

## **WARUNKI IMPREZ TURYSTYCZNYCH I WARUNKI PŁATNOŚCI NEKERA SP. Z O.O.**

Polecamy przesłanie przed zarezerwowaniem imprezy turystycznej niniejszych Warunków Imprez Turystycznych i Warunków Płatności, są one bowiem integralną częścią zawartej z Nekera Sp. z o.o., zwanej dalej Organizatorem, umowy o imprezę turystyczną (Umowa).

### **1. ZAWARCIE UMOWY**

**1.1.** Umowa może zostać zawarta w biurach podróży Nekera, za pośrednictwem strony [www.nekera.pl](http://www.nekera.pl), aplikacji mobilnej lub też telefonicznie za pośrednictwem Infolinii Nekera. Strona internetowa [www.nekera.pl](http://www.nekera.pl) i pisemne informacje Nekera stanowią jedynie zaproszenie do zawarcia umowy i nie stanowią oferty w rozumieniu przepisów Kodeksu Cywilnego.

W momencie dokonania rezerwacji i zawarcia umowy Klient otrzymuje na trwałym nośniku wszelkie dokumenty zawierające istotne dane o zarezerwowanej imprezie (Warunki Imprez Turystycznych i Warunki Płatności, Warunki Ubezpieczenia oraz Ważne Informacje). Klient może żądać kopii umowy w postaci papierowej, jeżeli została ona zawarta w jednoczesnej fizycznej obecności stron. W przypadku otrzymania kopii papierowej powinna ona zostać podpisana przez Klienta (Zgłaszający) oraz Ekspedienta.

**1.2.** Klient (Zgłaszający) oświadcza, że zapoznał się przyjmując do wiadomości i wykonania postanowienia dotyczące imprezy turystycznej objętej Zgłoszeniem, w tym że 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. Klient (Zgłaszający) oświadcza, że został poinformowany o obowiązujących przepisach paszportowych i wizowych, przepisach bezpieczeństwa, przeciwwskazaniach zdrowotnych do udziału w imprezie oraz o możliwości wykupienia rozszerzonego ubezpieczenia kompleksowego.

**1.3.** Zgłaszający, który zawarł umowę czyni to także w imieniu wszystkich zgłoszonych na umowie uczestników imprezy turystycznej. Przejmuje on odpowiedzialność dotrzymania warunków umowy przez każdego z uczestników oraz jest odpowiedzialny za informowanie pozostałych uczestników o wszelkich szczegółach lub zmianach dotyczących zawartej umowy.

**1.4.** Wpłata zaliczki (lub pełnej kwoty) jest równoznaczna z zawarciem umowy i jej akceptacją oraz wyrażeniem zgody do przetwarzania danych osobowych zgodnie z oświadczeniami Zgłaszającego. Nie jest konieczne wyrażanie w inny sposób zgody na zawarcie umowy.

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

### **2. ZAPŁATA**

**2.1.** W dniu dokonania rezerwacji, z terminem rozpoczęcia imprez powyżej 30 dni Klient jest zobowiązany do przekazania zaliczki w wysokości 25% (chyba, że dana promocja stanowi inaczej). Wpłata pozostałej części musi nastąpić bez ponownego wezwania na 30 dni przed rozpoczęciem podróży.

Dla rezerwacji z terminem poniżej 30 dni do rozpoczęcia imprezy, wpłata pełnej ceny imprezy jest wymagana w dniu dokonania rezerwacji. W przypadku założenia kilku rezerwacji, wpłaty należy dokonywać oddzielnie za każdą z nich. Dla każdej płatności Klient powinien podać numer rezerwacji, której ona dotyczy. Należne opłaty bankowe są ponoszone przez Klienta. Wpłaty wyższe niż te wynikające z harmonogramu płatności określonego powyżej, nie są objęte gwarancją bankową lub ubezpieczeniową wymaganą w związku z działalnością wykonywaną przez organizatorów turystyki i pośredników płatności dokonywanych na terenie Rzeczypospolitej Polskiej, określoną w Rozporządzeniu Ministra Finansów z dnia 19 kwietnia 2013 r.

