

## Warunki imprez turystycznych i warunki płatności Neckermann Polska Biuro Podróży Sp. z o.o.

Przed zarezerwowaniem imprezy turystycznej powinni Państwo znaleźć czas na przestudiowanie niniejszych Warunków Imprez Turystycznych i Warunków Płatności (Warunki) albowiem poprzez podpisanie Zgłoszenia – Umowy wyrażają Państwo zgodę, aby stały się one, wraz z Ważnymi Informacjami, integralną częścią zawartej z Neckermann Polska Biuro Podróży Sp. z o.o., zwanym dalej Organizatorem, umowy imprezę turystyczną (Umowa).

### 1. ZAWARCIE UMOWY

**1.1.** Umowa jest zawierana w formie pisemnej na druku „Zgłoszenie-Umowa o świadczenie usług turystycznych” (Zgłoszenie). Umowa dochodzi do skutku na warunkach zawartych w Zgłoszeniu, po podpisaniu umowy przez Zgłaszającego, potwierdzeniu przyjęcia Zgłoszenia przez ekspedienta oraz przydzieleniu przez Organizatora ośmiocyfrowego numeru rezerwacji. W przypadku rezerwacji internetowej umowa dochodzi do skutku po wypełnieniu i uiszczeniu przez Zgłaszającego dostępnego na stronie internetowej formularza rezerwacyjnego i wysłaniu go do Organizatora, potwierdzeniu przyjęcia Zgłoszenia przez Organizatora (co następuje przez przesłanie Zgłaszającemu za pomocą poczty elektronicznej zestawu dokumentów – **Zgłoszenia-Umowy o świadczenie usług turystycznych**” (Zgłoszenie) wraz przydzielonym ośmiocyfrowym numerem rezerwacji, Warunków Imprez Turystycznych i Warunków Płatności, Warunków Ubezpieczenia oraz Ważnych Informacji).

**1.2.** Podpisując Zgłoszenie Zgłaszający oświadcza, że zapoznał się i przyjmuje do wiadomości i wykonania postanowienia dotyczące imprezy turystycznej objętej Zgłoszeniem, w tym ze wszelkimi uwagami, zastrzeżeniami, radami, wskazówkami umieszczonymi w Warunkach Imprez Turystycznych, w Ważnych Informacjach oraz w opisie oferty, które to należy mieć na uwadze biorąc udział w imprezie turystycznej. Zgłaszający oświadcza, że został poinformowany przez biuro podróży przyjmujące Zgłoszenie o obowiązujących przepisach paszportowych i wizowych, przepisach ubezpieczenia, przeciwwskazaniach zdrowotnych do udziału w imprezie oraz o możliwości wykupienia rozszerzonego ubezpieczenia kompleksowego.

Wpłata zaliczki jest równoznaczna z zawarciem umowy.

**1.3.** Osoba zawierająca umowę w imieniu biura nie ma prawa dokonywać poprawek we wzorcu umowy generowanym z systemu. Biura podróży (agencje Neckermann'a) występują tylko w roli agenta turystycznego i nie są upoważnione do składania oświadczeń wykraczających poza ofertę katalogową.

### 2. ZAPŁATA

**2.1.** W ciągu tygodnia od dokonania rezerwacji z terminem rozpoczęcia imprez powyżej 30 dni są Państwo zobowiązani do przekazania zaliczki w wysokości 25%. Wpłata pozostałej części musi nastąpić bez ponownego wezwania na 28 dni przed rozpoczęciem podróży. Dla rezerwacji z terminem poniżej 30 dni do rozpoczęcia imprezy, wpłata pełnej ceny imprezy jest wymagana w dniu dokonania rezerwacji. Dla rezerwacji, w których cena podana jest w EUR, stosuje się kurs sprzedaży NBP obowiązujący w dniu dokonania wpłaty. W przypadku płatności za rezerwację w kilku ratach, których cena wyrażona jest w EUR, każda z rat jest przeliczana na PLN według kursu z dnia wpłaty danej raty. Istnieje również możliwość zapłaty w EUR na rachunek bankowy przeznaczony do tego celu. W przypadku założenia kilku rezerwacji, wpłaty należy dokonywać oddzielnie za każdą z nich. Dla każdej płatności prosimy 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 i ową wymaganą w związku z działalnością wykonywaną przez organizatorów turystyki i pośredników turystycznych na terenie Rzeczypospolitej Polskiej, określoną w Rozporządzeniu Ministra Finansów z dnia 19 kwietnia 2013 r.

**2.2.** W przypadku braku wpłaty określonej w punkcie 2.1. zastrzegamy sobie prawo do anulowania Umowy na warunkach wynikających z punktu 5.3.

**2.3.** W przypadku rezerwacji internetowych zakładanych przez stronę [www.neckermann.pl](http://www.neckermann.pl) wpłata za rezerwację musi wpłynąć na nasz rachunek w ciągu 2 dni roboczych od wysłania formularza zgłoszeniowego.

