



Nelmare Sp. z o.o.  
ul. Walońska 9/2, 50-413 Wrocław  
+48 71 728 14 14, kontakt@nelmare.pl

## Ogólne Warunki Uczestnictwa Nelmare Sp. z o.o.

### Postanowienia wstępne.

1.1. Organizatorem imprez turystycznych jest spółka Nelmare Sp. z o.o. – organizator turystyki w rozumieniu Ustawy o usługach turystycznych z dnia 29 sierpnia 1997 r. (jedn. tekst Dz.U. z 2014 r. poz. 196 z późn.zm.), zwana dalej „Organizatorem”. Dane Organizatora: Nelmare Sp. z o.o. z siedzibą we Wrocławiu, ul. Walońska 9 m. 2, 50-413 Wrocław, wpisana do KRS pod numerem 0000542151, NIP 899-276-22-88, wpisana do Rejestru Organizatorów i Pośredników Turystycznych pod nr rejestrowym 11397-02. Organem rejestrowym jest Marszałek Województwa Dolnośląskiego.

Prawa i obowiązki Uczestników oraz Organizatora określają wydane w oparciu o art. 384 Kodeksu cywilnego zwanego dalej k.c. i Ustawę o usługach turystycznych z 29 sierpnia 1997 r. (jedn. tekst Dz.U. z 2014 r. poz. 196 z późn. zm.), „Ogólne Warunki Uczestnictwa” w imprezach turystycznych organizowanych przez Nelmare Sp. z o.o. oraz warunki określone w sekcji „Przeczytaj koniecznie” (dalej łącznie zwane „OWU”) stanowią integralną część umowy o świadczenie usług turystycznych organizowanych przez Organizatora. Warunki dotyczą wszystkich imprez turystycznych organizowanych przez Organizatora zamieszczonych w katalogu i innych informacjach pisemnych. Przy zawieraniu umowy Uczestnik zobowiązany jest do wnikliwego zapoznania się z treścią umowy, informacjami zamieszczonymi w katalogu i innymi informacjami pisemnymi oraz z „Ogólnymi Warunkami Uczestnictwa” i informacjami zawartymi w sekcji „Przeczytaj koniecznie”.

### Zawarcie umowy.

2.1. Katalog i inne informacje pisemne oraz strona internetowa [www.nelmare.pl](http://www.nelmare.pl) Organizatora stanowią jedynie zaproszenie do zawarcia umowy i nie stanowią oferty w rozumieniu przepisów k.c.

2.2. Zawarcie umowy o udział w imprezie turystycznej z Nelmare Sp. z o.o. w przypadku zawierania umowy w lokalu Organizatora lub Agenta następuje przez podpisanie przez Klienta (w imieniu własnym i pozostałych Uczestników) oraz Organizatora (lub jego Agenta) umowy i jednoczesną zapłatą części ceny, o której mowa w pkt. 3.1. W przypadku rezerwacji online bezpośrednio za pośrednictwem strony internetowej [www.nelmare.pl](http://www.nelmare.pl) lub infolinii Nelmare Sp. z o.o. – Klient zawiera umowę przez dokonanie wpłaty (całkowitej lub częściowej) ceny imprezy turystycznej po uprzedniej akceptacji OWU.

2.3. Przez Klienta rozumie się także osoby, na rzecz których (lub w imieniu których) umowa została zawarta przez osobę zgłaszającą ich uczestnictwo w imprezie, zwanych dalej Uczestnikami. Klient zawierający umowę w imieniu innej osoby powinien okazać stosowne pełnomocnictwo do zawarcia takiej umowy. W

przeciwnym wypadku umowę traktuje się jak zawartą na rzecz osoby trzeciej.

2.4. Osoba dokonująca rezerwacji czyni to także w imieniu wszystkich osób zgłoszonych w rezerwacji i przejmuje tym samym odpowiedzialność dotrzymania warunków umowy przez tych Uczestników oraz przyjmuje na siebie odpowiedzialność za zapłatę pełnej kwoty ceny imprezy za wszystkie osoby wymienione w umowie oraz dokumentach podróży. Jest także odpowiedzialna za informowanie pozostałych Uczestników o wszystkich szczegółach dotyczących imprezy turystycznej. Osoba dokonująca rezerwacji musi mieć ukończone 18 lat.

2.5. Zawarcie umowy na rzecz osoby małoletniej wymaga zgody rodziców lub opiekunów, z podpisami poświadczonymi notarialnie (o ile małoletni wyjeżdża bez opiekuna ustawowego). Dokument ten potwierdza całkowitą odpowiedzialność Klienta za osobę niepełnoletnią na imprezie turystycznej Organizatora.

2.6. Podpisując umowę Klient wyraża zgodę na przetwarzanie, uaktualnianie i udostępnianie swoich (oraz pozostałych Uczestników) danych osobowych, niezbędnych dla realizacji imprezy.

### Warunki płatności.

3.1. W dniu zawarcia umowy o udział w imprezie turystycznej Klient zobowiązany jest do zapłaty na rzecz Organizatora zaliczki w wysokości 30% ceny świadczenia, za wyjątkiem pkt. 3.4. Zaliczka winna zostać zapłacona do kasy Organizatora lub punktu sprzedaży, w którym została złożona rezerwacja na wyjazd organizowany przez Nelmare Sp. z o.o. bądź na wskazany przez Organizatora rachunek bankowy w ciągu 24 godzin od momentu potwierdzenia rezerwacji.

3.2. Cała cena za imprezę turystyczną, winna wpłynąć do kasy Organizatora, Agenta lub do punktu sprzedaży, w którym została złożona rezerwacja lub na wskazany przez Organizatora rachunek bankowy najpóźniej na 30 dni przed datą wyjazdu.

3.3. Nie dopuszcza się możliwości zapłaty kwoty wyższej niż 30% ceny imprezy w terminie wcześniejszym niż 30 dni przed rozpoczęciem podróży. Wszelkie nadpłaty będą niezwłocznie zwracane.