**2.2.** Zapłata za zawarte za pośrednictwem Nekera, dodatkowe ubezpieczenie, ubezpieczenie od następstw nieszczęśliwych wypadków, kosztów leczenia, a także kosztów rezygnacji lub innych dokonywana jest wraz z wpłatą zaliczki lub też całej ceny, w zależności od terminu dokonania rezerwacji imprezy turystycznej.

**2.3.** W przypadku braku wpłaty określonej w punkcie 2.1. Nekera zastrzega sobie prawo do anulowania Umowy na warunkach wynikających z punktu 5.3. lub 5.4.

**2.4.** W przypadku rezerwacji internetowych zakładanych przez stronę [www.nekera.pl](http://www.nekera.pl) wpłata za rezerwację musi wpłynąć na rachunek Nekera w ciągu jednego dnia roboczego od wysłania formularza zgłoszeniowego.

**2.5.** W przypadku podróży z własnym pojazdem – oferta Polska zapłata za dokonaną rezerwację może odbywać się za pomocą bonu turystycznego. Nekera sp. z o.o. znajduje się na liście przedsiębiorców turystycznych uprawnionych do przyjmowania płatności dokonywanych za pomocą Polskiego Bonu Turystycznego. W przypadku deklaracji zapłaty za oferowaną imprezę turystyczną polskim bonem turystycznym (zwanym dalej „bonem”) osoba zgłaszająca oświadcza, że jest osobą uprawnioną do uzyskania świadczenia w formie bonu i wyraża zgodę na wykorzystanie środków z

tego bonu w wysokości wskazanej w umowie w pozycji „Warunki płatności” w celu realizacji płatności za wybraną imprezę turystyczną. Jednocześnie osoba zgłaszająca oświadcza, że na bonie jest wystarczająca wartość środków na pokrycie zadeklarowanej kwoty oraz nie zostały ani nie zostaną dokonane inne transakcje, które uniemożliwiłyby pokrycie zadeklarowanej kwoty. W przypadku braku wystarczających środków na bonie na pokrycie zadeklarowanej kwoty bądź otrzymania decyzji o braku lub cofnięciu uprawnień do uzyskania świadczenia w formie bonu zobowiązuję się, do pokrycia powstałej niedopłaty bez zbędnej zwłoki, najpóźniej na 2 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej. W przypadku otrzymania decyzji o braku lub cofnięciu uprawnień wynikających z bonu po rozpoczęciu imprezy turystycznej lub w terminie uniemożliwiającym dokonanie płatności na 2 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej osoba zgłaszająca zobowiązuje się do pokrycia powstałej niedopłaty w ciągu 7 dni od otrzymania takiej decyzji. W przypadku rezygnacji z imprezy turystycznej w związku z otrzymaniem decyzji o braku lub cofnięciu uprawnień wynikających z bonu osoba zgłaszająca zobowiązuje się do uiszczenia zapłaty za odstąpienie od umowy zgodnie z §5 Warunków Imprez Turystycznych i Warunków Płatności Nekera Sp. z o.o. będących integralną częścią umowy.

### **3. USŁUGI, CENY**

**3.1.** Zakres i warunki świadczenia usług objętych Umową są określone wiążąco poprzez opis na stronie [www.nekera.pl](http://www.nekera.pl), oraz w systemach rezerwacyjnych. Cena została skalkulowana z uwzględnieniem faktycznej liczby świadczeń, jakie otrzymuje Klient w ramach umowy. Przed zawarciem umowy Nekera zastrzega sobie prawo do zmiany w każdym czasie danych zawartych na stronie internetowej [www.nekera.pl](http://www.nekera.pl).

