

# OGÓLNE WARUNKI UMOWY UDZIAŁU W IMPREZACH TURYSTYCZNYCH ORGANIZOWANYCH PRZEZ NET HOLIDAY SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ (DALEJ: „OWU”)

## I. POSTANOWIENIA WSTĘPNE . DEFINICJE. PODSTAWY PRAWNE UMOWY.

1. Organizatorem imprez turystycznych stanowiących przedmiot umowy jest Net Holiday Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Krakowie, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Krakowa – Śródmieścia w Krakowie, Wydział XI Gospodarczy KRS pod numerem: 0000428873, NIP 677-237-02-95, REGON 122625850, wpisana do rejestru organizatorów turystyki i pośredników turystycznych prowadzonego przez Marszałka Województwa Małopolskiego pod numerem: Z/58/2012 (dalej: „Net Holiday”).

2. Przez użyte w niniejszych OWU określenia należy rozumieć:

a) Umowa – umowa udziału w imprezie turystycznej organizowana przez Net Holiday, wraz z jej integralnymi częściami, a to: niniejszymi OWU, „Praktycznymi Wskazówkami” i Szczególnymi Warunkami Ubezpieczenia Podróży dla Klientów Net Holiday,

b) Impreza – impreza turystyczna organizowana przez Net Holiday, stanowiąca przedmiot Umowy,

c) Klient – osoba która zamierza zawrzeć lub zawarła Umowę na swoją rzecz lub na rzecz innej osoby, a zawarcie tej Umowy nie stanowi przedmiotu jej działalności gospodarczej, jak i osoba, na rzecz której Umowa została zawarta, a także osoba, której przekazano prawo do korzystania z usług turystycznych objętych uprzednio zawartą Umową,

d) Przedstawiciel NET HOLIDAY – zarówno pracownik Net Holiday dokonujący sprzedaży Imprezy, jak i agent dokonujący sprzedaży Imprezy w imieniu i na rzecz Net Holiday,

e) Data wyjazdu – data rozpoczęcia Imprezy określona w Umowie.

3. Prawa i obowiązki Klientów określa Umowa wraz z OWU, „Praktycznymi Wskazówkami” i Szczególnymi Warunkami Ubezpieczenia Podróży dla Klientów Net Holiday, a w zakresie nieuregulowanym powszechnie obowiązujące przepisy prawa, w tym w szczególności przepisy ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych (tekst jednolity z dnia 7 października 2004 r. - Dz. U. Nr 223, poz. 2268 z późn. zm. ) (dalej: „Ustawa o usługach turystycznych”) oraz ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks Cywilny (Dz. U. nr 16, poz. 93 z późn. zm.)(dalej: Kodeks cywilny).

4. Wszelkie spory mogące wyniknąć z tytułu realizacji Umowy będą rozstrzygane polubownie, a w razie braku porozumienia przez właściwy sąd.

## II. ZAWARCIE UMOWY. PRAWA I OBOWIĄZKI KLIENTA PRZED ROZPOCZĘCIEM IMPREZY.

1. Obowiązkiem Klienta przed zawarciem Umowy jest wnikliwe zapoznanie się z jej treścią, jak również z treścią oferty obejmującej stanowiącą przedmiot Umowy Imprezę oraz ramowym programem Imprezy. Umowa może zostać zawarta przez osobę pełnoletnią i nieubezpieczeniową. W przypadku osoby małoletniej Umowę podpisują rodzice lub opiekunowie prawni, względnie umocowani przez nich pełnomocnik. Osoba podpisująca Umowę w imieniu i na rzecz innej osoby oświadcza, że posiada pełnomocnictwo do zawarcia Umowy i do wyrażenia/braku wyrażenia zgody na przetwarzanie jej danych osobowych.

2. Zawarcie Umowy następuje przez jej podpisanie przez przedstawiciela Net Holiday oraz Klienta (lub osobę, która zawiera umowę na rzecz Klienta). Osoba podpisująca umowę zobowiązana jest do poinformowania wszystkich Klientów tj. osób wymienionych w Umowie jako uczestnicy imprezy, o wszelkich warunkach Umowy, treści dokumentów stanowiących jej integralną część, prawach i obowiązkach Klienta oraz wszelkich zmianach Umowy, jak również przyjmuje na siebie odpowiedzialność za zapłatę w całości ceny Imprezy za wszystkie te osoby. Osoba podpisująca Umowę zobowiązana jest podać prawidłowe dane, w tym prawidłowy adres poczty elektronicznej oraz jest zobowiązana poinformować Net Holiday o zmianie danych osobowych (imienia, nazwiska, adresu, adresu email) swoich oraz innych osób wskazanych w Umowie, a także o zmianie lub wymianie dokumentu uprawniającego do przekroczenia granicy, a to w terminie umożliwiającym załatwienie niezbędnych formalności, nie krótszym niż na 7 dni przed rozpoczęciem imprezy. W przypadku Imprez, które odbywają się samolotami liniowymi (rejsowymi) termin, o którym mowa w zdaniu poprzednim uzależniony jest od zasad stosowanych przez określonego przewoźnika.

3. Uczestnictwo w Imprezie osoby małoletniej bez rodziców lub opiekunów prawnych, jest możliwe tylko wraz z pełnoletnią osobą towarzyszącą oraz wymaga przedstawienia przy zawarciu Umowy opatrzonej podpisem poświadczonym notarialnie zgody przedstawiciela ustawowego osoby małoletniej wraz z oświadczeniem, iż osoba wyrażająca zgodę jest jej przedstawicielem ustawowym.

4. Net Holiday przed zawarciem Umowy zobowiązany jest do udzielenia Klientom informacji o obowiązujących przepisach paszportowych i wizowych oraz o przeciwwskazaniach zdrowotnych do udziału w Imprezie, a także o szczególnych zagrożeniach życia i zdrowia w miejscach odbywania Imprezy oraz o możliwościach ubezpieczenia z tym związanego.

