

# Warunki umów o świadczenie usług turystycznych i warunki płatności Neckermann Polska Biuro Podróży Sp. z o.o.

## Warunki umów o świadczenie usług 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 umów o świadczenie usług turystycznych i warunków płatności (Warunki). Ponieważ wszyscy wiemy, jak ważny jest w dzisiejszych czasach udany urlop, my ze swej strony dołożyliśmy wszelkich starań, aby był on naprawdę udany. Przyczyniają 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 Organizatorem umowy o świadczenie usług turystycznych (Umowa).

Niniejsze warunki umów o świadczenie usług turystycznych i warunki płatności dotyczą wszelkich imprez Organizatora. Do części usług turystycznych opisanych w różnych ofertach podróży stosowane są szczególne warunki. Dowiedzą się Państwo o nich z aktualnie obowiązujących katalogów.

Ważne: prosimy, by po dokonaniu Zgłoszenia (rezerwacji) 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 dotyczącej świadczenia usług turystycznych 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. 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 ubezpieczenia).

**1.2.** W przypadku gdy któreś ze świadczeń zawartych w Zgłoszeniu nie może być zrealizowane na warunkach określonych w treści Zgłoszenia, Organizator ma obowiązek wystąpienia w terminie do 5 dni roboczych od przyjęcia Zgłoszenia o zgodę Zgłaszającego na zmianę warunków umowy. Umowa na nowych warunkach dochodzi do skutku, po uzyskaniu zgody Zgłaszającego, co może nastąpić również poprzez zapłatę. Brak zgody Zgłaszającego na nowe warunki oznacza rozwiązanie umowy bez konsekwencji dla jej stron.

**1.3.** Prosimy o niezwłoczne zawiadomienie nas, jeżeli nie otrzymają Państwo, 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, lub w przypadku podróży samolotem – przesłane do portu lotniczego, z którego ma nastąpić odlot i będą tam wręczone za okazaniem dowodu zapłaty, najwcześniej jeden dzień przed rozpoczęciem podróży. Jeżeli Państwo nie zawiadomią nas o ww. okolicznościach i z powodu brakujących dokumentów podróże nie rozpocznie się, to wówczas będzie to potraktowane jako odpłatna rezygnacja z wyjazdu.

### 2. Zapłata

**2.1.** W ciągu tygodnia od dokonania rezerwacji z terminem rozpoczęcia imprezy powyżej 40 dni są Państwo zobowiązani do przekazania nam pierwszej wpłaty na poczet ceny imprezy w wysokości 25%. W przypadku zawarcia ubezpieczenia od kosztów rezygnacji, kwota należności z tytułu tego ubezpieczenia jest wymagalna wraz z pierwszą wpłatą. Kolejna wpłata w wysokości reszty ceny imprezy musi nastąpić bez ponownego wezwania na 40 dni przed rozpoczęciem podróży.

Dla rezerwacji w krótszym terminem rozpoczęcia imprezy, wpłata w wysokości pełnej ceny imprezy jest wymagalna bezzwłocznie.

W przypadku, gdy cena imprezy jest równoważnością 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.

**2.2.** W przypadku niemożności potwierdzenia dokonanego przez Państwa Zgłoszenia lub nieprzyjęcia naszej oferty alternatywnej zgodnie z pkt. 1.2 Warunków, cała kwota wpłacona już ewentualnie na pokrycie kosztów podróży, zostanie bezzwłocznie 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 rezerwacji 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) przelew tradycyjny na poczet ceny imprezy musi być dokonany w ciągu 2 dni roboczych od wysłania formularza zgłoszeniowego.

### 3. Usługi, ceny

**3.1.** Ceny w złotych (PLN) publikowane w katalogach Neckermann Polska zostały skalkulowane według średniego kursu wymiany walut NBP z listopada 2010. Ceny skalkulowano z uwzględnieniem godziny odlotów i przylotów oraz mając na uwadze faktyczną liczbę świadczeń, jaką otrzymują klienci.