### 3. USŁUGI, CENY

**3.1.** 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), oraz w systemach rezerwacyjnych. Cena została skalkulowana z uwzględnieniem faktycznej liczby świadczeń, jakie Państwo otrzymują w ramach umowy.

**3.2.** Przedmiotem umowy są wyłącznie świadczenia wymienione w opisie oferty oraz w dokumentach podróży. Jeśli w opisie oferty nie wskazano inaczej – **wszystkie dodatkowe świadczenia** (np. WI-FI, minibar, serwis plażowy, ręczniki plażowe, opłaty klimatyczne, różnie nazywane podatki lokalne, parking, pobyt dziecka do lat 2 i inne) **są dodatkowe płatne**.

**3.3.** Dla imprez lotniczych podawane są przybliżone godziny przelotów. Impreza turystyczna zaczyna się i kończy, zgodnie z zakupionym przez Państwa czasem pobytu – według terminów wyjazdu/wylotu i powrotu wskazanych w umowie. Data wyjazdu/wylotu jest dniem rozpoczęcia imprezy, data powrotu jest dniem zakończenia imprezy. Pierwszy i ostatni dzień przeznaczone są na podróż, a nie na rzeczywisty wypoczynek.

**3.4.** Zniżki dla dzieci: dzieci do drugiego roku życia na połączeniach czarterowych podróżują bezpłatnie, bez prawa do własnego miejsca. Dzieci do lat 2 ponoszą koszty ubezpieczenia podstawowego. W przypadku połączeń rejsowych niektóre linie pobierają opłatę za przelot dziecka do lat 2. W takiej sytuacji obciążamy Państwa powstałymi z tego tytułu kosztami. Tylko w niektórych liniach lotniczych dzieci do lat 2 mają prawo do własnego bagażu. **UWAGA: jeśli**

**dziecko kończy 2 lata w trakcie podróży należy wykupić dla niego miejsce w samolocie (konieczne jest wpisanie w rezerwacji daty urodzenia)**, inaczej może nie zostać wpuszczone na pokład samolotu. Koszty pobytu dzieci poniżej drugiego roku życia w hotelu (jeżeli takie powstaną) należy opłacić bezpośrednio w hotelu (dotyczy także łóżeczka dla niemowlaka). Dzieci poniżej drugiego roku życia nie mogą być zabierane w podróż morską. Zniżki dla dzieci w wieku powyżej 2 lat wyliczane są w systemie rezerwacyjnym po wprowadzeniu daty urodzenia. Mamy prawo do sprawdzenia wieku dziecka na podstawie dokumentów osobistych. W przypadku niezgodności upoważnieni będziemy do naliczenia i pobrania prawidłowej ceny. Dzieci w wieku 5-16 lat mogą samotnie podróżować samolotem za zgodą przewoźnika, za ich przewóz pobierana będzie przez przewoźnika opłata.

**3.5.** Cena na umowie jest wiążąca i nie mogą Państwo żądać obniżenia kosztów, jeśli po zawarciu umowy cena danej oferty została obniżona.

**3.6.** Przedłużenie podróży podczas pobytu jest możliwe w miarę dostępności miejsc zarówno w hotelu, jak i w samolocie - prosimy o zwrócenie się do naszego przedstawiciela w miejscu podróży. Jeśli w związku z tym konieczna będzie zmiana lotniska, nie zapewniamy zastępczego środka transportu. 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.** Po zawarciu umowy zastrzegamy sobie prawo do nieznacznych zmian lub odstępstw od warunków umowy. O zmianach takich informujemy Państwa przed rozpoczęciem podróży w sposób zrozumiały, na trwałym nośniku danych.

**4.2.** Jeżeli przed rozpoczęciem imprezy turystycznej będziemy zmuszeni, z przyczyn od nas niezależnych, zmienić główne właściwości usług objętych umową, z zastrzeżeniem punktu 4.4., powiadomimy Państwa niezwłocznie o treści tych zmian na trwałym nośniku danych. Po otrzymaniu takiej informacji powinni Państwo w wyznaczonym terminie poinformować nas czy przyjmują Państwo proponowaną zmianę, czy też odstępują od zawartej umowy za zwrotem wniesionych opłat. Jeśli nie złożą Państwo pisemnego oświadczenia w podanym przez nas terminie, Państwa zgoda na zaproponowaną zmianę zostanie uznana za udzieloną. Dodatkowo zastrzegamy sobie prawo do zaoferowania Państwu imprezy zastępczej. Jeśli cena takiej imprezy będzie niższa – zwrócimy Państwu różnicę. Jeśli nie zaakceptują Państwo zmiany i odstąpią od umowy, zwrócimy zapłaconą cenę najpóźniej w ciągu 14 dni. Jeśli zaakceptują Państwo zmiany, nie mają Państwo prawa do odszkodowania z tytułu tych zmian.

Z tytułu niewykonania umowy mogą Państwo dochodzić odszkodowania, chyba że odwołanie imprezy turystycznej nastąpiło z powodu: 1) zgłoszenia się mniejszej liczby uczestników niż liczba minimalna określona w umowie, a my jako Organizator powiadomiliśmy o tym Państwa na piśmie w uzgodnionym terminie 2) nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności.