5. Klient zobowiązany jest do posiadania obowiązujących dokumentów upoważniających go do przekroczenia granicy RP, krajów tranzytowych oraz kraju docelowego. Na Kliencie spoczywa odpowiedzialność za uzyskanie dokumentów niezbędnych do odbycia podróży czyli: paszportu, wize, szczepień ochronnych lub

dotkowego ubezpieczenia. Każdy z uczestników wyjeżdżających poza Unię Europejską musi posiadać ważny paszport (minimum 6 miesięcy od daty powrotu do Polski). Przy wyjeździe do krajów Unii Europejskiej wymagany jest dowód osobisty lub paszport. Podróżujące dzieci muszą posiadać własny dokument tożsamości (paszport lub dowód osobisty). Przy wyjazdach do krajów, do których nie jest wymagana wiza dla obywateli RP, obcokrajowcy załatwiają formalności wizowe we własnym zakresie, w czasie umożliwiającym prawidłową realizację Imprezy.

6. W przypadku Imprez realizowanych przelotem czarterowym Klient każdorazowo na 48 godzin przed wylotem otrzyma możliwość wydruku dokumentów podróży (bilet lotniczy + voucher) i jest zobowiązany do wydruku tych dokumentów samodzielnie ze strony [www.netholiday.pl](http://www.netholiday.pl) (strefy Klienta) lub bezpłatnie w miejscu w którym dokonał zakupu Imprezy, w czasie umożliwiającym prawidłową odprawę na lotnisku. Na uczestniku imprezy spoczywa obowiązek posiadania dokumentów podróży w tym biletu lotniczego obejmującego przelot tam i z powrotem. Bilet ten uczestnik zobowiązany jest zachować na drogę powrotną.

W przypadku dokonania zakupu Imprez realizowanych samolotem rejsowym lub dojazdem własnym Klient każdorazowo na 48 godzin przed wylotem otrzyma od biura agencyjnego w którym dokonał zakupu Imprezy komplet dokumentów podróży (bilet lotniczy, voucher). Na uczestniku imprezy spoczywa obowiązek posiadania dokumentów podróży w tym biletu lotniczego obejmującego każdy odcinek podróży.

7. Jeżeli dokonana rezerwacja ma charakter wstępny uzależniony od dostępności miejsc w samolocie lub miejsca w hotelu (tzw. rezerwacja na zapytanie) zawartą umowę uważa się za zawartą pod warunkiem, że objęte umową miejsca w samolocie i miejsca we wskazanym hotelu będą dostępne. W przypadku potwierdzenia przez Net Holiday w terminie 2 dni od dnia zawarcia umowy dostępności tych miejsc umowa uzyskuje automatycznie pełną skuteczność, o ile cena Imprezy nie ulegnie zmianie wobec wskazanej w Umowie. Przy rezerwacjach na zapytanie (RQ) konieczna jest zapłata pełnej kwoty zaliczki lub całości wartości zamawianej Imprezy wg wartości i terminów wskazanych na Umowie. Jeżeli z potwierdzenia dostępności miejsc wynika, że cena Imprezy ulegnie zmianie wobec wskazanej w Umowie wówczas dla uzyskania pełnej skuteczności Umowy koniecznym jest uzyskanie przez Net Holiday zgody Klienta przekazanej w formie pisemnej, względnie podpisania nowej Umowy przy jednoczesnym rozwiązaniu Umowy zawartej poprzednio. W przypadku braku uzyskania zgody Klienta lub zawarcia nowej Umowy, o których mowa w zdaniu poprzednim, Umowa pierwotnie zawarta nie wywołuje skutków prawnych, a pobrana zaliczka podlega zwrotowi.

8. Klient jest zobowiązany poinformować Net Holiday o zmianie swoich danych osobowych lub danych osobowych uczestników (nazwisko, imię, adres), a także o zmianie lub wymianie dokumentu uprawniającego do przekroczenia granicy, w terminie umożliwiającym załatwienie niezbędnych formalności. W przypadku imprez realizowanych samolotami rejsowymi zmiana danych osobowych odbywa się z uwzględnieniem warunków oferty przewoźnika lotniczego i może wiązać się z koniecznością dodatkowych opłat pobieranych przez przewoźnika lotniczego, a także ponownej kalkulacji ceny imprezy turystycznej.

## III. CENA IMPREZY

1. Cena Imprezy płatna jest w sposób, w wysokości i w terminach określonych w Umowie, przy czym pierwsza część ceny płatna jest zawsze przy zawarciu Umowy. W przypadku braku uiszczenia jakiegokolwiek części we wskazanych w Umowie terminach, Net Holiday ma prawo do rozwiązania Umowy, po uprzednim wezwaniu Klienta do uregulowania płatności. W takiej sytuacji Net Holiday uprawniony będzie do pobrania kwoty odpowiadającej wysokości rzeczywiście poniesionych przez niego kosztów w związku z przygotowaniem do zorganizowania Imprezy na zasadach pkt V poniżej. Net Holiday zastrzega sobie prawo do nieprzyjęcia od Klienta wpłaty przekraczającej wysokość określonej w Umowie części ceny Imprezy należnej w danym terminie.

2. Klient, który dokonał później, aniżeli 21 dni przed datą wyjazdu, zakupu Imprezy poprzez stronę internetową Net Holiday, zobowiązany jest do wpłaty całej ceny Imprezy na rachunek bankowy Net Holiday w dniu zawarcia Umowy oraz przesłania Net Holiday potwierdzenia dokonania przelewu za pośrednictwem poczty elektronicznej pod adres: [kontakt@netholiday.pl](mailto:kontakt@netholiday.pl).

3. Cena ustalona w Umowie może być podwyższona najpóźniej do 21 dnia przed datą wyjazdu, jeżeli Net Holiday udokumentuje wpływ na podwyższenie ceny jednej z następujących okoliczności: a) wzrostu kosztów transportu, b) wzrostu opłat urzędowych, podatków lub opłat należnych za takie usługi, jak opłaty lotniskowe, załadunkowe lub przeładunkowe w portach morskich i lotniczych, c) wzrostu kursów walut.

4. Ewentualną dopłatę wynikającą z podwyższenia ceny imprezy zgodnie z pkt 3 powyżej, Klient zobowiązany jest uiścić w terminie wskazanym w powiadomieniu o podwyższeniu ceny.