3.4. Przy rezerwacji na mniej niż 30 dni przed wyjazdem, całą cenę za usługi turystyczne należy wpłacić w ciągu 24 godzin od momentu potwierdzenia rezerwacji, w sposób analogiczny jak w punkcie 3.1. powyżej. Jeżeli rezerwacja nie jest dokonywana w lokalu Organizatora lub Agenta, Klient zobowiązany jest przesłać bankowy dowód wpłaty faksem lub e-mailem najpóźniej na 24 godziny po potwierdzeniu rezerwacji. Dowód wpłaty należy przesłać do punktu sprzedaży, w którym została zgłoszona rezerwacja na wyjazd organizowany przez Nelmare Sp. z o.o. lub na adres [rezerwacje@nelmare.pl](mailto:rezerwacje@nelmare.pl), jeśli rezerwacja została

zgłoszona przez stronę [www.nelmare.pl](http://www.nelmare.pl). Jeżeli rezerwacja dokonywana jest na mniej niż 14 dni przed wyjazdem, płatność musi nastąpić tego samego dnia, przy czym taką zapłatę przelewem należy potwierdzić przesyłając do Organizatora bankowe potwierdzenie wykonania przelewu.

3.5. W przypadku zmiany ceny po zawarciu umowy, o której mowa w pkt. 5 (pkt. dot. zmiany ceny imprezy turystycznej) niniejszych Warunków, Klient który zmianę tę zaakceptował, zobowiązany jest do zapłaty uzupełniającej kwoty ceny w terminie 7 dni od otrzymania informacji od Organizatora o zmianie ceny. Za datę zapłaty uznaje się datę wpływu wpłaty na rachunek bankowy Organizatora lub Agenta.

3.6. Ceny świadczeń dla Uczestników są cenami umownymi i obejmują podatek od towarów i usług VAT.

3.7. Brak zapłaty w terminach wskazanych powyżej w pkt. 3.1 do 3.5 niniejszych Warunków jest jednoznaczny z rezygnacją Klienta z imprezy. W takiej sytuacji postanowienia pkt. 17 (pkt. dot. rezygnacji z podróży lub zmiany terminu lub przedmiotu świadczenia na życzenie Klienta) niniejszych Warunków mają odpowiednie zastosowanie.

#### **Zmiany świadczeń.**

4.1. Gdy po zawarciu umowy, a przed rozpoczęciem imprezy, Organizator zmuszony będzie, z przyczyn od niego niezależnych, zmienić istotne warunki umowy, zobowiązany jest bezzwłocznie powiadomić o nich Klienta. W sytuacji, gdy zmianie podlegają istotne warunki Klient powinien niezwłocznie po otrzymaniu od Organizatora informacji w tym zakresie poinformować Organizatora, czy przyjmuje proponowaną zmianę, czy odstępuje od umowy z powodu zmiany istotnych warunków umowy. W przypadku odstąpienia od umowy z powodu zmiany istotnych warunków umowy Klientowi przysługuje zwrot wszystkich wniesionych świadczeń bez obowiązku zapłaty kary umownej.

4.2. Jeżeli z przyczyn niezależnych od Klienta w trakcie trwania danej imprezy turystycznej Organizator nie wykonuje przewidzianych w umowie usług, wówczas Organizator jest zobowiązany do wykonania w ramach tej imprezy, bez obciążenia Klienta dodatkowymi kosztami, odpowiednich świadczeń zastępczych. Jeżeli jakość świadczenia zastępczego, o którym mowa w poprzednim zdaniu, jest niższa od jakości usługi określonej w programie imprezy, Klient może domagać się obniżenia ustalonej ceny imprezy.

#### **Cena imprezy i zmiana ceny imprezy turystycznej.**

5.1. Cena imprezy podana jest w PLN (złoty polski) i jest ustalona na podstawie obowiązujących taryf, cen, opłat, kursów walut, itp. Cena ustalona w umowie może być podwyższona, jeżeli konieczność podwyższenia ceny wynika, w szczególności z takich okoliczności jak: wzrost kosztów transportu, wzrostu opłat urzędowych, podatków lub opłat należnych za takie usługi, jak opłaty lotniskowe, załadunkowe lub przeładunkowe w portach morskich i lotniczych lub wzrostu kursów walut.

5.2. Organizator pisemnie zawiadomi Klienta o podwyższeniu ceny i przyczynach jej podwyższenia, nie później jednak niż na 21 dni przed datą rozpoczęcia imprezy.

5.3. Cena w zawartej umowie jest wiążąca i Klient nie może żądać obniżenia ceny wycieczki, jeśli przed lub po zawarciu umowy z Klientem cena danej imprezy zostanie obniżona, w szczególności z powodu ofert promocyjnych, kolejnej obniżki oferty promocyjnej lub innych akcji promocyjnych prowadzonych przez Organizatora.

#### **Zniżki dla dzieci.**

6.1. Rodzaje i wysokości zniżek dla dzieci (osób, które nie ukończyły 18 lat) Organizator określa w treści aktualnego katalogu i innych informacjach pisemnych. W przypadku, gdy Uczestnikiem imprezy turystycznej jest dziecko, osoba dokonująca rezerwacji oraz zawierająca umowę powinna powiadomić o tym fakcie i przedstawić dokument potwierdzający dokładną datę urodzenia dziecka. Organizator, Agent lub punkt sprzedaży ma prawo do sprawdzenia wieku dziecka. W przypadku stwierdzenia niezgodności wieku dziecka z danymi podanymi przez Klienta, Organizator uprawniony jest do naliczenia i pobrania katalogowej ceny zgodnej z wiekiem Uczestnika.