**4.3.** W sytuacji realizacji zarezerwowanego lotu z miejsca lub do miejsca innego niż w umowie, poniesiemy koszty transportu zastępczego do miejsca zgodnego z umową do wysokości kosztów podróży pociągiem 2 klasy.

**4.4.** Po zawarciu umowy mamy prawo do 21 dni przed rozpoczęciem imprezy zmienić ceny imprezy z powodu wzrostu kosztów transportu, ceł, podatków lub opłat takich jak: lotniskowe, załadunkowe lub przeładunkowe, w portach morskich lub lotniczych lub z powodu wzrostu kursów walut. Osoba Zgłaszająca zostanie zawiadomiona o takiej sytuacji niezwłocznie w razie jej powstania.

#### **5. Odstąpienie, zmiana rezerwacji, zmiana uczestnika**

**5.1.** W każdej chwili przed rozpoczęciem wyjazdu mogą Państwo odstąpić od Umowy (Rezygnacja). Rezygnacja z wyjazdu musi być złożona w formie pisemnej przez osobę Zgłaszającą i zawierać numer rezerwacji, pod rygorem nieważności. Miarodajny dla określenia daty rezygnacji jest moment nadejścia powiadomienia o rezygnacji do Organizatora.

**5.2.** W sytuacji, gdy odstąpili Państwo od Umowy lub nie rozpoczęli Państwo podróży, mamy prawo żądać od Państwa wynagrodzenia za poczynione przygotowania i dokonane nakłady.

##### **5.3. Standardowe koszty rezygnacji wynoszą:**

###### **Podróże samolotem czarterowym (z wyłączeniem przelotów rejsowych):**

- do 30 dni przed rozpoczęciem 25% ceny imprezy, ale nie mniej niż 170 PLN
- od 29 do 22 dni przed rozpoczęciem 30% ceny imprezy
- od 21 do 15 dni przed rozpoczęciem 40% ceny imprezy
- od 14 do 7 dni przed rozpoczęciem 60% ceny imprezy
- od 6 dni lub przy nie pojawieniu się lub przy rezygnacji po rozpoczęciu podróży 75% ceny imprezy.

###### **Podróże z katalogu Last Minute i NPL TIP, NPL JOKE:**

- do 30 dni przed rozpoczęciem 30% ceny imprezy, ale nie mniej niż 170 PLN
- od 29 do 22 dni przed rozpoczęciem 45% ceny imprezy
- od 21 do 15 dni przed rozpoczęciem 55% ceny imprezy
- od 14 do 7 dni przed rozpoczęciem 65% ceny imprezy
- od 6 do 3 dnia przed rozpoczęciem 70% ceny imprezy
- do 1 dnia przed rozpoczęciem 75% ceny imprezy
- w dniu przystąpienia do podróży lub przy nie pojawieniu się lub przy rezygnacji po rozpoczęciu podróży 80% ceny imprezy.

**Podróże z własnym dojazdem (z wyłączeniem rezerwacji mieszkań wakacyjnych):**

- do 30 dni przed rozpoczęciem podróży 25% ceny imprezy, ale nie mniej niż 170 PLN
- do 22 dni przed rozpoczęciem podróży 30% ceny imprezy
- od 21 do 15 dni przed rozpoczęciem 40% ceny imprezy
- od 14 do 7 dni przed rozpoczęciem 60% ceny imprezy
- od 6 do 3 dni przed rozpoczęciem 75% ceny imprezy
- od 2 dni lub przy nie pojawieniu się lub przy rezygnacji po rozpoczęciu podróży 80%

**Mieszkania wakacyjne – za jeden apartament:**

- do 45 dni przed rozpoczęciem najmu 20% ceny imprezy, ale nie mniej niż 170 PLN
- od 44 do 35 dni przed ustalonym rozpoczęciem najmu 50% ceny imprezy
- od 34 dni przed ustalonym rozpoczęciem najmu, jak i w przypadku niestawiennictwa, lub rezygnacji po rozpoczęciu najmu 80% ceny imprezy.

**5.4. Odrębne warunki rezygnacji**

W przypadku rezerwacji „dynamicznych” – tj. podróży samolotami rejsowymi oraz rezerwacji hoteli z zewnętrznych baz hotelowych, standardowe warunki rezygnacji wynoszą:

- do 30 dni przed rozpoczęciem podróży 50% ceny imprezy
- do 22 dni przed rozpoczęciem podróży 55% ceny imprezy
- do 15 dni przed rozpoczęciem podróży 60% ceny imprezy
- do 7 dni przed przyjazdem 70% ceny imprezy
- do 3 dni przed rozpoczęciem podróży 75% ceny imprezy
- od 2 dni lub przy nie pojawieniu się lub przy rezygnacji po rozpoczęciu podróży 80% ceny imprezy.

Szereg taryf wyklucza dokonywanie zmian w rezerwacji oraz jej anulowanie. Ponieważ warunki taryf linii lotniczych i warunki hoteli zastosowane w rezerwacjach „dynamicznych” są nadrzędne, może się zdarzyć, że koszty rezygnacji będą wyższe niż te wymienione powyżej. Będziemy wówczas uprawnieni do pobrania kwoty odpowiadającej wysokości rzeczywiście poniesionych przez nas kosztów.