**3.2.** Zakres i warunki świadczenia usług objętych umową są określone wiążąco poprzez opis 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. Dla imprez lotniczych 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 wyrażenia inaczej lub do imprezy stosuje się warunki szczególne uzgodnione przez strony Umowy i umieszczone w innym dokumencie.

**3.3.** Podróż Państwa zaczyna się i kończy – zgodnie z zamówionym przez Państwa czasem pobytu – według opisanych w katalogach terminów wyjazdu i powrotu. Data wylotu jest dniem rozpoczęcia, data powrotu dniem zakończenia imprezy. Pierwszy i ostatni dzień imprezy przeznaczony jest na przeloty.

**3.4.** Podpisując Zgłoszenie zgłaszający oświadcza, że zapoznał się i przyjmuje do wiadomości i wykonania informacje 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.

**3.5.** Bilet lotniczy, albo inny bilet upoważniający 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.

**3.6.** Jeśli z ważnej przyczyny nie skorzystali Państwo z poszczególnych opłaconych już usług, możemy przyznać zwrot jedynie części poniesionych kosztów i to w sytuacji, jeśli wykonujący usługę przekaze nam kwotę pozostałą po wykonaniu usługi. Zwrot nie przysługuje, gdy ww. sytuacja dotyczy usług całkowicie nieistotnych.

**3.7.** 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. Cena nie obejmuje należności, podatków i opłat nie wymienionych w katalogach lub wynikających z dodatkowych wymagań uczestników lub wynikających ze stosownych przepisów, aktów, zarządzeń właściwych władz lub innych organów związanych z organizacją imprezy turystycznej.

**3.8.** 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. Nie jest możliwa rezerwacja jednego miejsca w pokoju 2-osobowym przez osobę dorosłą, której towarzyszy dziecko poniżej lat dwunastu.

**3.9.** Zniżki dla dzieci: dzieci poniżej drugiego roku życia przewozi się bezpłatnie i bez prawa do miejsca siedzącego w samolocie lub do miejsca sypialnego w pociągu, jednakże każdemu przewożonemu bezpłatnie dziecku musi towarzyszyć co najmniej jeden dorosły podróżny. 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 należy opłacić bezpośrednio

w tym hotelu. Dzieci poniżej drugiego roku życia nie mogą być zabierane w podróz morską. O wysokości właściwej zniżki 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. Dalsze szczegóły dotyczące zniżek znajdzie Państwo w naszych aktualnie obowiązujących katalogach.

**3.10.** 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 zawartych w naszych katalogach. 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.** Zmiany lub uzupełnienia poszczególnych usług dokonane przez nas w stosunku do informacji zawartych w katalogach, Zgłoszeniu - Umowie są dopuszczalne po zawarciu Umowy o ile są niezbędne, nie są znaczące i o ile podstawowa forma imprezy turystycznej zostaje zachowana. Ewentualne roszczenia na podstawie rękojmi nie wygasają, jeżeli zmienione 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 datę zawarcia umowy i ustaloną datę 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. 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, możecie Państwo odstąpić od Umowy (Rezygnacja). Powiadamiając 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. Miarodajny 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 od Państwa żądać wynagrodzenia za czynione przygotowania i dokonane nakłady.

**5.3.** Podstawą określenia kosztów rezygnacji jest cena podróży. W przypadku rezygnacji przez Państwa z uczestnictwa będziemy pobierać opłaty od osoby / mieszkania wakacyjnego w następującej wysokości :

Podróż samolotem (i wszystkie wycieczki krótkie oraz miejskie):

- do 30 dni przed rozpoczęciem 20%
  - od 29 do 22 dni przed rozpoczęciem 25%
  - od 21 do 15 dni przed rozpoczęciem 35%
  - od 14 do 7 dni przed rozpoczęciem 55%
  - od 6 do 3 dni przed rozpoczęciem 70%
  - od 2 do 1 dnia przed rozpoczęciem 80%
  - w dniu przystąpienia do podróży przy nie pojawieniu się lub przy rezygnacji po rozpoczęciu podróży 90%
- ceny podróży zaokrąglonej do pełnego PLN/EUR

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

- do 22 dni przed rozpoczęciem podróży 20%
- od 21 do 15 dni przed rozpoczęciem 30%
- od 14 do 7 dni przed rozpoczęciem 45%
- od 6 dni przed rozpoczęciem 55%
- w dniu przystąpienia do podróży przy nie pojawieniu się lub przy rezygnacji po rozpoczęciu podróży 75% ceny podróży zaokrąglonej do pełnego PLN/EUR (dla katalogu Care - 90% ceny podróży).