**3.2.** Przedmiotem umowy są wyłącznie świadczenia wymienione w opisie oferty na stronie internetowej [www.nekera.pl](http://www.nekera.pl) w momencie zawarcia umowy oraz w dokumentach podróży. Dodatkowo do oferty usług turystycznych dodaje się możliwość skorzystania z wynajmu wskazanego przez Nekera pojazdu silnikowego o wartości równej opłacie początkowej przedmiotu najmu w taki sposób, że usługa wynajmu wskazanego przez Nekera pojazdu silnikowego każdorazowo stanowi składnik imprezy turystycznej. 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.** Godziny przelotów dla imprez lotniczych mogą ulec zmianie. Impreza turystyczna zaczyna się i kończy, zgodnie z zakupionym przez Klienta czasem pobytu – według terminów wyjazdu/wylotu i powrotu wskazanych w umowie. Data wyjazdu/wylotu jest dniem rozpoczęcia imprezy, data powrotu jest dniem zakończenia imprezy. W niektórych przypadkach przylot na miejsce docelowe może odbywać się w godzinach nocnych, a powrót w godzinach porannych. Pierwszy i ostatni dzień imprezy turystycznej przeznaczony jest na transport.

**3.4.** W przypadku niektórych lotów Klient ma możliwość rezerwacji określonych miejsc w samolocie za dodatkową opłatą określoną na stronie internetowej [www.nekera.pl](http://www.nekera.pl). W razie niezrealizowania rezerwacji miejsc w samolocie, opłata za rezerwację miejsc zostanie zwrócona w całości w drodze postępowania reklamacyjnego na podstawie przedstawionych kart pokładowych.

**3.5.** Informacja na temat dopuszczalnej wagi bagażu każdego uczestnika znajduje się w dokumentach podróży.

**3.6.** Międzynarodowa doba hotelowa rozpoczyna się przeważnie o godzinie 15.00 czasu lokalnego w dniu przyjazdu zaś kończy się w dniu wyjazdu przeważnie o godzinie 11.00 czasu lokalnego. W niektórych przypadkach możliwość skorzystania z posiłków może być ograniczona w związku z rzeczywistymi godzinami przelotu. Do godziny, w której kończy się doba hotelowa Klient powinien wraz ze swoimi bagażami opuścić pokój hotelowy.

**3.7.** Zniżki dla dzieci: dzieci do drugiego roku życia, przy połączeniach lotniczych podróżują, bez prawa do własnego miejsca. Dzieci do lat 2 ponoszą koszty ubezpieczenia podstawowego oraz inne wskazane przez Nekera. W przypadku połączeń rejsowych i czarterowych niektóre linie pobierają opłatę za przelot dziecka do lat 2. W takiej sytuacji Klient zostanie obciążony 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), chyba, że opis hotelowy zamieszczony na [www.nekera.pl](http://www.nekera.pl) stanowi inaczej.

Zniżki dla dzieci w wieku powyżej 2 lat wyliczane są w systemie rezerwacyjnym po wprowadzeniu daty urodzenia. Nekera ma prawo do sprawdzenia wieku dziecka na podstawie dokumentów osobistych. W przypadku niezgodności Nekera jest upoważniony do naliczenia i pobrania prawidłowej ceny. Dzieci w wieku 5-16 lat mogą podróżować samolotem za zgodą przewoźnika, za ich przewóz pobierana będzie przez przewoźnika opłata. W ramach organizowanych przez Nekera imprez turystycznych nie jest zapewniona szczególna opieki osobom niepełnoletnim oraz osobom w stosunku do których istnieje podstawa do ograniczenia zdolności do czynności prawnych. Osoby te mogą uczestniczyć w imprezie turystycznej wyłącznie pod opieką osób dorosłych.

**3.8.** Cena na umowie jest wiążąca, a Klient nie może żądać obniżenia kosztów, jeśli po zawarciu umowy cena danej oferty została zmieniona, chyba, że dana promocja stanowi inaczej.

**3.9.** Przedłużenie podróży podczas pobytu jest możliwe w miarę dostępności miejsc zarówno w hotelu, jak i w samolocie – Klient może zwrócić się do przedstawiciela Nekera w miejscu podróży (lub przez dedykowaną linię telefoniczną). Jeśli w związku z tym konieczna będzie zmiana lotniska, Nekera nie zapewnia zastępczego środka transportu.

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

**4.1.** Po zawarciu umowy Nekera zastrzega sobie prawo do zmian lub odstępstw od warunków umowy. O zmianach takich Klient zostanie poinformowany przed rozpoczęciem podróży w sposób zrozumiały, na trwałym nośniku danych.