W przypadku, gdy taryfa lotnicza podlega odrębnym przepisom, podczas dokonywania rezerwacji wskazane zostaną ewentualne koszty rezygnacji odbiegające od zawartych w punkcie 5.3. i 5.4.

**5.5.** W przypadku, gdy zostało zarezerwowanych i połączonych kilka świadczeń o odrębnych/pojedynczych cenach (np. przelot i wycieczka objazdowa), koszty rezygnacji/anulowania obliczone zostaną odrębnie i następnie zsumowane.

**5.6.** Mogą Państwo odstąpić od umowy udział w imprezie turystycznej przed rozpoczęciem imprezy turystycznej bez ponoszenia opłaty za odstąpienie w przypadku wystąpienia nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności występujących w miejscu docelowym lub jego najbliższym sąsiedztwie, które mają znaczący wpływ na realizację imprezy turystycznej lub przewóz podróźnych do miejsca docelowego. Mogą Państwo żądać wyłącznie zwrotu wpłat dokonanych z tytułu imprezy turystycznej, bez odszkodowania lub zadośćuczynienia w tym zakresie.

**5.7.** Wyliczenie faktycznie poniesionych przez nas kosztów w związku z Państwa rezygnacją z wyjazdu jest możliwe dopiero po planowanym terminie zakończenia wyjazdu, w którym mieli Państwo uczestniczyć. W przypadku imprez z katalogów niemieckojęzycznych obowiązują każdorazowo koszty rezygnacji publikowane w tych katalogach.

**5.8.** Za każdą zmianę rezerwacji (z wyłączeniem przelotów rejsowych) dokonaną do 30 dni przed rozpoczęciem podróży w ramach rezerwacji lotniczych i hoteli z dojazdem własnym (np. zmianę terminu podróży, celu podróży, zakwaterowania, portu lotniczego pobierzemy opłatę w wysokości 170 PLN/40 EUR od osoby. Koszt każdej zmiany dotyczącej mieszkania wakacyjnego/apartamentu (na umowie cena za jednostkę mieszkalną) wynosi 170 PLN/40 EUR za każde mieszkanie, pod warunkiem, że zgłoszenie napłynęło co najmniej 45 dni przed rozpoczęciem podróży. Zmiany rezerwacji po upływie powyższych terminów traktowane są jako odstąpienie od umowy i obowiązują standardowe koszty rezygnacji.

Zmiana imprezy katalogowej na imprezę Last Minute, zmiana imprezy lotniczej na imprezę z dojazdem własnym lub zmiana podróży statkiem na inną imprezę nie są możliwe.

**5.9.** Koszt zmiany uczestnika na inną osobę spełniającą warunki udziału w imprezie wynosi 170 PLN/40 EUR od osoby (z wyłączeniem ofert z przelotami innymi niż czarterowe), w przypadku mieszkań wakacyjnych 170 PLN/40 EUR za zmianę. Możemy nie wyrazić zgody na zmianę osoby podróźnego, jeśli stoją temu na przeszkodzie szczególne wymagania, odnoszące się do danej podróży.

**5.10.** Jeśli dwie lub więcej osób zarezerwowały dwu- lub wieloosobowy pokój czy wspólnie kabinę na statku oraz nie zgłosiły uczestnictwa zastępczego na miejsce rezygnującego uczestnika, jesteśmy upoważnieni do zażądania ceny za cały pokój.

**Punkty 5.8 i 5.9 nie mają zastosowania w przypadku rezerwacji „dynamicznych” realizowanych w oparciu o przeloty rejsowe lub stawki promocyjne hoteli.**

W przypadku lotów liniowych i imprez przygotowanych zgodnie z życzeniem podróźnego, zmiany rezerwacji i zmiany uczestnika są możliwe jedynie w formie nowych rezerwacji i tylko w miarę dostępności miejsc. Niektóre specjalne taryfy nie pozwalają na zmianę lub anulowanie rezerwacji. Koszt zmiany rezerwacji i zmiany uczestnika po wystawieniu biletu zależą od warunków wybranej taryfy lotniczej. Dodatkowo naliczamy opłatę manipulacyjną w wysokości 170 PLN za osobę.

## 6. UBEZPIECZENIA ZWIĄZANE Z PODRÓŻĄ

Zgodnie z ustawą o imprezach turystycznych do ceny imprezy doliczany jest koszt podstawowego, obowiązkowego ubezpieczenia kosztów leczenia i następstw nieszczęśliwych wypadków (z wyjątkiem imprez na terenie Polski). W cenie imprezy turystycznej nie jest zawarte ubezpieczenie od kosztów rezygnacji z wyjazdu, odpowiedzialności cywilnej oraz Moto Travel. Aby zapewnić Państwu korzystniejsze warunki ubezpieczenia nawiązaliśmy współpracę z AWP P&C SA. 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 terminie 14 dni od dokonania rezerwacji, lecz nie później niż 30 dni przed datą rozpoczęcia zagranicznej imprezy turystycznej, mają Państwo prawo do rozszerzenia wariantu ubezpieczenia. W razie zaistnienia szkody ubezpieczony bezzwłocznie poinformuje AWP P&C SA. Jako organizator imprezy nie jesteś stroną umowy ubezpieczenia.