## IV. ZMIANY UMOWY. ODWOŁANIE IMPREZY.

### A. PRZYCZYNY NIEZALEŻNE OD KLIENTA

1. Jeżeli Net Holiday przed rozpoczęciem Imprezy jest zmuszony, z przyczyn od

niego niezależnych, zmienić istotne warunki Umowy, z zastrzeżeniem pkt. III.3., niezwłocznie powiadamia o tym fakcie Klienta. W takiej sytuacji Klient powinien, niezwłocznie, poinformować Net Holiday czy: przyjmuje proponowaną zmianę Umowy, lub czy odstępuje od Umowy za natychmiastowym zwrotem wszystkich wniesionych świadczeń i bez obowiązku ponoszenia jakichkolwiek kar na rzecz Net Holiday.

2. Jeżeli Klient, zgodnie z pkt. 1 powyżej, odstępuje od umowy lub jeżeli Net Holiday odwołuje Imprezę z przyczyn niezależnych od Klienta, Klient ma prawo, według swojego wyboru: 1) uczestniczyć w Imprezie zastępczej o tym samym lub wyższym standardzie, chyba że zgodzi się na Imprezę o niższym standardzie za zwrotem różnicy w cenie; 2) żądać natychmiastowego zwrotu wszystkich wniesionych świadczeń.

3. Realizacja Imprezy, która odbywa się transportem lotniczym, uzależniona jest od liczby zgłoszeń, a Net Holiday zastrzega sobie prawo odwołania takiej Imprezy jeżeli liczba zgłoszeń jest mniejsza od 50 osób, o czym niezwłocznie, a nie później niż na 10 dni przed datą wyjazdu powiadomi Klienta na piśmie.

4. W wypadkach określonych w pkt. 2 powyżej Klient może dochodzić odszkodowania za niewykonanie Umowy, chyba że odwołanie Imprezy nastąpiło z powodu: 1) zgłoszenia się mniejszej liczby uczestników niż liczba minimalna określona w Umowie, a Net Holiday powiadomił o tym klienta na piśmie w uzgodnionym terminie; 2) siły wyższej.

## **B. PRZYCZYNY ZALEŻNE OD KLIENTA**

1. W wypadku zgłoszenia przez Klienta zamiaru zmiany warunków Umowy (zmiana terminu imprezy, skrócenie/wydłużenie imprezy, zmiana portu lotniczego, z którego odbędzie się wylot, zmiana miejsca przeznaczenia, hotelu), najpóźniej do 41 dnia przed datą wyjazdu, Net Holiday uprawniony będzie do pobrania: a) w dniu dokonania zmiany - opłaty w wysokości odpowiadającej kosztom poniesionym w związku z przygotowaniem Imprezy, nie więcej niż w kwocie 100 zł (niezależnie od wzrostu/obniżenia ceny Imprezy) oraz b) w terminach określonych w zmienionej Umowie - kwoty odpowiadającej różnicy w cenie pomiędzy Imprezą na zmienionych warunkach, a Imprezą stanowiącą pierwotnie przedmiot Umowy, a jeżeli Impreza na zmienionych warunkach ma niższą cenę - Net Holiday zobowiązany będzie do zwrotu różnicy w terminie 10 dni. W przypadku dokonywania zmiany, o której mowa w zdaniu poprzednim, przy ustalaniu ceny Imprezy na zmienionych warunkach obowiązują ceny Imprez takie jakie obowiązywały w dniu dokonania zmiany.

2. W przypadku zgłoszenia przez Klienta zamiaru zmiany warunków Umowy później niż 41 dzień przed datą wyjazdu, zmiana może nastąpić jedynie po przez odstąpienie od Umowy na zasadach określonych w pkt V.2. poniżej oraz przy jednoczesnym zawarciu nowej Umowy.

3. Net Holiday może nie wyrazić zgody na zmianę warunków Umowy w przypadku braku wolnych miejsc na Imprezę na zmienionych warunkach.

4. W przypadku imprez realizowanych przelotami rejsowymi koszt zmiany warunków Umowy podawany jest każdorazowo przez linię lotniczą realizującą dany rejs.

5. Przeniesienie przez Klienta przysługujących z tytułu Umowy uprawnień na osobę spełniającą warunki udziału w Imprezie może nastąpić jeżeli jednocześnie osoba ta przejmuje wszystkie wynikające z tej Umowy obowiązki i nie wymaga zgody Net Holiday. Przeniesienie uprawnień i przejęcie obowiązków, o którym mowa w zdaniu poprzednim, jest skuteczne wobec Net Holiday, jeżeli Klient zawiadomi go o tym nie później niż w 7 dniu przed rozpoczęciem imprezy turystycznej. W przypadku zmiany uczestnika Net Holiday ma prawo pobrać od Klienta kwotę odpowiadającą kosztom poniesionym przez niego w wyniku zmiany. Za nieuiszczoną część ceny imprezy turystycznej oraz koszty poniesione przez Net Holiday w wyniku zmiany uczestnika Imprezy Klient i osoba przejmująca jego uprawnienia odpowiadają solidarnie. Przewidywalny koszt dokonania zmiany wynosi 100 zł. W przypadku imprez realizowanych przelotami rejsowymi zmiana uczestnika jest możliwa pod warunkiem wyrażenia zgody linii lotniczej po opłaceniu kosztów, wg stawek przewoźnika realizującego dany lot, wynikających z konieczności zmiany rezerwacji.

6. W przypadku zmian innych niż określone w pkt 1 - 5 powyżej, warunki dokonania zmian ustalone są z Net Holiday odrębnie dla każdego przypadku.

7. Zmiana Umowy, o której mowa w pkt 1-6 powyżej, jest dokonana z chwilą podpisania zmienionej Umowy przez osobę uprawnioną do jej zawarcia, zgodnie z postanowieniami pkt II niniejszych OWU.