# Warunki umów o świadczenie usług turystycznych i warunki płatności

## Neckermann Polska Biuro Podróży Sp. z o.o.

Mieszkania wakacyjne – za jeden apartament:

- do 45 dni przed ustalonym rozpoczęciem najmu 20%
- od 44 do 35 dni przed ustalonym rozpoczęciem najmu 50%
- od 34 dnia przed ustalonym rozpoczęciem najmu, jak i w przypadku niestawiennictwa, - w szczególności rezygnacji po rozpoczęciu najmu 80% wartości czynszu zaakręglonego do pełnego PLN/EUR.

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

Na Państwa życzenie wyliczymy faktycznie poniesione przez nas koszty związane z Państwa rezygnacją. Minimalne koszty rezygnacji/powinności po dokonaniu rezerwacji i zawarciu umowy wynoszą 140 PLN/33 EUR.

**5.4.** W przypadku rezerwacji dokonywanych z produktu XNEC i XTCC podróż jest komponowana na Państwa życzenie ze świadczeń wielu usługodawców. Mają tu zastosowanie specjalne taryfy linii lotniczych i hoteli. W związku z tym w przypadku rezygnacji z imprezy pobierane są następujące opłaty:

- 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 rezerwacji. Jeżeli po zarezerwowaniu dokonują Państwo zmian dotyczących np. terminu podróży, celu podróży, zakwaterowania, rodzaju środka transportu, portu lotniczego lub dworca kolejowego, z którego podróż ma się rozpocząć, to pobierzemy za każdą zmianę dotyczącą imprezy lotniczej i imprezy z dojazdem własnym opłatę w wysokości 140 PLN/33 EUR od osoby w przypadku, gdy zgłoszenie wpłynęło do 30 dni przed rozpoczęciem podróży, za każdą zmianę dotyczącą mieszkania wakacyjnego opłatę w wysokości 140 PLN/33 EUR – za każde mieszkanie, za rezerwację dodatkowej osoby w mieszkaniu wakacyjnym opłatę w wysokości 140 PLN/33 EUR za każdą zmianę rezerwacji pod warunkiem, że zgłoszenie napłynęło na co najmniej 45 dni przed rozpoczęciem podróży. W przypadku podróży statkiem impleza wynosi 252 PLN/60 EUR w przypadku zgłoszenia na 91 dni przed rozpoczęciem podróży. Późniejsze dokonywanie zmian jest możliwe jedynie po wcześniejszej rezygnacji przez Państwa z już zarezerwowanej podróży. Zmiana rezerwacji 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 wskazuje Państwo inną osobę spełniającą warunki udziału w imprezie, jesteśmy upoważnieni do domagania się uszczerbku faktycznie poniesionych z tego tytułu kosztów dodatkowych w wysokości do 140 PLN/33 EUR od osoby, w przypadku mieszkań wakacyjnych 140 PLN/33 EUR za zmianę oraz w wysokości 189 PLN/45 EUR za osobę przy podróżach statkiem (w przypadku wycieczek miejskich i krótkich opłata następuje wg każdorazowego obliczenia). Obie osoby odpowiadają solidarnie. W przypadku wycieczek miejskich i krótkich zmiana może nastąpić tylko do ósmego dnia przed ich rozpoczęciem. W przypadku przelotu samolotem rejsowym, co jest zaznaczone w katalogu, pobieramy opłatę za zmianę lub rezygnację z biletu w wysokości 420 PLN/100 EUR za każdy wystawiony bilet. 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 zarezerwowały wspólnie kabinę na statku lub dwu- czy wieloosobowy pokój oraz nie zgłosiły uczestnictwa zastępczego na miejsce rezygnującego uczestnika, jesteśmy upoważnieni do zażądania ceny za cały pokój lub, gdy jest to możliwe, do umieszczenia w innym miejscu pozostałych współuczestników.