6.2. Dzieci korzystają ze zniżek tylko wtedy, gdy w dniu zakończenia wykonywania usług turystycznych nie skończą granicznego wieku wynikającego ze zniżki, a uprawniającego do skorzystania z konkretnej ulgi oraz jeśli są zakwaterowane w pokoju z dwoma osobami dorosłymi, chyba że umowa stanowi inaczej.

6.3. W przypadku imprezy turystycznej obejmującej przelot i zakwaterowanie za dzieci w wieku poniżej 2 lat podróżujące samolotem są pobierane opłaty za przelot. W przypadku wykupienia wyłącznie usługi przewozowej (samego przelotu), pobierana jest opłata w wysokości 10% ceny przelotu plus opłata wynikająca z taksy ustalonej indywidualnie przez przewoźnika lotniczego. W obu przypadkach dziecko podróżuje bez prawa do własnego miejsca siedzącego.

#### **Dopłaty na miejscu.**

7.1. Część kosztów związanych z uczestnictwem w imprezie turystycznej Klient pokrywa na miejscu sam. Są to w szczególności (chyba, że oferta precyzuje inaczej): bilety wstępu do zwiedzanych obiektów (płatne u przewodników i pilotów lub w kasach obiektów turystycznych), wycieczki fakultatywne (płatne w miejscu docelowym, np. u rezydenta) oraz inne opłaty w szczególności: za napoje do obiadokolacji (w przypadku niewykupienia opcji All inclusive), za przewóz bagażu nietypowego (np. deski windsurfingowe, sprzęt do golfa, sprzęt do nurkowania, wózki dziecięce, wózki inwalidzkie) na trasie lotnisko – hotel – lotnisko, opłata za korzystanie z leżaków na plaży, opłaty za telefony w pokoju hotelowym, korzystanie z minibaru, kaucji zwrotnej za korzystanie, np. z klimatyzacji itp. Tego rodzaju dopłaty wyszczególnione są w opisie świadczeń lub w opisie obiektu. Niewywiązanie się z obowiązku uiszczenia takiej opłaty może spowodować, np. odmowę zakwaterowania przez właściciela obiektu.

#### **Obowiązki Organizatora.**

8.1. Organizator jest zobowiązany przed zawarciem umowy:

- a. do podania Klientom ogólnych informacji o przepisach paszportowych, wizowych i sanitarnych (w tym o terminach oczekiwania na wydanie paszportu lub wizy oraz o wymaganiach

zdrowotnych dotyczących udziału w imprezie turystycznej). Organizator jest zobowiązany poinformować Uczestnika o szczególnych zagrożeniach dla zdrowia lub życia w miejscu planowanej imprezy oraz o możliwości ubezpieczenia z tym związanego.

- b. do poinformowania pasażerów korzystających z transportu lotniczego o tożsamości przewoźnika lotniczego wykonującego przewóz. W wypadku zmiany przewoźnika po zawarciu umowy Klient zostanie również niezwłocznie o tym poinformowany przez Organizatora. Nelmare Sp. z o.o. zastrzega sobie możliwość zmiany linii lotniczych i numerów lotów.

### **Prawa Klienta.**

9.1. Klient ma prawo do świadczeń Organizatora gwarantowanych umową. Klient uprawniony jest w czasie trwania imprezy do korzystania z fachowej pomocy i opieki przedstawicieli Organizatora.

### **Obowiązki Klienta.**

10.1. Klient zobowiązany jest przestrzegać wskazówek i zaleceń porządkowych przedstawicieli Organizatora, koniecznych dla realizacji programu imprezy, respektować postanowienia dotyczące transportu z/do miejsca docelowego oraz pobytu w hotelu oraz bezwzględnie przestrzegać miejsca i godzin zbiórek.

10.2. W przypadku imprez samolotowych Uczestnik imprezy jest odpowiedzialny za zasięgnięcie informacji u rezydenta lub w innych przypadkach u lokalnego przedstawiciela, dotyczących organizowanych imprez oraz terminu podróży powrotnej, w tym także zmian godzin lotu powrotnego w stosunku do godzin obowiązujących w momencie wylotu z kraju. Należy potwierdzić rozkład powrotny na 24 godziny przed planowaną godziną wylotu do kraju u lokalnego przedstawiciela Organizatora lub korzystając z informacji pozostawionej w hotelu.

10.3. Klient zobowiązany jest do posiadania ważnych dokumentów podróży: paszportu (do krajów spoza Unii Europejskiej), paszportu lub dowodu osobistego (do krajów należących do Unii Europejskiej), ewentualnie wizy turystycznej oraz do przestrzegania przepisów prawnych, w szczególności celnych i dewizowych obowiązujących w Rzeczypospolitej Polskiej oraz krajach tranzytowych i docelowych. Powyższy obowiązek posiadania ważnego dokumentu podróży dotyczy również dzieci – bez względu na ich wiek.

10.4. Uczestnik zobowiązany jest również do przestrzegania przepisów porządkowych, bezpieczeństwa (np. przeciwpożarowych, lotniczych itp.) lub wynikających z obyczajów czy religii na terenie kraju pobytu lub tranzytu.

10.5. Klient ponosi odpowiedzialność odszkodowawczą na zasadach określonych w przepisach Kodeksu cywilnego za szkody poniesione przez Organizatora, innych Uczestników lub podwykonawców usług (hotele, linie lotnicze itp.) wskutek działań lub zaniechań Klienta. Klient odpowiada także za szkody spowodowane przez osoby, za które odpowiada (w szczególności osoby małoletnie i ubezwłasnowolnione).

10.6. Dane osobowe Klienta znajdujące się w dokumencie, którym będzie się legitymował w trakcie podróży (dowód osobisty lub paszport) muszą być

tożsame z danymi zawartymi w umowie.

10.7. W przypadku zmiany danych osobowych po zawarciu umowy a przed rozpoczęciem imprezy, Klient jest zobowiązany niezwłocznie poinformować Organizatora o tym fakcie. Postanowienia pkt. 17 (Rezygnacja z podróży – Klient może w każdym czasie zrezygnować) stosuje się odpowiednio.