**4.2.** Jeżeli przed rozpoczęciem imprezy turystycznej Nekera będzie zmuszona, z przyczyn niezależnych, zmienić główne właściwości usług objętych umową, z zastrzeżeniem punktu 4.4., Klient zostanie powiadomiony niezwłocznie o treści tych zmian na trwałym nośniku danych. Po otrzymaniu takiej informacji Klient powinien w wyznaczonym terminie poinformować Nekera czy przyjmuje proponowaną zmianę, czy też odstępuje od zawartej umowy za zwrotem wniesionych opłat. Jeśli Klient nie złoży pisemnego oświadczenia w podanym przez Nekera terminie, zgoda Klienta na zaproponowaną zmianę zostanie uznana za udzieloną. Dodatkowo Nekera zastrzega sobie prawo do zaoferowania Klientowi imprezy zastępczej, w miarę możliwości o tej samej lub wyższej jakości. Jeśli cena takiej imprezy będzie niższa – Klient otrzyma różnicę. Jeśli Klient nie zaakceptuje zmiany i odstąpi od umowy, zapłacona cena zostanie zwrócona najpóźniej w ciągu 14 dni. Jeśli Klient zaakceptuje zmiany, nie ma on prawa do odszkodowania z tytułu tych zmian. Nekera ma prawo do anulowania imprezy bez możliwości dochodzenia przez Klienta odszkodowania w przypadku zgłoszenia się mniejszej liczby uczestników niż liczba minimalna określona w umowie oraz poinformowaniu Klienta na piśmie w uzgodnionym terminie.

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

**4.4.** Po zawarciu umowy mamy Nekera ma 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 Klient może odstąpić od Umowy (Rezygnacja). Rezygnacja z wyjazdu musi być złożona w formie pisemnej, w punkcie sprzedaży, w którym zawarta została umowa, przez osobę Zgłaszającą i zawierać numer rezerwacji, pod rygorem nieważności. Miarodajny dla określenia daty rezygnacji jest moment nadejścia powiadomienia o rezygnacji do Nekera.

**5.2.** W sytuacji, gdy Klient odstąpił od Umowy lub nie rozpoczął podróży, Nekera ma prawo żądać od Klienta wynagrodzenia za poczynione przygotowania i dokonane nakłady.

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

##### **Podróże samolotem czarterowym i same przeloty czarterowe (z wyłączeniem przelotów rejsowych):**

- do 30 dni przed rozpoczęciem 25% ceny imprezy, ale nie mniej niż 200 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 niestawieniu się na miejscu zbiórki lub w hotelu, lub przy rezygnacji po rozpoczęciu podróży 75% ceny imprezy.

##### **Podróże z własnym dojazdem (w tym oferty w Polsce określone jako „oferta zwrotna“):**

- do 30 dni przed rozpoczęciem podróży 25% ceny imprezy, ale nie mniej niż 200 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 do 3 dni przed rozpoczęciem 75% ceny imprezy
- od 2 lub przy niestawieniu się na miejscu zbiórki lub w hotelu, lub przy rezygnacji po rozpoczęciu podróży 80%

##### **Podróże z własnym dojazdem – oferta Polska**

Oferta wyjazdów w Polsce z wyjątkiem ofert określonych jako „oferta zwrotna” jest ofertą bezzwrotną. Oznacza to, że po dokonaniu rezerwacji koszty anulacji/zmiany terminu wynoszą 100% wartości rezerwacji.

##### **Mieszkania wakacyjne – za jeden apartament:**

- do 45 dni przed rozpoczęciem najmu 20% ceny imprezy, ale nie mniej niż 200 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%

#### **5.4. Odrębne warunki rezygnacji**

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

- do 30 dni przed rozpoczęciem podróży 50% ceny imprezy
- od 29 do 15 dni przed rozpoczęciem podróży 60% ceny imprezy
- od 14 do 3 dni przed rozpoczęciem 75% ceny imprezy
- od 2 lub przy niestawieniu się na miejscu zbiórki lub w hotelu, lub przy rezygnacji po rozpoczęciu podróży 80%

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. Nekera jest wówczas uprawniony do pobrania kwoty odpowiadającej wysokości rzeczywiście poniesionych 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.** Klient ma prawo odstąpić od umowy o 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. Klient może żądać wyłączenia zwrotu wpłat dokonanych z tytułu imprezy turystycznej, bez odszkodowania lub zadośćuczynienia w tym zakresie.