## 7. REZYGNACJA Z ORGANIZACJI WYJAZDU

**7.1.** Jeżeli 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.** Jeśli w przypadku połączeń czarterowych 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 zamienniej. Po otrzymaniu takiej informacji powinni Państwo niezwłocznie poinformować Organizatora czy przyjmują proponowaną zmianę umowy, czy też odstępują od zawartej umowy świadczenie usług turystycznych za zwrotem wniesionych przez niego opłat.

## 8. REALIZACJA UMOWY O UDZIAŁ W IMPREZIE TURYSTYCZNEJ, NIEZGODNOŚCI W TRAKCIE TRWANIA IMPREZY, WEWNĘTRZNA PROCEDURA ROZPATRYWANIA SKARG

**8.1.** W razie ewentualnego wystąpienia wad w świadczonych usługach turystycznych, są Państwo zobowiązani do uczynienia w ramach obowiązujących przepisów wszystkiego, co przyczyni się do usunięcia lub zminimalizowania szkód.

**8.2.** Mają Państwo obowiązek zawiadomić nas jako Organizatora niezwłocznie, w miarę możliwości w trakcie trwania imprezy, o wszelkich niezgodnościach (niewykonaniu lub nienależytym wykonaniu umowy) stwierdzonych w trakcie realizacji imprezy turystycznej, przekazując informację naszemu przedstawicielowi lub Connected Service, którego dane kontaktowe otrzymają Państwo w dokumentach podróży. Ciężar udowodnienia niemożliwości powiadomienia nas jako Organizatora w trakcie trwania imprezy spoczywa na Państwie.

**8.3.** Jeżeli usługa stanowiąca istotną część programu imprezy turystycznej nie jest świadczona albo jest świadczona niezgodnie z umową, mogą Państwo żądać usunięcia wad lub świadczenia usługi zastępczej, zwracając się niezwłocznie do naszego lokalnego przedstawiciela (rezydenta lub Connected Service), który sporządzi wraz z Państwem odpowiedni protokół, przy czym sporządzenie protokołu nie jest jednoznaczne ze złożeniem reklamacji. Wiadomości, żądania lub skargi mogą Państwo zgłosić także agentowi turystycznemu, za pośrednictwem którego dokonali Państwo rezerwacji. Będziemy wówczas zobowiązani do usunięcia wad lub do zapewnienia usługi zastępczej o co najmniej równej wartości i jakości. Możemy jednak odmówić Państwa żądaniom, jeśli ich realizacja byłaby niemożliwa lub wiązałaby się z kosztami niewspółmiernie wysokimi w stosunku do zakresu niezgodności i wartości usług turystycznych, których one dotyczą albo jeśli nie wyrazili Państwo zgody na oferowane przez nas świadczenie zastępcze lub sposób usunięcia wad. W takiej sytuacji mogą Państwo odstąpić od umowy – wymagana forma pisemna. Zapewniamy wówczas 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 nie usunięcia wad, za które ponosimy odpowiedzialność, mogą Państwo żądać obniżenia ceny. W przypadku odstąpienia od umowy lub 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) nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności 3) winą podróżnego

**8.4.** W sytuacji zagubienia lub uszkodzenia bagażu w czasie przelotu, muszą Państwo jeszcze na lotnisku wypełnić bezzwłocznie formularz zgłoszenia szkód («P.I.R.») i przesłać go w ramach reklamacji bezpośrednio do przewoźnika w odpowiednim czasie (pkt. 8.7). Zgodnie z ogólnymi warunkami podróży lotniczych stosowanymi przez linie lotnicze, zgłoszenie szkód jest konieczne do zrealizowania Państwa roszczeń. Zabrania się przewozu w bagażu rejestrowanym przedmiotów wartościowych, ważnych dokumentów, niezbędnych leków i pieniędzy.

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

**8.6.** Wiadomości żądania lub skargi po zakończeniu imprezy należy przesłać w formie pisemnej w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia zakończenia imprezy turystycznej organizatorowi imprezy turystycznej na adres: [Neckermann Polska Biuro Podróży Sp. z o.o., Al. Jerozolimskie 94, 00-807 Warszawa](mailto:Neckermann Polska Biuro Podróży Sp. z o.o., Al. Jerozolimskie 94, 00-807 Warszawa). Dla uniknięcia nieporozumień (szczególnie jeśli chodzi o rozmiar załączanych zdjęć) prosimy o nieprzesyłanie reklamacji drogą e-mailową.

Odpowiedzi udzielimy Państwu pocztą tradycyjną lub drogą mailową na wskazany przez Państwa adres. Nie ustalamy terminu udzielenia odpowiedzi na ewentualne odwołanie od przekazanego Państwu stanowiska.