10.8. W przypadku zmiany danych osobowych Klienta zawartych w umowie na krócej niż tydzień przed rozpoczęciem realizacji usług (początek imprezy, dzień wylotu), Organizator uprawniony będzie do obciążenia Klienta kosztami dostosowania dokumentów podróży (bilety lotnicze, rezerwacje hotelowe) do danych osobowych znajdujących się w dokumencie, którym Klient będzie się legitymował w trakcie podróży (dowód osobisty lub paszport).

10.9. Uczestnik zobowiązany jest do zapłaty wszystkich lokalnych opłat w miejscu pobytu (np. podatki lokalne, opłaty klimatyczne, kaucje, opłaty za telefony w pokoju hotelowym, korzystanie z minibaru itp.). Jeżeli Organizator zmuszony będzie do zapłaty za zobowiązania Uczestnika, na drodze sądowej dochodzić będzie nie tylko zwrotu takich opłat, lecz również kosztów ich poniesienia i dochodzenia.

10.10. Zwraca się uwagę, że kobiety ciężarne nie powinny podróżować samolotem bez uprzedniej konsultacji medycznej. Ze względów bezpieczeństwa, kobiety ciężarne w okresie od 26 do końca 34 tygodnia (w przypadku ciąży mnogiej od 20 do końca 28 tygodnia) ciąży, zobowiązane są przedłożyć przewoźnikowi zaświadczenie lekarskie w języku angielskim o braku przeciwwskazań do odbycia lotu. Kobiety ciężarne po 34 tygodniu (w przypadku ciąży mnogiej po 28 tygodniu) ciąży mogą nie zostać dopuszczone przez przewoźnika do lotu. Ostateczną decyzję o dopuszczeniu do lotu kobiety ciężarnej podejmuje kapitan samolotu.

### **Bagaż.**

11.1. W przypadku imprez lotniczych Klient może zabrać wskazaną w umowie 1 sztukę bagażu podręcznego oraz/ lub 1 sztukę bagażu rejestrowanego. Szczegółowe dane dotyczące zasad przewozu bagażu przez danego przewoźnika znajdują się na stronie internetowej Organizatora. Klient ma obowiązek zaznajomić się z tymi informacjami, zwłaszcza w zakresie przewozu bagażu nietypowego (np. deski windsurfingowe, sprzęt do golfa, sprzęt do nurkowania, wózki dziecięce, wózki inwalidzkie). Chęć zabrania takiego bagażu należy zgłosić Organizatorowi najpóźniej na tydzień przed wylotem.

11.2. Przewóz bagażu nietypowego (np. deski windsurfingowe, sprzęt do golfa, sprzęt do nurkowania, wózki dziecięce, wózki inwalidzkie), w tym również na trasie z lotniska do hotelu i z hotelu na lotnisko odbywa się na koszt Klienta. Cena przewozu bagażu nietypowego będzie potwierdzona przez Organizatora po zgłoszeniu takiego przewozu.

11.3. Jeżeli bagaż zostanie uszkodzony, opóźniony, zagubiony lub zniszczony, pasażer powinien niezwłocznie złożyć pisemną reklamację do przewoźnika. W przypadku uszkodzenia bagażu odprawionego pasażer musi złożyć pisemną reklamację w ciągu 7 dni, a w przypadku opóźnienia, w ciągu 21 dni; w obu przypadkach termin liczy się od dnia, w którym bagaż został przekazany do dyspozycji pasażera. W celu

złożenia reklamacji do przewoźnika Klient powinien niezwłocznie wypełnić protokół zgłoszenia szkody lub zaginięcia bagażu. Protokół zgłoszenia szkody oraz kwit bagażowy (wraz z kartą pokładową) umożliwi dochodzenie roszczeń o odszkodowanie od linii lotniczych lub towarzystwa ubezpieczeniowego.

11.4. Organizator nie ponosi odpowiedzialności za bagaż oraz rzeczy niepowierzone Organizatorowi pozostawione w miejscu publicznym, na miejscu zbiórek lub przesiadek.

11.5. Klient imprezy ponosi odpowiedzialność za to, czy on sam i jego bagaż spełniają warunki obowiązujące dla podróży samolotem, autokarem lub innym przewidzianym środkiem transportu. Warunki przewozu pasażerów i bagażu samolotem znajdują się na stronie internetowej [www.nelmare.pl](http://www.nelmare.pl).

## **Ubezpieczenie.**

12.1. Organizator na podstawie zawartej z SIGNAL IDUNA Polska Towarzystwo Ubezpieczeń Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie przy ul. Przyokopowej 31, 01-208 Warszawa, umowy generalnej ubezpieczenia nr 205567 z dnia 01.01.2016 r. zawiera na rzecz Klientów uczestniczących w organizowanych imprezach zagranicznych, ubezpieczenia zgodnie z przepisami Ustawy o usługach turystycznych z dnia 29 sierpnia 1997 r. (jedn. tekst Dz.U. z 2014 r. poz. 196 z późn.zm.). Rodzaj i zakres ubezpieczenia przedstawiony jest w umowie o świadczenia turystyczne.

12.2. Każdy Klient objęty jest obowiązkowym ubezpieczeniem Kosztów Leczenia (KL) i Assistance, w tym Kosztów Ratownictwa (KR), Następstw Nieszczęśliwych Wypadków (NNW, w tym NWI i NWS) oraz Bagażu podróжного zgodnie z Umową zawartą przez Organizatora z SIGNAL IDUNA Polska Towarzystwo Ubezpieczeń Spółka Akcyjna, na podstawie Ogólnych Warunków Ubezpieczenia BEZPIECZNE PODRÓŻE dla Nelmare Sp. z o.o. z zastrzeżeniem poniższych postanowień.