**5.7.** Wyliczenie faktycznie poniesionych przez Nekera kosztów w związku z rezygnacją Klienta z wyjazdu jest możliwe jedynie na pisemną prośbę Klienta, dopiero po planowanym terminie zakończenia wyjazdu, w którym Klient miał uczestniczyć.

**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 Nekera pobierze opłatę w wysokości 200 PLN od osoby. Koszt każdej zmiany dotyczącej mieszkania wakacyjnego/apartamentu (na umowie cena za jednostkę mieszkalną) wynosi 200 PLN 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, obowiązują wtedy 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 200 PLN od osoby (z wyłączeniem ofert z przelotami innymi niż czarterowe), w przypadku mieszkań wakacyjnych 200 PLN za zmianę. Nekera może nie wyrazić zgody na zmianę osoby podróżnego, jeśli stoją temu na przeszkodzie szczególnie 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, Nekera jest upoważniony do zażądania ceny za cały pokój.

**5.11.** 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 podróżnego, 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 Nekera naliczy opłatę manipulacyjną w wysokości 200 PLN za osobę.

#### **6. UBEZPIECZENIA ZWIĄZANE Z PODRÓŻĄ**

**6.1.** 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 Klientowi komfort wyjazdu Nekera poleca szereg ubezpieczeń dodatkowych. Stawki i warunki ubezpieczenia są dostępne w biurach podróży i na stronie [www.nekera.pl](http://www.nekera.pl)

**6.2.** Dla zapewnienia pełnego bezpieczeństwa Nekera zaleca razem z rezerwacją podróży zawarcie umów kompleksowego ubezpieczenia lub co najmniej ubezpieczenia od kosztów rezygnacji. Ubezpieczenia dodatkowe możliwe są do rezerwacji w dowolnym momencie od daty dokonania rezerwacji do dnia wyjazdu, z wyjątkiem ubezpieczeń od kosztów rezygnacji, które Klient może zarezerwować w terminie do 30 dni przed datą rozpoczęcia imprezy turystycznej. W razie zaistnienia szkody ubezpieczony bezzwłocznie poinformuje ubezpieczyciela (szczegółowe informacje zawarte są w Ogólnych Warunkach Ubezpieczenia).

**6.3.** Jako organizator imprezy Nekera nie jest stroną umowy o ubezpieczenie.

**6.4.** W ramach ubezpieczenia zawartego za pośrednictwem Nekera nie wydaje się odrębnych polis, numer rezerwacji jest jednocześnie numerem polisy.

**6.5.** W przypadku odstąpienia od umowy opisanym w pkt. 5 koszty anulacji ubezpieczenia wynoszą 100%.

## **7. REZYGNACJA Z ORGANIZACJI WYJAZDU**

**7.1.** Jeżeli ogłoszona w katalogu minimalna liczba uczestników podróży nie została osiągnięta, Nekera jest uprawniony do odwołania imprezy, jednak nie później niż 14 dni przed jej planowanym rozpoczęciem.

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

**7.3.** W przypadku rozwiązania umowy w przypadkach określonych w pkt 7.1 lub 7.2 Nekera dokonuje pełnego zwrotu wpłaconych przez Klienta kwot, bez dodatkowego odszkodowania lub zadośćuczynienia, w terminie 14 dni od dnia rozwiązania umowy.

## **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, Klient jest zobowiązany do uczynienia w ramach obowiązujących przepisów wszystkiego, co przyczyni się do usunięcia lub zminimalizowania szkód.