**8.7.** Termin 30 dni na złożenie reklamacji 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 w ciągu 21 dni od daty zdarzenia – w przypadku zagubienia bagażu).

## **9. ODPOWIEDZIALNOŚĆ ORGANIZATORA**

**9.1.** Jako Organizator turystyki odpowiadamy za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy świadczenie usług turystycznych, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie jest spowodowane wyłącznie: 1) działaniem lub zaniechaniem Państwa; 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) nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności.

**9.2.** Nasza odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług w czasie imprezy turystycznej jest ograniczona do trzykrotnej ceny imprezy. Ograniczenie odpowiedzialności obowiązuje także wówczas, gdy szkody zostały spowodowane przez działanie podwykonawców. Ograniczenie to nie dotyczy szkód na osobie.

**9.3.** Nasza odpowiedzialność jako Organizatora za szkodę wyrządzoną Państwu wskutek niewykonania lub nienależytego wykonania umowy o świadczenie usług turystycznych jest ograniczona w przypadkach określonych w umowach międzynarodowych, których stroną jest Rzeczpospolita Polska.

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

**9.5.** W przypadku imprez fakultatywnych nabywanych przez Państwa na miejscu imprezy od lokalnych przedsiębiorców nie ponosimy odpowiedzialności przewidzianej w ustawie o usługach turystycznych (działamy tylko jako pośrednik).

**9.6.** Nie ponosimy odpowiedzialności za zakłócenia w świadczeniu usług, obrażenia ciała i szkody materialne, majątkowe, związane z usługami, które były oferowane jako usługi dodatkowe (np.: zorganizowane wycieczki, imprezy sportowe, wizyty w teatrach, wystawy), jeśli usługi te zostały wyraźnie zidentyfikowane jako usługi dodatkowe w opisie podróży i potwierdzeniu podróży, gdzie podano tożsamość i adres uzgodni onego partnera kontraktowego (podwykonawca niezależny od Organizatora). Usługi te nie stanowią części wycieczki zorganizowanej a stanowią jedynie fakultatywny dodatek

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

**10.1.** Prosimy o zwrócenie uwagi na nasze informacje i przestrzeganie zaleceń, instrukcji i formalności wynikających z przepisów prawa lub aktów właściwych władz dotyczących realizacji imprez turystycznych, w szczególności paszportowych, wizowych, celnych, dewizowych, ubezpieczeniowych i zdrowotnych w kraju, do którego Państwo podróżują, ponieważ są Państwo odpowiedzialni osobiście za dotrzymanie tych postanowień. Zostaną Państwo obciążeni kosztami szkód wynikłych z niezastosowania się do ww. postanowień. Wszelkie informacje zawarte w polskojęzycznych katalogach dotyczą obywateli Polski legitymujących się polskimi paszportami. Informacje zawarte w niemieckojęzycznych katalogach dotyczą osób legitymujących się niemieckim paszportem. Jeżeli są Państwo obywatelami lub posiadaczami innego paszportu zobowiązani są Państwo uzyskać informacje o obowiązujących Państwa przepisach w odpowiednich placówkach dyplomatycznych.

**10.2.** Jako organizator nie pośredniczymy w formalnościach wizowych i paszportowych i nie odpowiadamy za wydanie i nadejście w porę wizy z odpowiedniej placówki. Informujemy, iż w ramach Unii Europejskiej można podróżować na podstawie ważnego dowodu osobistego. Podróżujące dzieci muszą posiadać własny dokument tożsamości (paszport lub dowód osobisty). Przy podróżach do krajów poza Unię Europejską, każda osoba podróżująca, w tym dziecko, zobowiązana jest posiadać ważny paszport. W przypadku podróżnych legitymujących z Paszportem Dyplomatycznym należy zapoznać się z ustawą z dnia 13 lipca 2006r. o dokumentach paszportowych.

**10.3.** Ze względu na bezpieczeństwo możliwość przyjęcia na pokład samolotu kobiet w ciąży określają warunki poszczególnych linii lotniczych.

**10.4.** Przewóz wózków inwalidzkich, bagażu specjalnego oraz zwierząt podlega warunkom poszczególnych linii lotniczych oraz warunkom transferu lotnisko-hotel-lotnisko – konieczne jest odpowiednio wcześnie zgłaszanie nam takiego przewozu w celu potwierdzenia możliwości transportu.

**10.5.** Prosimy o niezwłoczne zawiadomienie nas, jeżeli nie otrzymają dokumentów podróży najpóźniej do 5-go dnia przed rozpoczęciem imprezy.

**10.6.** Prosimy, aby koniecznie sprawdzili Państwo u naszego przedstawiciela o dokładny czas odlotu (nie wcześniej niż 48 godzin i nie później niż 24 godziny przed powrotem).