12.3. Przedmiotem obowiązkowego ubezpieczenia w wariantcie „Podstawowym”, który wliczony jest w cenę imprezy turystycznej przy wyjazdach do krajów obszaru: Europa i Basen Morza Śródziemnego są: Koszty Leczenia (KL) i Assistance z sumą ubezpieczenia do 30 000 EUR, Koszty Ratownictwa do 6 000 EUR (podlimit KL), w tym Koszty Leczenia Następstw Chorób Przewlekłych (CP), Następstwa Nieszczęśliwych Wypadków (NNW, w tym NWI i NWS) z sumą ubezpieczenia do 15 000 PLN, oraz Bagażu podróжного z sumą ubezpieczenia do 1 000 PLN.

12.4. Zgodnie z Ogólnymi Warunkami Ubezpieczenia BEZPIECZNE PODRÓŻE SIGNAL IDUNA Polska Towarzystwo Ubezpieczeń Spółka Akcyjna, (z którymi każdy Uczestnik ma prawo i obowiązek zapoznać się przed wyjazdem), ubezpieczenie bagażu obejmuje tylko rzeczy osobiste (ubrania i kosmetyki). Ubezpieczenie bagażu nie obejmuje zniszczenia walizki/ torby podróжной, zniszczenia lub utraty, m.in. pieniędzy w gotówce, papierów wartościowych, kart płatniczych, biżuterii, dzieł sztuki. Sprzęt fotograficzny, audio- video, komputerowy oraz telefony komórkowe objęte są ubezpieczeniem do wysokości 50 % sumy ubezpieczenia dla wybranego wariantu. Więcej informacji na temat ubezpieczeń znajdą Państwo w sekcji „Przeczytaj koniecznie” oraz w Ogólnych Warunkach Ubezpieczenia BEZPIECZNE PODRÓŻE.

12.5. Za opłatą dodatkowej składki Klient może rozszerzyć zakres ubezpieczenia i wybrać wyższy wariant ubezpieczenia na podstawie Ogólnych Warunków Ubezpieczenia BEZPIECZNE PODRÓŻE oraz ubezpieczyć się od ryzyka poniesienia kosztów rezygnacji i przerwania imprezy turystycznej na podstawie Ogólnych Warunków Ubezpieczenia KOSZTÓW IMPREZY TURYSTYCZNEJ korzystając z ubezpieczenia Kosztów Rezygnacji (100 %) i Przerwania Imprezy Turystycznej (RG i RGS, Wariant STANDARD) jako jeden rodzaj.

12.6. Klient przyjmuje do wiadomości, że: Administratorem danych osobowych jest SIGNAL IDUNA Polska Towarzystwo Ubezpieczeń Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie przy ul. Przyokopowej 31, 01-208 Warszawa. Dane będą przetwarzane dla celów realizacji praw i obowiązków wynikających z Umowy ubezpieczenia Klientów Organizatora. Podanie danych jest dobrowolne, jednak jest warunkiem spełnienia świadczeń określonych w wyżej wymienionej Umowie. Klientom przysługuje mu prawo dostępu do treści swoich danych oraz ich poprawiania.

12.7. Klient może wyrazić zgodę na przetwarzanie swoich danych osobowych przez SIGNAL IDUNA Polska Towarzystwo Ubezpieczeń Spółka Akcyjna, w celach promocyjnych i marketingowych oraz na otrzymywanie informacji handlowej w rozumieniu Ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną z dnia 18 lipca 2002 r. (Dz.U. z 2002 r., Nr 144, poz. 1204). Wyrażenie zgody jest dobrowolne i przysługuje mu prawo dostępu do treści swoich danych osobowych oraz ich poprawiania.

12.8. Klient wyraża zgodę na przetwarzanie swoich danych osobowych przez SIGNAL IDUNA Polska Towarzystwo Ubezpieczeń Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie przy ul. Przyokopowej 31, 01-208 Warszawa. Ponadto zgadza się na przekazanie swoich danych firmie reasekuracyjnej, asystenckiej, jeżeli będzie to wymagane w związku z warunkami reasekuracji ryzyk ubezpieczeniowych i podmiotom realizującym należne mu świadczenia wynikające z Ogólnych Warunków Ubezpieczenia BEZPIECZNE PODRÓŻE dla Nelmare Sp. z o.o.

12.9. W przypadku wystąpienia szkody objętej zakresem ubezpieczenia, w szczególności gdy konieczna jest hospitalizacja ubezpieczonego, należy kontaktować się Centralą Alarmową Inter Partner Assistance Polska S.A. Tel.: 0048 (0) 22 864 55 26 Fax.: 0048 (0) 22 575 95 75 SMS: +48 661 000 888 czynny całą dobę, podając imię, nazwisko, nr polisy bądź nr umowy ubezpieczenia wskazane w dowodzie rezerwacji oraz miejsce pobytu.

12.10. W przypadku wystąpienia szkody objętej zakresem ubezpieczenia Klient upoważnia każdego lekarza, zakład opieki zdrowotnej do udzielenia SIGNAL IDUNA Polska Towarzystwo Ubezpieczeń Spółka Akcyjna informacji o stanie swojego zdrowia oraz do udostępnienia pełnej dokumentacji dotyczącej przebiegu swojego leczenia, koniecznej do rozpatrzenia roszczenia o wypłatę świadczenia.

## **Reklamacje.**

13.1. W przypadku wystąpienia uchybień w trakcie realizacji imprezy lub wadliwego wykonywania umowy, Uczestnik ma prawo i obowiązek niezwłocznie zawiadomić o tym rezydenta lub przedstawiciela Organizatora, który w miarę możliwości jest zobowiązany

do usunięcia wady na miejscu. Przez obowiązek „niezwłocznego” zgłoszenia reklamacji rozumieć należy zgłoszenie przy najbliższej sposobności.