**8.2.** Klient ma obowiązek zawiadomić Nekera niezwłocznie, w miarę możliwości w trakcie trwania imprezy, o wszelkich niezgodnościach (niewykonaniu lub nienależytym wykonaniu umowy) stwierdzonych w trakcie realizacji imprezy turystycznej, przekazując informację przedstawicielowi Nekera (lub przez dedykowaną linię telefoniczną), którego dane kontaktowe otrzymają Państwo w dokumentach podróży. Ciężar udowodnienia niemożliwości powiadomienia Nekera w trakcie trwania imprezy spoczywa na Kliencie.

**8.3.** Jeżeli usługa stanowiąca istotną część programu imprezy turystycznej nie jest świadczona albo jest świadczona niezgodnie z umową, Klient może zażądać usunięcia wad lub świadczenia usługi zastępczej, zwracając się niezwłocznie do lokalnego przedstawiciela Nekera (lub przez dedykowaną linię telefoniczną), który sporządzi wraz z Klientem odpowiedni protokół, przy czym sporządzenie protokołu nie jest jednoznaczne ze złożeniem reklamacji. Wiadomości, żądania lub skargi Klient może zgłosić także agentowi turystycznemu, za pośrednictwem, którego dokonał rezerwacji. Nekera będzie wówczas zobowiązany do usunięcia wad lub do zapewnienia usługi zastępczej o co najmniej równej wartości i jakości. Nekera może jednak odmówić żądaniom Klienta, jeśli ich realizacja byłaby niemożliwa lub wiązałaby się z kosztami niewspółmiernie wysokim w stosunku do zakresu niezgodności i wartości usług turystycznych, których one dotyczą albo jeśli Klient nie wyrazi zgody na oferowane przez Nekera świadczenie zastępcze lub sposób usunięcia wad. W takiej sytuacji Klient może odstąpić od umowy – wymagana forma pisemna. Nekera zapewnia wówczas bez obciążania Klienta 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 Nekera ponosi odpowiedzialność, Klient może żądać obniżenia ceny. W przypadku odstąpienia od umowy lub w razie niemożności wykonania świadczenia zastępczego, Klient ma prawo żądać naprawienia szkody wynikłej z niewykonania umowy, chyba że niemożność wykonania świadczenia zastępczego jest spowodowana wyłącznie: 1) działaniami lub zaniechaniem 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. W przypadku gdy opisana sytuacja powstała z wyłącznej winy umyślnej uczestnika imprezy turystycznej, Nekera może żądać opłaty z tytułu udzielenia tej pomocy w wysokości nieprzewyższającej rzeczywistych kosztów przez nas poniesionych.

**8.4.** W sytuacji zagubienia lub uszkodzenia bagażu w czasie przelotu, Klient powinien jeszcze na lotnisku wypełnić bezzwłocznie formularz zgłoszenia szkód („P.I.R.”) i przesłać go w ramach reklamacji bezpośrednio do przewoźnika, w formie pisemnej w ciągu 7 dni od dnia odebrania uszkodzonego bagażu, a w przypadku zaginięcia bagażu w ciągu 21 dni. Zgodnie z ogólnymi warunkami podróży lotniczych stosowanymi przez linie lotnicze, zgłoszenie szkód jest konieczne do zrealizowania roszczeń Klienta. Zabrania się przewozu w bagażu rejestrowanym przedmiotów wartościowych, ważnych dokumentów, niezbędnych leków i pieniędzy. Szczegółowe warunki lotów do miejsca docelowego oraz powrotu z niego określają Międzynarodowe porozumienia z Warszawy, Hagi, dodatkowe porozumienia dotyczące lotów do USA i Kanady oraz Konwencja Montrealska. z 28.05.1999 r.

**8.5.** Miejscowy przedstawiciel Nekera oraz pracownicy dedykowanej linii telefonicznej nie są upoważnieni do uznawania roszczeń.

**8.6.** Niezależnie od zawiadomienia, o którym mowa w pkt 8.2 żądania lub skargi po zakończeniu imprezy należy przesłać w formie pisemnej na adres właściwy dla siedziby Nekera. Dla uniknięcia nieporozumień (szczególnie jeśli chodzi o rozmiar załączanych zdjęć) prosimy o nieprzesyłanie reklamacji drogą e-mailową. Przesłane tą drogą reklamacje nie będą rozpatrywane.