## **11. OBOWIĄZKI INFORMACYJNE DOTYCZĄCE TOŻSAMOŚCI PRZEWOŹNIKA LOTNICZEGO**

Rozporządzenie UE w sprawie informowania pasażerów korzystających z transportu lotniczego o tożsamości przewoźnika lotniczego wykonującego przewóz (UE 2111/05) zobowiązuje nas do informowania podróżnych o tożsamości przewoźnika lotniczego w zakresie wszystkich usług świadczonych w ramach zarezerwowanych podróży w momencie rezerwacji. Jeśli w momencie rezerwacji nie jest jeszcze ustalona linia lotnicza, to wskażemy linie

lotnicze, które będą prawdopodobnie wykonywały przewóz. Gdy tylko uzyskamy szczegółowe informacje na ten temat, wprowadzimy je do systemu. Jeśli podana linia lotnicza zmieni się, poinformujemy Państwa o zmianie.

## **12. INFORMACJE O PRZETWARZANIU DANYCH OSOBOWYCH**

**12.1.** Administratorem Państwa danych osobowych jest Neckermann Polska Biuro Podróży Sp. z o.o., 00-807 Warszawa, Al. Jerozolimskie 94 zwany dalej jako „Administrator”.

### **12.2. Inspektor danych osobowych**

Z Inspektorem Ochrony Danych można kontaktować się poprzez pocztę elektroniczną pod adresem email: [ado@neckermann.pl](mailto:ado@neckermann.pl) lub pocztą tradycyjną pisząc na adres:

Inspektor Ochrony Danych Osobowych  
Neckermann Polska Biuro Podróży Sp. z o.o.  
Al. Jerozolimskie 94  
00-807 Warszawa

### **12.3. Cel przetwarzania danych**

Celem przetwarzania Danych Osobowych jest realizacja umowy o świadczenie usług turystycznych. Państwa dane osobowe pozyskane w związku z zawarciem umowy będą przetwarzane w następujących celach:

1. Sprzedaż produktów i usług.
2. Prowadzenie działań marketingowych w tym informowanie o usługach i produktach naszych Partnerów i podmiotów współpracujących dotyczących świadczeń powiązanych z naszą ofertą.
3. Obsługa usług i produktów świadczonych przez Neckermann Polska.
4. Obsługa procesu sprzedażowego oraz posprzedażowego.

### **12.4. Podstawa prawna przetwarzania danych osobowych**

Dane Osobowe będą przetwarzane w oparciu o przesłankę wskazaną w art. 6 ust. 1 lit. b i lit. f Rozporządzenia UE 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r., to jest w ramach wykonania umowy o świadczenie usług turystycznych/umowy o udział w imprezie turystycznej oraz w ramach prawnie uzasadnionego interesu Administratora, którym jest możliwość informowania o wszelkich sprawach związanych z zakupioną usługą/imprezą turystyczną. Dane w celach marketingowych przetwarzane są na podstawie zgody osoby, której dane dotyczą (art. 6 ust. 1 lit. a RODO). Dane o stanie zdrowia przetwarzane są na podstawie zgody osoby, której dane dotyczą (art. 9 ust. 2 lit. a RODO).

### **12.5. Kategorie przetwarzanych danych osobowych**

Administrator Danych może podjąć działania polegające na profilowaniu klientów w celu dostosowania działań marketingowych. W celach marketingowych będą przetwarzane takie dane jak:

1. Dane teleadresowe/kontaktowe takie jak: imię, nazwisko, adres, adres e-mail, nr telefonu, pesel.
2. Preferencje,
3. Dane dotyczące zakupionych usług i produktów,

### **12.6. Odbiorcy danych**

Państwa dane mogą być przekazywane następującym podmiotom:

1. Upoważnieni pracownicy Administratora.
2. Procesorom w związku ze zleconymi przez Neckermann Polska działaniami realizowanymi w imieniu Neckermann Polska.
3. Współpracującym z Neckermann Polska przy realizacji umów o świadczenie usług turystycznych.
4. Firmom kurierskim, które będą dostarczać przesyłki do Państwa.
5. Podmiotom lub organom uprawnionym na podstawie przepisów prawa.
6. Dostawcą usług oraz rozwiązań technicznych działających na rzecz Administratora.

### **12.7. Transfer danych do państw trzecich (państw spoza EOG)**

Państwa dane osobowe mogą być przekazywane do państw trzecich z uwagi na konieczność ujawnienia niektórych danych odbiorcą spoza państw EOG do których Komisja Europejska nie stwierdziła odpowiedniego stopnia ochrony danych. Dane Osobowe będą przekazywane do państw trzecich o ile jest to niezbędne do wykonania umowy o świadczenie usług turystycznych oraz jest to w interesie osoby, której dane dotyczą

### **12.8. Okres przechowywania danych**

Okres przechowywania Państwa danych osobowych jest uzależniony od celu w jakim dane są przetwarzane. Okres przez który Państwa dane osobowe będą przechowywane jest obliczany w oparciu o następujące kryteria:

1. dane potrzebne do wystawienia faktury oraz dowody księgowo – 5 lat od końca okresu podatkowego.
2. dane dotyczące wykonywania umowy – 10 lat
3. analizy gospodarcze, statystyki – 20 lat
4. działania marketingowe – do odwołania zgody lub wniesienia sprzeciwu.