13.2. Przedstawiciel Organizatora działający w miejscu imprezy nie jest upoważniony do uznawania roszczeń.

13.3. Niezależnie od zawiadomienia, o którym mowa powyżej, Klient może złożyć Organizatorowi reklamację zawierającą wskazanie uchybienia w sposobie wykonania umowy oraz określenie swojego żądania, w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia zakończenia imprezy. Reklamacja powinna zostać złożona Organizatorowi w formie pisemnej i doręczona listem poleconym na adres siedziby Organizatora. Reklamacje złożone w formie elektronicznej lub faxem powinny być niezwłocznie potwierdzone na piśmie. Reklamacja powinna być czytelna. Jeżeli reklamacja jest nieczytelna Organizator wezwie Klienta do ponownego złożenia reklamacji w formie czytelnej w terminie 7 dni, z pouczeniem, że nie złożenie czytelnej reklamacji spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Takie same będą skutki nie uzupełnienia braków formalnych lub merytorycznych reklamacji.

13.4. Podstawą reklamacji Uczestnika nie mogą być zdarzenia i okoliczności, za które Organizator nie ponosi odpowiedzialności, tj. szkód wywołanych działaniem siły wyższej, które wynikają wyłącznie z działań lub zaniechań Uczestnika lub działań lub zaniechań osób trzecich, nie uczestniczących w wykonywaniu usług przewidzianych w umowie, jeżeli tych działań i zaniechań nie można było przewidzieć, ani ich uniknąć.

13.5. Reklamacje dotyczące przelotu oraz bagażu zniszczonego lub uszkodzonego w czasie przelotu samolotem pasażer (posiadający imiennie wystawiony bilet) ma prawo złożyć do przedstawicielstwa właściwej linii lotniczej, a w przypadku wyczerpania drogi reklamacyjnej – skargę do Urzędu Lotnictwa Cywilnego (ul. Marcina Flisa 2, 02-247 Warszawa).

#### **Wyłączenie/ ograniczenie odpowiedzialności.**

14.1. Organizator odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy o świadczenie usług turystycznych, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie jest spowodowane wyłącznie: działaniem lub zaniechaniem Uczestnika, działaniem lub zaniechaniem osób trzecich, nieuczestniczących w wykonywaniu usług przewidzianych w umowie, jeżeli tych działań lub zaniechań nie można było przewidzieć ani uniknąć, albo siłą wyższą.

14.2. Organizator ogranicza swoją odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług w czasie imprezy turystycznej do dwukrotności ceny imprezy w stosunku do każdego Klienta. Ograniczenie to nie dotyczy szkód na osobie.

14.3. 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.

14.4. Jeśli w wyniku działania siły wyższej niemożliwe do przewidzenia w chwili zawierania umowy, świadczenie imprezy turystycznej zostanie utrudnione, zakłócone lub zagrożone, a w skutek działania siły wyższej powstaną dodatkowe koszty świadczeń – nieprzewidziane w ramach umowy (na przykład: dodatkowa doba hotelowa, dodatkowy posiłek, dodatkowy transfer, itp.), Klient

uzyska pomoc przedstawicieli Organizatora, zaś koszty dodatkowych świadczeń będą ponoszone przez Klienta i Organizatora w sposób niedyskryminujący żadnej strony.

14.5. Organizator nie ponosi odpowiedzialności za zmiany programu imprezy turystycznej dokonane na życzenie Klienta lub za jego wyraźną zgodą. W takiej sytuacji uznać należy, że strony dokonały zmiany warunków umowy za porozumieniem stron. Organizator odpowiada w takim przypadku za prawidłowe wykonanie zmienionego przedmiotu umowy na zasadach ogólnych ustalonych w niniejszych Warunkach.

14.6. Organizator nie ponosi odpowiedzialności za umowy zawierane przez Uczestnika w miejscu pobytu z lokalnymi przedsiębiorcami.

14.7. Klient jest zobowiązany do przestrzegania paszportowych, celnych, zdrowotnych i innych przepisów krajów podróży (kraju, z którego podróżuje, do którego wyjeżdża oraz krajów przez jakie odbywa się tranzyt). Wszelkie koszty powstałe w wyniku nieprzestrzegania tych przepisów obciążają Klienta (Organizator nie ponosi za to odpowiedzialności).

14.8. Organizator nie ponosi odpowiedzialności za podjętą przez odpowiednich urzędników granicznych/ imigracyjnych odmowną decyzję wpuszczenia Uczestnika do danego kraju, jeśli okoliczność taka nastąpi wyłącznie w związku z działaniem lub zaniechaniem takich urzędników, z przyczyn niezawinionych przez Organizatora. W takim przypadku Uczestnik zapewnia sobie powrót do miejsca zamieszkania na własny koszt, a Organizator zwraca jedynie wartość niezrealizowanych świadczeń po potrąceniu faktycznie poniesionych przez Organizatora kosztów związanych z ich zakupem u kontrahentów.

14.9. Organizator wyłącza odpowiedzialność w stosunku do Uczestników rezygnujących z imprez w czasie jej trwania, chyba, że rezygnacja nastąpiła w przypadkach przewidzianych w art. 16a Ustawy o usługach turystycznych z 29 sierpnia 1997 r.

14.10. Organizator nie ponosi odpowiedzialności za utratę lub uszkodzenie bagażu, jeżeli szkoda spowodowana była wyłącznie: działaniem lub zaniechaniem Uczestnika imprezy, działaniem lub zaniechaniem osób trzecich nieuczestniczących w wykonywaniu usług przewidzianych w umowie, jeżeli tych działań lub zaniechań nie można było przewidzieć ani uniknąć, albo siłą wyższą.

14.11. Opisane w katalogu i innych informacjach pisemnych oraz na stronie internetowej [www.nelmare.pl](http://www.nelmare.pl) wycieczki fakultatywne nie stanowią oferty handlowej. Organizator nie gwarantuje także że będą one wszystkie realizowane.