## **V. REZYGNACJA Z IMPREZY**

1. Rezygnacja z Imprezy wymaga pisemnego oświadczenia Klienta pod rygorem nieważności.

2. W przypadku złożenia przez Klienta oświadczenia o rezygnacji z imprezy turystycznej z przyczyn nie leżących po stronie Net Holiday (np. odmowa wydania paszportu, brak wizy, brak dokumentów upoważniających do przekroczenia granicy, choroba, sprawy rodzinne, niemożność otrzymania urlopu), lub nie rozpoczęcia Imprezy z przyczyn niezależnych od Net Holiday, Net Holiday, z zastrzeżeniem pkt 3, uprawniony będzie do pobrania kwoty odpowiadającej wysokości rzeczywiście poniesionych przez niego kosztów w związku z przy-

gotowaniem do zorganizowania Imprezy, nie więcej jednak niż:

a) na 40 lub więcej dni przed datą wyjazdu - do 10% ceny Imprezy,

b) od 39 do 31 dni przed datą wyjazdu - do 20% ceny imprezy,

c) od 30 do 21 dni przed datą wyjazdu - do 30% ceny imprezy,

d) od 20 do 14 dni przed datą wyjazdu - do 50% ceny imprezy,

e) od 13 do 8 dni przed datą wyjazdu - do 70% ceny imprezy,

f) od 7 do 2 dni przed datą wyjazdu - do 80% ceny imprezy,

g) na 1 dzień przed datą wyjazdu i mniej - do 90% ceny imprezy.

Podane powyżej wartości procentowe są podane informacyjnie i stanowią typowe i przewidywalne kwoty potrąceń względem całkowitej wartości Umowy. Ustalenie faktycznie poniesionych przez Net Holiday kosztów nastąpi na dzień po zakończeniu Imprezy, z której Klient zrezygnował. Gdy w wyniku dokonanej weryfikacji kosztów rzeczywiście poniesionych w indywidualnym przypadku okaże się, że istnieje różnica pomiędzy kwotą potrąconą, a kosztami poniesionymi przez Net Holiday, Net Holiday w terminie 10 dni od dnia zakończenia Imprezy dokona zwrotu różnicy.

3. W przypadku, gdy Klient rezygnuje z Imprezy w sytuacji gdy zgodnie z Umową miał być zakwaterowany w pokoju z innymi osobami, a w jego miejsce nie zostaje wskazany inny uczestnik Imprezy, który przejmuje prawa i obowiązki zgodnie z IV.5, Klient dokonujący rezygnacji, niezależnie od postanowień pkt 2 powyżej, zobowiązany będzie do pokrycia wszelkich należności powstałych w wyniku zmiany statusu pokoju (z dwuosobowego na jednoosobowy itd.).

4. W przypadku imprez realizowanych samolotem rejsowym/ liniowym powyższe warunki rezygnacji nie znajdują zastosowania. Koszty rezygnacji naliczone przez Net Holiday będą uzależnione od kosztów naliczonych przez przewoźnika obsługujący dany lot. W celu uzyskania informacji na temat ewentualnych kosztów rezygnacji należy się skontaktować z Net Holiday.

5. W przypadku dokonania rezerwacji pakietowych obowiązują indywidualne koszty rezygnacji. W celu uzyskania informacji na temat ewentualnych kosztów rezygnacji należy skontaktować się z Net Holiday.

6. Klient może zawrzeć dodatkowe ubezpieczenie od kosztów rezygnacji z Imprezy turystycznej, za opłatą dodatkowej składki. Pełny opis zakresu ubezpieczenia zawarty jest w Szczególnych Warunkach Ubezpieczenia Podóży dla Klientów Net Holiday Nr 10.37.001.

## **VI. PRAWA I OBOWIĄZKI KLIENTA W TRAKCIE IMPREZY**

1. Z uwagi na specyfikę imprez objazdowych lub objazdowo wypoczynkowych Klient zobowiązany jest przestrzegać wskazań pracowników Net Holiday, kierowców, opiekunów grupy.

2. Klient jest zobowiązany w trakcie Imprezy podporządkować się zasadom określonym regulaminem obiektu, w którym zostanie zakwaterowany.

3. W czasie trwania Imprezy o charakterze pobytowym wszelkie ważne informacje będą przekazywane Klientowi przez pilota/rezydenta poprzez ich zamieszczenie na tablicy ogłoszeń lub w książce hotelowej biura. Klient jest obowiązany do codziennego zapoznawania się z informacjami przekazanymi na tablicy ogłoszeń. Zaleca się skontaktowanie z rezydentem na 24 godziny przed planowaną godziną rozpoczęcia podróży powrotnej, w celu potwierdzenia godziny wylotu/wyjazdu. W przypadku imprez realizowanych samolotem rejsowym uczestnik imprezy jest odpowiedzialny za przestrzeganie zasad potwierdzania odcinków lotów, o jakich powiadomił go Net Holiday.

4. Klient zobowiązany jest przestrzegać zasad dot. bagażu oraz przestrzegać wszelkich przepisów dot. podróży samolotem, autokarem, w tym przepisów celnych i dewizowych obowiązujących w Rzeczypospolitej Polskiej oraz krajach tranzytowych i docelowych.

## **VII. ODPOWIEDZIALNOŚĆ. REKLAMACJE**

1. Net Holiday nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy, jeżeli zostało ono spowodowane wyłącznie:

a) działaniem lub zaniechaniem Klienta,

b) działaniem lub zaniechaniem osób trzecich, nie uczestniczących w wykonywaniu usług przewidzianych w Umowie, jeżeli tych działań lub zaniechań nie można było przewidzieć ani uniknąć, albo

c) siłą wyższą.

2. Net Holiday ogranicza swoją odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy do dwukrotności ceny Imprezy w stosunku do każdego Klienta, przy czym ograniczenie to nie dotyczy szkód na osobie.

3. W przypadku stwierdzenia przez Klienta w trakcie trwania Imprezy uchybień w wykonaniu Umowy, Klient powinien niezwłocznie zawiadomić o tym wykonawcę usługi, której dotyczy uchybienie oraz pracownika Net Holiday w miejscu powstania zdarzenia. W trakcie trwania Imprezy pracownik Net Holiday potwierdzi przyjęcie reklamacji od Klienta, a w przypadku jej nie załatwienia, przekaże ją niezwłocznie Net Holiday.