**8.7.** Nekera zaleca przesłanie reklamacji niezwłocznie, w terminie nie dłuższym niż 30 dni od daty zakończenia imprezy turystycznej. Odpowiedzi Klient otrzyma pocztą tradycyjną na wskazany przez Klienta adres. Nekera dołoży wszelkich starań, aby odpowiedź na pismo reklamacyjne została przesłana nie później niż 30 dni od daty jego wpłynięcia do siedziby firmy. W uzasadnionych przypadkach odpowiedź może trwać dłużej. Nieudzielenie przez Nekera odpowiedzi w terminie 30 dni od daty otrzymania wiadomości, żądania bądź skargi nie oznacza uznania roszczenia Klienta, przedstawionego w przesłanej reklamacji. Nekera nie ustala terminu udzielenia odpowiedzi na ewentualne odwołanie od przekazanego Klientowi stanowiska.

**8.8.** W momencie rozpoczęcia imprezy turystycznej i przez cały okres jej trwania Klient jest zobowiązany do posiadania dokumentów podróży na urządzeniu przenośnym lub w formie papierowej. Nekera nie ponosi odpowiedzialności za brak ich posiadania.

## **9. ODPOWIEDZIALNOŚĆ ORGANIZATORA**

**9.1.** Nekera jako organizator turystyki odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy o świadczenie usług turystycznych, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie jest spowodowane wyłącznie: 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) nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności.

**9.2.** Odpowiedzialność Nekera 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. Roszczenia z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usług turystycznych w ramach umowy, tj. dochodzenie odszkodowania lub zadośćuczynienia lub obniżki ceny przedawniają się z upływem 3 lat.

**9.3.** Odpowiedzialność Nekera jako Organizatora za szkodę wyrządzoną Klientowi 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.** Odpowiedzialność Nekera 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 Klienta na miejscu imprezy od lokalnych przedsiębiorców Nekera nie ponosi odpowiedzialności przewidzianej w ustawie o usługach turystycznych (działamy tylko jako pośrednik).

**9.6.** Nekera nie ponosi 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 uzgodnionego partnera kontraktowego (podwykonawca niezależny od Organizatora). Usługi te nie stanowią części wycieczki zorganizowanej a stanowią jedynie fakultatywny dodatek

**9.7.** Odpowiedzialność Nekera oraz odpowiedzialność agenta turystycznego za błędy w rezerwacji określa art. 53 ustawy o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych

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

**10.1.** Prosimy o zwrócenie uwagi na 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 Klient jest odpowiedzialny osobiście za dotrzymanie tych postanowień. Klient zostanie obciążony kosztami szkód wynikłych z niezastosowania się do ww. postanowień. Wszelkie informacje zawarte w katalogach dotyczący obywateli Polski legitymujących się polskimi paszportami. Jeżeli Klient jest obcokrajowcem lub posiadaczem innego paszportu zobowiązany jest uzyskać informacje o obowiązujących przepisach w odpowiednich placówkach dyplomatycznych.

**10.2.** Jako organizator Nekera nie pośredniczy w formalnościach wizowych i paszportowych i nie odpowiada za wydanie i nadejście w porę wizen 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 podróży 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 wczesne zgłaszanie Nekera takiego przewozu w celu potwierdzenia możliwości transportu.

**10.5.** Klient zobowiązany jest niezwłocznie zawiadomić Nekera, jeżeli nie otrzyma dokumentów podróży, najpóźniej do 5-go dnia przed rozpoczęciem imprezy.

**10.6.** Klient jest zobowiązany do sprawdzenia (nie wcześniej niż 48 godzin i nie później niż 24 godziny przed wylotem) w biurze podróży, w którym dokonał rezerwacji dokładną godzinę wylotu.

**11.7.** Klient powinien stawić się na lotnisku na co najmniej dwie lub trzy godziny przed planowanym odlotem zgodnie z informacją zawartą w dokumentach podróży.