#### **Obowiązkowa- ustawowa gwarancja Organizatora Turystyki.**

15.1. Organizator posiada odpowiednią gwarancję bankową. Każdy Uczestnik, wpłacający przynajmniej zaliczkę, może otrzymać na żądanie kopię certyfikatu gwarancji Organizatora. Ubezpieczenie obejmuje sytuacje, gdy Organizator wbrew obowiązkowi nie zapewnia Uczestnikowi powrotu do kraju oraz pokrywa zwrot wpłat wniesionych przez Klientów w razie niewykonania umowy.

## **Odwołanie imprezy.**

16.1. Organizator ma prawo odwołać imprezę najpóźniej na 7 dni przed datą rozpoczęcia imprezy z powodu nie osiągnięcia zakładanego minimum grupy, tj. w przypadku imprez realizowanych w oparciu o przeloty czarterowe – min. 20 osób, w przypadku imprez realizowanych w oparciu o przeloty rejsowe – min. 10 osób, w przypadku imprez autokarowych – min. 10 osób.

16.2. Organizator może odwołać imprezy w każdym czasie w przypadku wystąpienia zdarzenia noszącego cechy siły wyższej (np. klęsk żywiołowych, stanów wojny, zagrożenia terrorystycznego itp.).

16.3. W takich wypadkach Uczestnik ma prawo – według swojego wyboru – uczestniczyć w zaproponowanej przez Organizatora imprezie zastępczej lub żądać zwrotu uiszczonyj ceny. Jeżeli impreza zastępcza zaproponowana przez Organizatora będzie miała niższą wartość niż odwołana impreza, Uczestnik otrzyma zwrot różnicy w cenie.

16.4. Jeżeli impreza zostanie odwołana z powodu nieosiągnięcia zakładanego minimum grupy, Uczestnik zostanie o tym powiadomiony w pierwszej kolejności telefonicznie lub innym dostępnym sposobem (najpóźniej w 7 dniu przed planowanym rozpoczęciem imprezy), a następnie również na piśmie (do rąk własnych za pokwitowaniem odbioru, faxem, e-mailem lub listem poleconym), najpóźniej w 5 dniu przed planowanym rozpoczęciem imprezy.

## **Rezygnacja z imprezy lub zmiana terminu.**

17.1. Rezygnacja lub zmiana terminu imprezy turystycznej przez Klienta wymaga pisemnego oświadczenia, doręczonego do Organizatora. Klient, który nie poinformował Organizatora o swej rezygnacji z uczestnictwa w imprezie turystycznej przed jej rozpoczęciem, zobowiązany jest przekazać do Organizatora informację o tym, iż w imprezie takiej nie uczestniczy, najpóźniej do końca dnia, w którym impreza turystyczna się rozpoczęła.

17.2. W każdym wypadku Klientowi przysługuje zwrot wpłaconej kwoty po potrąceniu faktycznie poniesionych przez Organizatora kosztów. Organizator podaje informacyjnie, że ukształtowane historycznie średnie koszty potrąceń, względem całkowitej wartości zawartej umowy, kształtują się następująco:

- 15% ceny imprezy przy rezygnacji do 45 dni przed datą rozpoczęcia imprezy,
- 25% ceny imprezy przy rezygnacji między 44 a 31 dniem przed datą rozpoczęcia imprezy,
- 35% ceny imprezy przy rezygnacji między 30 a 22 dniem przed datą rozpoczęcia imprezy,
- 50% ceny imprezy przy rezygnacji między 21 a 14 dniem przed datą rozpoczęcia imprezy,
- 70% ceny imprezy przy rezygnacji między 13 a 8 dniem przed datą rozpoczęcia imprezy,
- 80% ceny imprezy przy rezygnacji między 7 a 2 dniem przed datą rozpoczęcia imprezy
- 90% ceny imprezy przy rezygnacji w terminie krótszym niż 1 dzień przed datą rozpoczęcia imprezy.

17.3. Na zasadach wskazanych powyżej Klient ponosi koszty rezygnacji również, gdy nie stawił się punktualnie na lotnisku lub w miejscu rozpoczęcia imprezy

turystycznej, w czasie podanym w dokumentach podróży lub jeżeli rozpoczęcie przez niego imprezy turystycznej jest niemożliwe ze względu na brak dokumentów, np. paszportu lub niezbędnej wizy.

17.4. Klient ma możliwość wykupienia dodatkowego ubezpieczenia od Kosztów Rezygnacji (100 %) i Przerwania Imprezy Turystycznej (RG i RGS, Wariant STANDARD) jako jeden rodzaj. Przedmiotem ubezpieczenia, dostępnego za dodatkową opłatą, są koszty rezygnacji z udziału w imprezie turystycznej i jej przerwania. Pełna treść dotycząca ubezpieczenia kosztów rezygnacji z imprezy zawarta jest w Ogólnych Warunkach Ubezpieczenia KOSZTÓW IMPREZY TURYSTYCZNEJ dostępnych na stronie internetowej [www.nelmare.pl](http://www.nelmare.pl).

17.5. Do kalkulacji ostatecznie poniesionych kosztów Organizator może przystąpić dopiero po dacie końcowej wyjazdu, z którego Klient nie skorzystał. Jeżeli jedna z dwóch osób uczestniczących razem w imprezie rezygnuje, to druga z tych osób, która podróżować będzie samotnie, zobowiązana jest do uiszczenia jeszcze przed wyjazdem, opłaty odpowiadającej dodatkowi za pokój jednoosobowy. W przypadku wycieczek i braku dopłaty do pokoju jednoosobowego osoba taka zostanie dokwaterowana do innej osoby tej samej płci). W przypadku imprez realizowanych samolotem rejsowym (nieczarterowym) powyższe warunki zmiany i rezygnacji nie znajdują zastosowania. Koszty zmian (terminu, uczestnika itp.) oraz rezygnacji naliczone przez Organizatora będą uzależnione od kosztów naliczonych przez przewoźnika. Przed potwierdzeniem zmiany /rezygnacji należy się skontaktować z Organizatorem w celu uzyskania informacji na temat ewentualnych kosztów wynikających z tego tytułu.