4. Niezależnie od zawiadomienia, o którym mowa w pkt 3, Klient może złożyć Net Holiday reklamację w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia zakończenia imprezy. Reklamacja powinna być sporządzona w formie pisemnej i zawierać wskazanie uchybienia w sposobie wykonania Umowy oraz określenie żądania Klienta (art. 16b ust. 3 Ustawy). Reklamację należy składać na adres: Dział

Reklamacji Net Holiday Sp. z o.o., ul. Prądnicka 12/301, 30-002 Kraków.

5. Net Holiday ma obowiązek rozpatrzenia reklamacji nie później niż:

a) w przypadku złożenia reklamacji w trakcie trwania imprezy turystycznej - w terminie 30 dni od dnia jej zakończenia,

b) w przypadku złożenia reklamacji po zakończeniu imprezy - w terminie 30 dni od dnia złożenia reklamacji.

6. Lot do miejsca docelowego i przylot z niego podlegają warunkom Konwencji Montrealskiej z 1999 r. zgodnie z rozporządzeniem rady (WE) nr 2027/97 w sprawie odpowiedzialności przewoźników lotniczych. Reklamacje dotyczące towarów zaginionych lub uszkodzonych w trakcie przewozu lotniczego należy składać pisemnie na adres przedstawicielstwa linii lotniczych w ciągu 7 dni od odebrania uszkodzonych przedmiotów, a w przypadku zaginięcia przedmiotów w ciągu 21 dni.

## VIII. OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

1. W związku z zebraniem danych osobowych Klienta zawartych w Umowie, Net Holiday, jako administrator danych osobowych w rozumieniu ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 roku o ochronie danych osobowych (zwanej dalej Ustawą o ochronie danych, tekst jednolity Dz. U. nr 101 poz. 926 z 2002 r., z późniejszymi zmianami), informuje, że: a) siedzibą Net Holiday jest Kraków, ul. Prądnicka 12/301, b) dane zostały zebrane w celach marketingowych, statystycznych, archiwalnych, przesyłania materiałów informacyjnych, periodyków fachowych, c) dane zostały zebrane w celu wywiązania się z Umowy (w kraju i zagranicą) gdy osoba, której dane dotyczą jest jej stroną lub gdy jest to niezbędne do podjęcia koniecznych działań przed zawarciem Umowy oraz w celach archiwalnych i statystycznych, d) przewidywanymi odbiorcami danych są podmioty współpracujące z Net Holiday przy wykonywaniu postanowień Umowy, podmioty wykonujące na zamówienie Net Holiday działania o charakterze marketingowym, zarówno merytorycznie, jak i technicznie oraz wyspecjalizowane ośrodki ochrony życia lub zdrowia w Polsce jak i zagranicą, e) Klientowi przysługuje prawo wglądu do swoich danych oraz ich poprawiania, f) Klientowi przysługuje prawo odmowy zgody na przetwarzanie jego danych osobowych w celach określonych powyżej z zastrzeżeniem art. 23 Ustawy o ochronie danych.

2. W przypadku nie wyrażenia zgody przez Klienta na przetwarzanie danych osobowych w celach określonych w pkt 1 lit. b powyżej, Net Holiday przetwarza dane wyłącznie w celu wywiązania się z Umowy (w kraju i za granicą) oraz gdy będzie to niezbędne do wypełniania prawnie usprawiedliwionych celów realizowanych przez Net Holiday lub odbiorców danych, a przetwarzanie danych nie narusza praw i wolności osoby, której dane dotyczą, stosownie do art. 23 ust. 1 pkt 3 i 5 Ustawy o ochronie danych.

3. Klientowi przysługuje prawo wyrażenia zgody na przetwarzanie danych lub odmowy udzielenia takiej zgody. W przypadku odmowy, Klient, przed podpisaniem Umowy, skreśla oświadczenie zawarte w Umowie o wyrażeniu zgody na przetwarzanie danych, opatrując to swoją parafką, na egzemplarzu własnym oraz Klienta. W przypadku zgody - Klient podpisuje Umowę bez skreśleń.

## IX. UBEZPIECZENIE

1. Net Holiday zgodnie z wymogami ustawy o usługach turystycznych (tekst jednolity z 2004 r. Dz. U. Nr 223 poz. 2268 z późn. zm.) posiada podpisaną polisę generalną z Europäische Reiseversicherung AG z siedzibą w Monachium działającą przez Oddział w Polsce, ul. Chmielna 101/102, 80-748 Gdańsk na rzecz osób korzystających z oferty turystycznej.

### Nr POLISY : 1000434

Klienci Net Holiday w cenie imprezy mają zawarte ubezpieczenie w wariantcie podstawowym w następującym zakresie i sumach ubezpieczenia:

- koszty leczenia i transportu z sumą ubezpieczenia 20 000 EUR z tym zastrzeżeniem, że koszty leczenia ambulatoryjnego do kwoty 100 EUR Klient pokrywa we własnym zakresie. Po powrocie do Polski i po przedłożeniu oryginałów rachunków do ERV są mu one zwracane. Udział własny Ubezpieczonego w leczeniu ambulatoryjnym wynosi 25 EUR,

- następstwa nieszczęśliwych wypadków z sumą ubezpieczenia: trwały uszczerbek na zdrowiu 10 000 PLN, śmierć 5 000 PLN,

- bagaż z sumą ubezpieczenia 800 PLN,

- ubezpieczenie assistance podstawowe obejmujące: pomoc medyczną, powiadomienie rodziny, gwarancję pokrycia kosztów leczenia, organizację transportu medycznego, organizację transportu do miejsca, z którego podróż może być kontynuowana, organizację transportu powrotnego do kraju zamieszkania, organizację zakwaterowania na czas rekonwalescencji oraz organizację transportu zwłok lub pogrzebu za granicą,

2. Każdy uczestnik imprezy może zawrzeć na własny koszt dodatkowe ubezpieczenie w szerszym zakresie i z dodatkową ochroną ubezpieczeniową:

a) **Ubezpieczenie KL, NNW, bagaż i assistance w wariantcie rozszerzonym** obejmujące:

- koszty leczenia i transportu z sumą ubezpieczenia 40 000 EUR,

- następstwa nieszczęśliwych wypadków z sumą ubezpieczenia - trwały uszczerbek na zdrowiu 20 000 PLN, śmierć 10 000 PLN,