### **12.9. Zasady gromadzenia danych**

Podanie danych osobowych jest dobrowolne. Podanie danych jest warunkiem zawarcia umowy, bez ich podania umowa nie może zostać zawarta.

### **12.10. Informacje o prawie do cofnięcia zgody**

Mają Państwo prawo do cofnięcia wyrażonej zgody w dowolnym momencie. Wycofanie zgody nie ma wpływu na zgodność z prawem przetwarzania Państwa danych, którego dokonano na podstawie udzielonej zgody przed jej cofnięciem.

### **12.11. Informacja o prawie wniesienia skargi do organu nadzorczego**

W przypadku wątpliwości co do prawidłowości przetwarzania Państwa danych osobowych przez Neckermann Polska Biuro Podróży Sp. z o.o., mają Państwo prawo wniesienia skargi do:

Urząd Ochrony Danych Osobowych  
ul. Stawki 2  
00-193 Warszawa

### **12.12. Informacje o zautomatyzowanym podejmowaniu decyzji**

Neckermann Polska korzysta z systemów służących do zautomatyzowanego podejmowania decyzji. Następujące decyzje są podejmowane w sposób zautomatyzowany:

1. profilowanie wykonywane jest w oparciu o posiadane dane, w szczególności takie jak: dane dotyczące świadczonych usług, dane transmisyjne, dane o lokalizacji, informacje pozyskane na pomocą tzw. plików cookies. Profilowanie ma wpływ na informacje marketingowe oraz oferty jakie Państwo będą otrzymywać (oferta dopasowana do Państwa potrzeb).

## **13. POSTANOWIENIA OGÓLNE**

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

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

**13.3.** Nieważność poszczególnych postanowień nie narusza ważności całej umowy.

**13.4.** Ewentualne spory powstałe w związku z realizacją umowy strony będą rozstrzygały polubownie, a w przypadku nie osiągnięcia porozumienia przez sąd właściwy dla siedziby Neckermann Polska tj. Sąd Rejonowy dla Warszawy Śródmieścia.

**13.5.** Na podstawie Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 524/2013 z dnia 21 maja 2013 r. informujemy, iż pod adresem <http://ec.europa.eu/consumers/odr> dostępna jest platforma i internetowego systemu rozstrzygania sporów pomiędzy konsumentami i przedsiębiorcami na szczeblu unijnym (platforma ODR). Platforma ODR stanowi stronę internetową z punktem kompleksowej obsługi dla konsumentów i przedsiębiorców dążących do pozasądowego rozstrzygnięcia sporu dotyczącego zobowiązań umownych wynikających z internetowej umowy sprzedaży lub umowy o świadczenie usług.

**13.6.** Nie uczestniczymy w procedurze rozstrzygania sporów przed konsumentką organizację mediacyjną.

**13.7.** Biuro podróży Neckermann Polska posiada zabezpieczenia finansowe wymagane Ustawą o Imprezach Turystycznych oraz odprowadza składki na Turystyczny Fundusz Gwarancyjny.

**13.8.** Na podstawie gwarancji ubezpieczeniowej wpłaty, których dokonali Państwo z tytułu umowy do Neckermann Polska BP Sp. z o.o., są ubezpieczone przez AWP P&C S.A. Oddział w Polsce. Wskazana firma ubezpieczeniowa zapewni Państwu powrót do kraju w przypadku, gdy Neckermann Polska BP Sp. z o.o. nie wywiąże się w tym zakresie z zawartej umowy. Wszelkie pytania dotyczące gwarancji i związanych z tym ewentualnych roszczeń prosimy kierować do: AWP P&C S.A. Oddział w Polsce ul. Domaniewska 50b, 02-672 Warszawa tel: 22 522 25 52, faks: 22 522 25 10 Dokument jest jedynie streszczeniem pełnego zakresu ochrony. Pełny dokument, będący właściwą umową ubezpieczenia, jest do wglądu w biurach Neckermann Polska BP Sp. z o.o. oraz w siedzibie AWP P&C S.A. Oddział w Polsce.

**13.9.** W przypadku niewypłacalności Neckermann Polska Biuro Podróży Sp. z o.o. szczegółowych informacji udzieli Państwu: a) w zakresie pokrycia kosztów kontynuacji imprezy lub kosztów powrotu do kraju: Urząd Marszałkowski Województwa Mazowieckiego w Warszawie, Departament Kultury, Promocji i Turystyki, 03-472 Warszawa, ul. B. Brechta 3, lub najbliższa placówka konsularna RP b) w zakresie zwrotu całości lub części wpłat wniesionych tytułem zapłaty za imprezę: podmiot udzielający zabezpieczenia finansowego (wskazany w pkt 13.8).

Stan na lipiec 2018 (Obowiązują przy rezerwacjach dokonanych od 01.07.2018)

Neckermann Polska Biuro Podróży Sp. z o.o., Al. Jerozolimskie 94, 00-807 Warszawa, wpisany do Rejestru Organizatorów Turystyki i Pośredników Turystycznych Województwa Mazowieckiego pod numerem 617.