17.6. W przypadku, gdy Klient rezygnujący z uczestnictwa w imprezie, wskaże inną osobę mogącą wziąć udział w tej imprezie w jej miejsce oraz na piśmie przeniesie na nią swoje uprawnienia jako Uczestnika imprezy, a osoba ta przyjmie na siebie jego obowiązki wynikające z umowy, Organizator (o ile nie wystąpią inne, niezależne od Organizatora przeszkody uniemożliwiające dokonanie zmiany) pobiera za dokonanie zmiany opłatę w wysokości odpowiadającej rzeczywistym kosztom związanym z czynnościami zmiany osoby Klienta, o których, przed ostatecznym dokonaniem zmiany, Organizator poinformuje Klienta. W takich przypadkach Klient oraz osoba przejmująca jego uprawnienia odpowiadają solidarnie za zapłatę kosztów związanych z czynnościami zmiany oraz za zapłatę ceny za uczestnictwo w imprezie. Zmiana osoby Klienta musi zostać zgłoszona do Organizatora na piśmie, w terminie, który umożliwi dokonanie zmiany danych Klienta u podwykonawców usług (w szczególności u przewoźników lotniczych i w hotelach).

17.7. W przypadku imprez realizowanych w oparciu o przeloty rejsowe, przeniesienie uprawnień i zobowiązań na inną osobę jest możliwe pod warunkiem wyrażenia zgody linii lotniczej na zmianę uczestnika oraz po opłaceniu kosztów wynikających z konieczności zmiany rezerwacji lub zakupu nowego biletu lotniczego (według stawek przewoźnika obsługującego dany lot).

17.8. Jeżeli jedna lub więcej osób razem uczestniczących w imprezie na podstawie tej samej umowy rezygnuje z imprezy turystycznej, pozostałe osoby, na rzecz których umowa ta została zawarta, o ile nie zrezygnują z imprezy turystycznej, zobowiązane są do uiszczenia odpowiedniej dopłaty wynikającej z

cennika podwykonawcy usług (przewoźnika lub hotelu), obowiązującego w momencie zawarcia umowy a związanych z liczbą osób korzystających z usług turystycznych (np. zakwaterowanych w jednym pokoju lub apartamencie).

17.9. Możliwość dokonania zmiany miejsca wylotu, terminu imprezy lub hotelu na życzenie Klienta zależy w każdym przypadku od dostępności ofert. W przypadku, gdy zmiana taka następuje poprzez rezygnację z pierwotnej imprezy turystycznej objętej umową przy jednoczesnym dokonaniu rezerwacji nowej imprezy turystycznej, Klient decydujący się na taką zmianę zobowiązany będzie do pokrycia kosztów związanych z jej dokonaniem obliczonych przy odpowiednim zastosowaniu zasad odnoszących się do kosztów rezygnacji z imprezy. W pozostałych przypadkach koszt zmiany imprezy turystycznej na życzenie Klienta zostanie uzgodniony z Klientem indywidualnie przed jej dokonaniem. W przypadku dokonania zmiany, wpłacone przez Klienta na poczet pierwotnej imprezy kwoty pomniejszone o ewentualne koszty związane z taką zmianą zostaną w takim przypadku zaliczone na poczet nowej imprezy turystycznej. Ewentualna nadwyżka po stronie Organizatora zostanie zwrócona Klientowi w terminie 21 dni od daty dokonania zmiany. W przypadku konieczności dokonania dopłaty przez Klienta dla skuteczności zmiany konieczne jest dokonanie wpłaty w terminie uzgodnionym przez Organizatora indywidualnie z Klientem.

17.10. W przypadku niemożliwości dokonania zmiany miejsca wylotu, terminu imprezy lub hotelu wynikającej z braku dostępności ofert Klienta oraz Organizatora wiąże pierwotna umowa z Klientem, chyba, że Klient złoży oświadczenie o rezygnacji z imprezy turystycznej.

#### **Ochrona danych osobowych.**

19.1. Organizator informuje, iż administratorem danych osobowych podanych przez Klientów jest Nelmare Sp. z o.o. z siedzibą we Wrocławiu, ul. Walońska 9/2, 50-413 Wrocław. Podane dane osobowe przetwarzane są w celu realizacji zawartej z Organizatorem umowy. W powyższym celu podane przez Klientów dane osobowe mogą zostać udostępnione innym podmiotom: w tym liniom lotniczym, przewoźnikom autokarowym lub promowym, hotelom, firmie ubezpieczeniowej, agentom współpracującym z Organizatorem na podstawie umów agencyjnych i franczyzowych oraz innym kontrahentem zagranicznym w celu realizacji zawartej z Organizatorem umowy. Podanie danych jest dobrowolne, a Klienci mają prawo realizacji wszystkich uprawnień wynikających z Ustawy o ochronie danych osobowych, w tym prawo dostępu do treści własnych danych osobowych i ich poprawiania oraz prawa do kontroli przetwarzania własnych danych osobowych na zasadach opisanych w przedmiotowej ustawie.

#### **Postanowienia końcowe**

20.1. W sprawach nieuregulowanych Ogólnymi Warunkami Uczestnictwa zastosowanie mają odpowiednio przepisy Kodeksu cywilnego (Dz. U. 1964 r. Nr 16 poz. 93 z późn. zm.) oraz Ustawy o usługach turystycznych z 29 sierpnia 1997 r. (tekst jednolity tekst Dz.U. z 2014 r. poz. 196 z późn. zm.). Ewentualne spory, strony będą rozstrzygały polubownie, a w przypadku nieosiągnięcia porozumienia przez właściwy sąd. Nieważność pojedynczych postanowień umowy lub

niniejszych Warunków nie narusza ważności całej umowy.

Niniejsze Warunki obowiązują od dnia 25.02.2016 r.