- bagaż z sumą ubezpieczenia 1 600 PLN,

- ubezpieczenie assistance rozszerzone obejmujące: pomoc medyczną, powiadomienie rodziny, gwarancję pokrycia kosztów leczenia, organizację transportu medycznego, organizację transportu do miejsca, z którego podróż może być kontynuowana, organizację transportu powrotnego do kraju zamieszkania, organizację zakwaterowania na czas rekonwalescencji, organizację transportu zwłok lub pogrzebu za granicą, organizację i pokrycie kosztów transportu i zakwaterowania osoby towarzyszącej, przekazywanie pilnych informacji, dostarczanie leków, pomoc finansową, pomoc w przypadku utraty kart kredytowych i dokumentów podróży, pomoc w przypadku opóźnienia środka transportu, pomoc w zmianie rezerwacji lotu, organizację i pokrycie kosztów transportu i zakwaterowania osoby wezwanej do towarzyszenia, organizację i pokrycie kosztów transportu powrotnego dzieci, organizację i pokrycie kosztów transportu powrotnego ubezpieczonych członków rodziny, pomoc prawną, pożyczkę na kaucję, zastępstwo kierowcy.

b) **Ubezpieczenia następstw chorób przewlekłych**, czyli za chorobę przewlekłą uważa się stan chorobowy, zdiagnozowany przed zawarciem umowy ubezpieczenia, który posiada co najmniej jedną z następujących cech: charakteryzuje się powolnym rozwojem, długookresowym przebiegiem, wymaga leczenia w sposób stały lub okresowy, w jego przebiegu mogą następować okresy ustąpienia dolegliwości lub ich zaostrzenie (nasilenie), zdiagnozowany przed zawarciem umowy ubezpieczenia,

c) **Ubezpieczenia sportów wysokiego ryzyka**, za sporty wysokiego ryzyka – uważa się narciarstwo, nurkowanie z użyciem aparatów oddechowych, freediving poniżej 10 m p.p.m., rafting oraz inne sporty uprawiane na rzekach górskich (z wyjątkiem hydrospeedu), żeglarstwo na morzach i oceanach, trekking na wysokości od 2500 m n.p.m. do 4500 m n.p.m., wspinaczkę skałkową i wysokogórską (z wyjątkiem alpinizmu i himalaizmu), bouldering, sztuki walki i wszelkiego rodzaju sporty obronne, myślistwo, strzelectwo, szermierkę, hokej na lodzie, łyżwiarstwo, dosiadanie i jazdę na zwierzętach wierzchołkowych i pociągowych, polo, jazdę na quadach, jazdę na nartach wodnych i skuterkach wodnych, jazdę na przedmiotach ciągniętych przez pojazdy przeznaczone do poruszania się po wodzie, kitesurfing, oraz sporty, w których wykorzystywane są pojazdy przeznaczone do poruszania się po śniegu lub lodzie.

Ubezpieczenie następstw chorób przewlekłych i następstw uprawiania sportów wysokiego można być rozszerzone tylko w ramach sum ubezpieczenia właściwych dla wariantu podstawowego i rozszerzonego.

d) **Ubezpieczenie kosztów rezygnacji z podróży** z sumą ubezpieczenia równą cenie imprezy turystycznej, jednak nie wyższą niż 10 000 PLN. Koszt ubezpieczenia wynosi 2,7% ostatecznej wartości imprezy.

Ubezpieczenia od kosztów rezygnacji z podróży musi być zawarte najpóźniej w terminie 7 dni od daty rezerwacji podróży, chyba że rezerwacja podróży nastąpi w terminie krótszym niż 30 dni przed datą wyjazdu – w takim przypadku zawarcie umowy ubezpieczenia kosztów rezygnacji może być dokonane jedynie w dniu rezerwacji podróży. Udział własny Ubezpieczonego wynosi 20% kwoty przyznanego odszkodowania, nie mniej niż 100 zł.

3. Pełny opis zakresu ubezpieczenia zawarty jest w Szczególnych Warunkach Ubezpieczenia Podróży dla Klientów Net Holiday Nr 10.37.001."

4. W przypadku zaistnienia szkody podczas imprezy należy kontaktować się z czynnym całą dobę Centrum Alarmowym pod numerem telefonu + 48 58 309 11 00.

5. Net Holiday został zobowiązany przez ubezpieczyciela, by zwrócić uwagę Klientów na ciężące na nim, w związku z umową ubezpieczenia, obowiązki:

a) udostępnienia na prośbę Europäische Reiseversicherung AG z siedzibą w Monachium działającą przez Oddział w Polsce lub Centrum Alarmowego dokumentacji z przebiegu leczenia,

b) zwolnienie lekarzy z obowiązku tajemnicy lekarskiej,

c) wyrażenie zgody na przeprowadzenie badań przez lekarzy wyznaczonych przez Europäische Reiseversicherung AG z siedzibą w Monachium działającą przez Oddział w Polsce w razie wystąpienia szkody,

d) udostępnienia innej dokumentacji niezbędnej do ustalenia odpowiedzialności Ubezpieczyciela za dane zdarzenie.

**Prosimy o zapoznanie się z pełną treścią Szczególnych Warunków Ubezpieczenia Podróży dla Klientów Net Holiday nr 10.37.001**

## PRAKTYCZNE WSKAZÓWKI

Prosimy o uważne zapoznanie się z poniższymi informacjami, gdyż stanowią one uzupełnienie „OGÓLNYCH WARUNKÓW UMOWY UDZIAŁU W IMPREZACH TURYSTYCZNYCH ORGANIZOWANYCH PRZEZ NET HOLIDAY SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ” i stanowią integralną część zawieranej umowy. Znajomość i akceptacja poniższych informacji (aktualnych na dzień 15.09.2016) jest gwarancją bezstresowego wypoczynku.