**5.8.** W przypadku rezygnacji doręczone już bilety przejazdowe muszą zostać zwrócone. W przeciwnym razie jesteśmy zmuszeni obciążyć Państwa pełną ceną biletu.

### 6. Ubezpieczenia związane z podróżą

Zgodnie z obowiązkiem wynikającym z przepisów ustawy o usługach turystycznych do ceny imprezy turystycznej doliczany jest koszt podstawowego, obowiązkowego ubezpieczenia kosztów leczenia i następstw nieszczęśliwych wypadków w wysokości 25 PLN /6 EUR za 1 tydzień (dotyczy również krótszych okresów pobytu) za osobę. W cenie imprezy turystycznej nie jest zawarte ubezpieczenie od kosztów rezygnacji z wyjazdu. Aby zapewnić Państwu korzystniejsze warunki ubezpieczenia nawiązaliśmy współpracę z Mondial Assistance Sp. z o.o. Stawki i warunki ubezpieczenia są przedstawiane w aktualnych informatorach ubezpieczyciela dostępnych w biurach podróży i naszych katalogach. Dla zapewnienia pełnego bezpieczeństwa usilnie zalecamy Państwu zawieranie umów kompleksowego ubezpieczenia lub co najmniej ubezpieczenia od kosztów rezygnacji razem z rezerwacją podróży.

W przypadku rezerwacji na minimum 30 dni przed wyjazdem na podjęcie decyzji mają Państwo 14 dni. W razie zaistnienia szkody, ubezpieczony bezzwłocznie poinformuje Mondial Assistance Sp. z o.o. Stronami umowy są organizator imprezy oraz klient z wyłączeniem umowy ubezpieczenia.

### 7. Rezygnacja z organizacji wyjazdu

**7.1.** Jeżeli wyraźnie ogłoszona minimalna liczba uczestników podróży nie została osiągnięta, jesteśmy uprawnieni do odwołania imprezy, jednak nie później niż 4 tygodnie przed jej planowanym rozpoczęciem. Wpłacone kwoty zostaną Państwu niezwłocznie zwrócone.

**7.2.** Jeśli pomimo wyzerpania wszelkich możliwości z powodu zbyt małej ilości zgłoszeń przewidujemy, że przeprowadzenie podróży nie mogłoby pokryć wszystkich poniesionych na podróż wydatków, jesteśmy uprawnieni do odwołania podróży w terminie co najmniej 4 tygodnie przed datą jej planowanego rozpoczęcia, pod warunkiem zaproponowania Państwu równoważnej oferty zamiiennej. Jeśli nie skorzystacie Państwo z oferty zastępczej, wpłacone kwoty zostaną Państwu niezwłocznie zwrócone.

### 8. Siła wyższa

Jeśli w wyniku działania siły wyższej niemożliwej do przewidzenia w chwili zawierania umowy, świadczenie imprezy turystycznej zostanie utrudnione, zakłócone lub zagrożone, obie strony mogą tę umowę wypowiedzieć. Jeżeli w wyniku siły wyższej powstaną koszty zorganizowania i zapewnienia transportu ponoszone są one w równych częściach przez klienta i organizatora.

### 9. Rękojmia

**9.1.** Jeżeli usługa turystyczna nie jest świadczona albo jest świadczona niezgodnie z umową mogą Państwo żądać usunięcia wad, zwracając się do lokalnego przedstawiciela Organizatora. Jesteśmy wówczas upoważnieni do zaspokojenia Państwa żądania poprzez świadczenie usługi zastępczej o co najmniej równej wartości. Możemy jednak odmówić Państwa żądaniom, jeśli wymagałyby od nas nieoprowanie większych nakładów. Mogą Państwo żądać obniżenia ceny podróży w przypadku, gdy usługi turystyczne nie były świadczone zgodnie z umową, a Państwu, z powodu poczynionych na miejscu zastrzeżeń przekazanych naszym przedstawicielowi i potwierdzonych w protokole zgłoszenia zastrzeżeń, nie można przypisać zwinionego zaniechania. Sporządzenie protokołu nie jest jednoznaczne ze złożeniem reklamacji. Jeżeli atrakcyjność podróży zostanie poważnie obniżona ze względu na wady podróży i nie zapewnienie Państwu w odpowiednim terminie stosownego usunięcia wad albo ustalenie terminu nie jest potrzebne, bo usunięcie wad nie jest możliwe, lub odmówiono usunięcia wad albo rozwiązanie umowy jest uzasadnione z powodu Państwa szczególnych interesów, mogą Państwo wypowiedzieć umowę w formie pisemnej zgodnie z obowiązującymi przepisami.