## **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 organizatora 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 Nekera wskaże linie lotnicze, które będą prawdopodobnie wykonywały przewóz. Gdy szczegółowe informacje zostaną przekazane Nekera, zostaną wprowadzone do systemu. Jeśli podana linia lotnicza zmieni się, Klient zostanie poinformowany o zmianie.

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

**12.1.** Administratorem danych osobowych Klienta jest Nekera Sp. z o.o., zwana dalej jako „Administrator”.

**12.2.** Inspektor danych osobowych

Z Inspektorem Ochrony Danych można kontaktować się poprzez pocztę elektroniczną pod adresem email: ado@nekera.pl lub pocztą tradycyjną pisząc na adres: Inspektor Ochrony Danych Osobowych, Nekera Sp. z o.o., ul. Nowogrodzka 49, 00-695 Warszawa

**12.3.** Cel przetwarzania danych

Celem przetwarzania Danych Osobowych jest realizacja umowy o świadczenie usług turystycznych. Dane osobowe Klienta są pozyskane w związku z zawarciem umowy i będą przetwarzane w następujących celach:

1. Sprzedaż produktów i usług.
2. Prowadzenie działań marketingowych w tym informowanie o usługach i produktach Partnerów Nekera i podmiotów współpracujących dotyczących świadczeń powiązanych z ofertą Nekera.
3. Obsługa usług i produktów świadczonych przez Nekera.
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 teledadresowe/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 Nekera działaniami realizowanymi w imieniu Nekera.
3. Współpracującym z Nekera przy realizacji umów o świadczenie usług turystycznych.
4. Firmom kurierskim, które będą dostarczać przesyłki do Klienta.
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)

Dane osobowe Klienta 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 dane osobowe Klienta będą przechowywane jest obliczany w oparciu o następujące kryteria:

1. dane potrzebne do wystawienia faktury oraz dowody księgowe – 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**

Klient ma prawo do cofnięcia wyrażonej zgody w dowolnym momencie. Wycofanie zgody nie ma wpływu na zgodność z prawem przetwarzania danych Klienta, 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 danych osobowych Klienta przez Biuro Podróży Nekera Sp. z o.o., Klient ma prawo wniesienia skargi do: Urząd Ochrony Danych Osobowych, ul. Stawki 2, 00-193 Warszawa

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

Nekera korzysta z systemów służących do zautomatyzowanego podejmowania decyzji. Decyzje są podejmowane w sposób zautomatyzowany: 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 Klient będzie otrzymywać (oferta dopasowana do potrzeb Klienta).

### **13. POSTANOWIENIA OGÓLNE**

**13.1.** Wszelkie informacje zamieszczone w katalogach Nekera 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 Nekera 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 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.** Nekera nie uczestniczy w procedurze rozstrzygania sporów przed konsumencką organizacją mediacyjną.

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

**13.8.** Na podstawie gwarancji ubezpieczeniowej wpłaty, których dokonał Klient z tytułu umowy do Nekera są ubezpieczone przez Towarzystwo Ubezpieczeń Europa S.A. Wprawdzie Nekera nie przewiduje takiej sytuacji, ale wskazana firma ubezpieczeniowa zapewni powrót Klientów do kraju w przypadku, gdy Nekera nie wywiąże się w tym zakresie z zawartej umowy. Wszelkie pytania dotyczące gwarancji i związanych z tym ewentualnych roszczeń prosimy kierować do: Towarzystwo Ubezpieczeń Europa S.A. ul. Gwiaździsta 62, 53-413 Wrocław, tel.: 71 369 28 87. Dokument jest jedynie streszczeniem pełnego zakresu ochrony. Pełny dokument, będący właściwą umową ubezpieczenia, jest do wglądu w biurach Nekera oraz w siedzibie Towarzystwa Ubezpieczeń Europa S.A.

**13.9.** Szczegółowych informacji udziela również: 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 styczeń 2021 (Obowiązują przy rezerwacjach dokonanych od 01.01.2021)

Nekera Sp. z o.o., ul. Nowogrodzka 49, 00-695 Warszawa, wpisany do Rejestru Organizatorów Turystyki i Pośredników Turystycznych Województwa Mazowieckiego pod numerem 2295