### DOKUMENTY PODRÓŻY

• Przy wylotach czarterowych z Net Holiday obowiązuje e-bilet lotniczy, który każdy z uczestników po dokonaniu całości wpłaty za imprezę, ale nie wcześniej niż na min. 48 godzin przed wylotem drukuje go ze strony internetowej Organizatora [www.netholiday.pl](http://www.netholiday.pl) (strefa Klienta) lub odbiera osobiście w biurze gdzie dokonał zakupu imprezy, w czasie umożliwiającym prawidłową odprawę na lotnisku. Każdy z uczestników zobowiązany jest do posiadania wydrukowanego biletu. Bilet lotniczy obejmuje przelot tam i z powrotem. Bilet należy zachować na drogę powrotną.

Przy wylotach realizowanych samolotami rejsowymi Klient każdorazowo na 48 godzin przed wylotem otrzyma od biura agencyjnego w którym dokonał zakupu imprezy komplet dokumentów podróży (bilet lotniczy, voucher). Na uczestniku imprezy spoczywa obowiązek posiadania dokumentów podróży w tym bilecie lotniczego obejmującego każdy odcinek podróży.

W ten sam sposób Uczestnik odbiera również voucher do hotelu oraz ubezpieczenie w przypadku imprez z przelotami oraz dojazdu własnego. Posiadanie tych dokumentów na nazwiska takie jak w dokumencie uprawniającym do przekroczenia granicy jest warunkiem dokonania odprawy i uczestniczenia w imprezie turystycznej. Prosimy o dokładne sprawdzenie zgodności danych osobowych przed wydrukowaniem dokumentów.

### PODRÓŻ SAMOLOTEM

• Każdemu uczestnikowi imprezy lotniczej zaleca się potwierdzenie godziny zbiórki oraz limitu bagażu 24 h przed datą rozpoczęcia imprezy. Potwierdzenia należy dokonać telefonicznie w biurze Net Holiday lub poprzez biura agencyjne w którym Uczestnik dokonał zakupu imprezy. Godziny wylotów można na bieżąco również sprawdzać w rozkładzie wylotów na stronie internetowej [www.netholiday.pl](http://www.netholiday.pl). Odprawa na lotnisku zazwyczaj odbywa się min. 2 godziny przed planowaną godziną wylotu.

• Godziny przelotu są ustalane przez każdego z osobna przewoźnika lotniczego w porozumieniu z Urzędem Lotnictwa Cywilnego. Należy pamiętać, iż czasami mogą one ulec zmianie w stosunku do rozkładu lotów z różnych przyczyn m.in. niekorzystne warunki pogodowe, wzmożony ruch lotniczy, konieczne prace konserwacyjne. Bezpieczeństwo pasażerów jest najważniejsze. Sytuacje związane z ewentualnymi odszkodowaniami oraz pomocą dla pasażerów w przypadku dużych opóźnień reguluje rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady nr 261/2005 z dnia 11 lutego 2004 oraz w polskiej ustawie Prawo Lotnicze. Planując przelot należy mieć na uwadze, że pierwszy i ostatni dzień imprezy przewidziane są na przelot.

• Net Holiday korzysta z usług różnych linii lotniczych stąd obowiązują różne limity bagażu podręcznego i zasadniczego, ustalone przez tych przewoźników lotniczych. Zalecamy każdorazowe sprawdzenie jaki limit bagażu przewiduje dany przewoźnik. Za każdy kg bagażu powyżej limitu lub bagaż nietypowy pasażer musi uiścić dodatkową opłatę wg taryf obowiązujących u danego przewoźnika. Przewoźnik może zabrać bagaż tylko i wyłącznie w przypadku wolnej pojemności bagażowej. Nietypowy bagaż należy wcześniej zgłosić. Należy przy tym pamiętać, iż nie jest to usługa gwarantowana i przewoźnik pomimo wcześniejszej informacji może odmówić przyjęcia dodatkowego bagażu.

• Ze względów bezpieczeństwa przed wylotem bagaż podręczny jest dokładnie sprawdzany przez służby lotniska na obecność przedmiotów

niebezpiecznych takich jak: noże, nożyczki, szycoryki, pilniczki do paznokci oraz obecność płynów (perfumy, kremy, żele, soki). Aby uniknąć zarekwirowania tego typu przedmiotów zalecamy umieszczenie ich w bagażu głównym. Płyny przewożone w bagażu podręcznym (zabieranym do kabiny pasażerskiej) powinny znajdować się w pojemnikach nie większych niż 100 ml każdy oraz winny być zapakowane w jedną przezroczystą plastikową i zamykaną torbę o pojemności nie przekraczającej 1 l.

• Z uwagi na to, iż obecnie linie lotnicze odchodzą zupełnie od cateringu na pokładzie samolotów czarterowych nie podaje się posiłków lub są one serwowane w bardzo ograniczonej postaci (często za dodatkową opłatą).

• Zgodnie z regulaminami przewozu, lekarstwa, okulary optyczne oraz przedmioty łatwo tłukące się, sprzęt elektroniczny i techniczny oraz jego akcesoria, biżuteria, dokumenty, papiery wartościowe, pieniądze i klucze powinny być przewożone w bagażu podręcznym.

• Sytuacje zaginięcia lub uszkodzenia bagażu regulują międzynarodowe konwencje dotyczące ruchu lotniczego. W przypadku zaginięcia, uszkodzenia lub braków w zawartości bagażu podczas lotu Uczestnik zobowiązany jest do niezwłocznego zgłoszenia szkody przed opuszczeniem portu lotniczego w biurze Lost&Found, gdzie zostanie sporządzony raport szkody będący podstawą (wraz z zawieszka bagażową oraz kartą pokładową oraz odcinkiem biletu lotniczego) do roszczeń o odszkodowanie wobec linii lotniczej lub ubezpieczyciela. Ewentualne szkody powstałe podczas transportu lotniczego usuwane będą zgodnie z przepisami prawa lotniczego oraz Ogólnych Warunków Przewozu danego przewoźnika. Zgłoszenie szkody jest konieczne do zrealizowania Państwa roszczeń i dlatego należy je wystąpić w formie pisemnej do przewoźnika w ciągu 7 dni od daty zaistnienia szkody a w przypadku uszkodzenia lub braków w zawartości bagażu oraz w przypadku opóźnienia dostarczenia bagażu w ciągu 21 dni od daty jego otrzymania. Jednocześnie informujemy, iż każda linia lotnicza może wymagać różnych dodatkowych dokumentów m.in. przedstawienia rachunków za wcześniejszy zakup uszkodzonej w transporcie lotniczym walizki lub uszkodzonych lub zaginionych rzeczy stanowiących zawartość bagażu. Mogą również wymagać zdjęć uszkodzonego bagażu.