**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 przeszkód i pozwoli zminimalizować ewentualnie powstałe szkody. W sytuacji, gdy bagaż Państwa został zagubiony lub uszkodzony w czasie przelotu samolotem, muszą Państwo bezzwłocznie złożyć formularz zgłoszenia szkód («P. I. R. ») przewoźnikowi w miejscu przeznaczonym do tego przez linię lotniczą. Zgodnie z ogólnymi warunkami podróży lotniczych stosowanych przez linię lotniczą 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 przedstawiciel nie jest upoważniony do uznawania roszczeń.

### 10. Odpowiedzialność, przedawnienie

**10.1.** Organizator ogranicza swoją odpowiedzialność za szkodę wyrządzoną Klientowi wskutek niewykonania lub nienależytego wykonania umowy 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 umowy (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 morskim 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.** Jeżeli w ramach podróży lub dodatkowo jest świadczony transport regularnymi liniami lotniczymi i został Państwu wystawiony, przez niezależnego od nas przewoźnika, odpowiedni dokument uprawniający do przejazdu, to świadczymy Państwu usługi transportowe za pośrednictwem podwykonawcy, w takim zakresie w jakim to wynika z umowy zawartej z podwykonawcą. W takiej sytuacji nie odpowiadamy samodzielnie za świadczony transport. Ewentualną odpowiedzialność regulują postanowienia zawarte w warunkach usług transportowych podwykonawcy, na co zwróciliśmy Państwu uwagę. Warunki te są dostępne dla Państwa we wszystkich biurach podróży prowadzących sprzedaż imprez organizatora.

**10.3.** W przypadku imprez fakultatywnych zawieranych przez klientów na miejscu imprezy z lokalnymi przedsiębiorcami organizator nie ponosi odpowiedzialności przewidzianej w ustawie o usługach turystycznych (działa tylko jako pośrednik).

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

**10.5.** 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 wykonawcę, jego odpowiedzialność również została wyłączona lub ograniczona.

**10.6.** Wszelkie roszczenia muszą nam Państwo przedstawić pisemnie, w ciągu miesiąca od ustalonego w umowie terminu zakończenia podróży. Możecie to Państwo również uczynić w trakcie pobytu przekazując nam swoje pismo reklamacyjne za pośrednictwem naszego lokalnego przedstawiciela. Po upływie tego terminu mogą Państwo zgłosić nam roszczenia jedynie wówczas, gdy niedotrzymanie terminów nie było przez Państwa zwinione. Termin ten nie obowiązuje w przypadku uszkodzeń, zagubienia bagażu w czasie przelotu.

**10.7.** 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 właściwych władz 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 dotyczą obywateli Polski legitymujących się polskimi paszportami. Informacje zawarte w niemieckojęzycznych katalogach dotyczą osób legitymujących się niemieckim paszportem. Jeżeli są Państwo obcokrajowcami 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.** Nie odpowiadamy za wydanie i nadejście w porę wizy z odpowiedniej placówki dyplomatycznej, chyba że to opóźnienie można nam przypisać.

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

### 12. Postanowienia ogólne

**12.1.** Wszelkie informacje zamieszczone w naszych katalogach uwzględniają prawne albo 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 pozostałych postanowień.

**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: listopad 2010 r.



Neckermann Polska  
Biuro Podróży Sp. z o.o.  
ul. Dubois 9, 00-182 Warszawa  
Koncesja UKFIT NR REJ. 0617