obywateli Polski legitymujących się polskimi paszportami. Informacje zawarte w niemieckojęzycznych katalogach dotyczących osób legitymujących się niemieckimi paszportami. Jeżeli są Państwo obokrajowcami lub posiadaczami innego paszportu muszą Państwo często spełnić zupełnie inne warunki. Bardzo prosimy, by zapoznali się Państwo z tymi odmiennymi warunkami w odpowiednim konsulacie.

**11.2.** Organizator nie pośredniczy w formalnościach wizowych i paszportowych. Dlatego nie odpowiada za wydanie i nadejsię w porę wizy z odpowiedniej placówki dyplomatycznej. Informujemy iż w ramach Unii Europejskiej można podróżować na podstawie dowodu osobistego. Podróżujące dzieci (paszport lub dowód osobisty). Przy podróżach do krajów poza Unię Europejską, każda osoba podróżująca w tym dziecko zobowiązana jest posiadać ważny paszport. W przypadku podróży legitymujących z Paszportem Dyplomatycznym należy zapoznać się z ustawą z dnia 13 lipca 2006 r. o dokumentach paszportowych.

**11.3.** Urządzenia techniczne używane za granicą nie zawsze odpowiadają naszymy standardom. Prosimy koniecznie zwracać uwagę na instrukcje obsługi.

## 12. POSTANOWIENIA OGÓLNE

**12.1.** Wszelkie informacje zamieszczone w naszych katalogach uwzględniają prawie i urzędowe zezwolenia i odpowiadają stanowi prawnemu na dzień ich złożenia do druku.

**12.2.** Z chwilą opublikowania nowych katalogów tracą ważność wcześniejsze, dotyczące tych samych miejsc docelowych, terminów i warunków.

**12.3.** Nieważność poszczególnych niniejszych postanowień nie narusza ważności całej umowy.

**12.4.** Ewentualne spory powstałe w związku z wykonaniem umowy, strony będą rozstrzygały polubownie, a w przypadku nie osiągnięcia porozumienia przez właściwy sąd powszechny.

Stan październik 2014

Neckermann Polska Biuro Podróży Sp. z o.o.

ul. Dubois 9, 00-182 Warszawa

Koncja UKFIT NR REJ. 0617