• W przypadku podróży liniami lotniczymi Klienci mający problemy zdrowotne np. założony gips (ręka, noga), problemy z krążeniem, kobiety w ciąży, itp. muszą posiadać przy sobie zgodę lekarza na podróż samolotem. W przypadku LOT-u jest to formularz MEDIF dostępny między innymi na stronie [www.lot.pl](http://www.lot.pl), który musi być wypełniony przez lekarza.

### WYJAZDY ŁĄCZONE OBJAZDOWO - POBYTOWE

• Na wycieczki objazdowe mogą zostać zabrane dzieci powyżej 6 roku życia, pozostające pod opieką rodzica lub opiekuna.

• W trakcie przejazdu autokarem organizowane są postoje. Zazwyczaj są to sprawdzone zajazdy z barem oraz w miarę możliwości z toaletą. Z uwagi na komfort przejazdu tam właśnie zalecamy spożywanie posiłków.

• Ze względu na ograniczoną pojemność luków bagażowych każdy uczestnik przejazdu ma prawo do bezpłatnego przewozu 1 szt niedużego bagażu podręcznego oraz 1 szt walizki lub torby podróży do 20 kg w wymiarach nie przekraczających zwyczajowych norm (80 x 60 x 30 cm). Bagaż przekraczający powyższy limit może być przewieziony tylko za zgodą obsługi autokaru, gdy pozwala na to miejsce w luku bagażowym i jedynie za dodatkową opłatą w wysokości 200 zł, którą pobiera pilot wydając pokwitowanie.

• W czasie imprez objazdowych Klient zobowiązany jest każdorazowo zabierać ze sobą z kabiny autokaru rzeczy stanowiące bagaż podręczny. W przypadku zamiaru pozostawienia rzeczy w autokarze, Klient zobowiązany jest złożyć pisemne oświadczenie przedstawicielowi Organizatora. Organizator zastrzega sobie prawo odmowy zgody na pozostawienie w autokarze zgłoszonych w powyższym trybie rzeczy Klienta.

• Klient ma obowiązek zgłosić przedstawicielowi Net Holiday na piśmie przewóz pieniędzy, przedmiotów wartościowych, urządzeń technicznych i lekarstw, znajdujących się w oddanym do transportu bagażu, pod rygorem przejścia na siebie ryzyka ich utraty. Net Holiday zastrzega sobie prawo odmowy przyjęcia zgłoszonego w powyższym trybie bagażu.

## ZAKWATEROWANIE, KATEGORIE I KLASYFIKACJA HOTELI, WYPOSAŻENIE POKOI

- W opisach hoteli Net Holiday podaje ich oficjalną kategoryzację zgodnie z przepisami kraju pobytu. Z uwagi na niejednolite zasady przyznawania kategorii hotelowych w poszczególnych krajach, oprócz kategorii oficjalnej, w opisach obiektów Net Holiday zamieszcza piktogramy, stanowiące własną ocenę standardu obiektów, uniwersalną dla wszystkich krajów. Własna ocena hoteli ma charakter informacyjny.
- W większości obiektów hotelowych liczba pokoi 1-osobowych jest mocno ograniczona. Ich wielkość i wyposażenie zazwyczaj nie jest identyczna jak w przypadku pokoi 2-osobowych. Pokoje 2-osobowe mogą być wyposażone albo w dwa pojedyncze łóżka lub jedno łóżko małżeńskie. Łóżka małżeńskie posiadają najczęściej jedną wspólną pościel. Zdarza się, że łóżka, zarówno pojedyncze jak i małżeńskie przymocowane są do podłogi (np. w Grecji, Tunezji). Pokoje rodzinne/suity, posiadają pokój dzienny, który może być wykorzystywany jako sypialnia (w pokoju dziennym może znajdować się sofa/sofy służące jako standardowe miejsce do spania). Większość hoteli nie posiada pokoi 3-osobowych. Pokoje dla trzech osób tworzone są poprzez dostawienie dodatkowego łóżka do pokoju 2-osobowego przez co zmniejsza się powierzchnia pokoju. Przez dostawkę rozumie się tapczan, rozkładany fotel lub lekkie składane łóżko. Łóżka dostawiane nie należą do stałego wyposażenia pokoju i mogą nie dorównywać standardem stałym miejscom do spania.
- W krajach śródziemnomorskich w niektórych obiektach woda podgrzewana jest za pomocą baterii słonecznych znajdujących się na dachu budynku. W dni pochmurne może więc brakować ciepłej wody, podczas gdy w dni upalne może się zdarzyć, że w kranie będzie tylko gorąca woda. W niektórych krajach mogą też występować trudności z zaopatrzeniem w wodę oraz energię elektryczną, zwłaszcza w szczycie sezonu turystycznego.
- Przy wyjazdach przed lub po sezonem należy liczyć się z ograniczonym dostępem do infrastruktury hotelowej, braku animacji itp. Wyżywienie może również być nieco uboższe od tego w szczycie sezonu i opisanego w ofercie. To samo może dotyczyć atrakcji kurortów np. wypożyczalni samochodów, centrów sportów wodnych, wypożyczalni sprzętu plażowego itd. Przyjmuje się, iż wysoki sezon trwa w okresie wakacyjnym: lipiec, sierpień.
- Ze względu na bezpieczeństwo radzimy, aby przedmioty wartościowe, gotówkę oraz dokumenty przechowywać w sejfach, które można wynająć w większości obiektów za dodatkową opłatą. Przypominamy, iż hotel nie ponosi odpowiedzialności za rzeczy wartościowe pozostawione przez Państwa w pokoju.
- Podane w szczegółowych opisach hoteli informacje są oparte na stanie faktycznym na dzień 15.09.2016 i w trakcie Państwa pobytu mogą ulec niewielkim modyfikacjom, o których jeżeli taka sytuacja nastąpi, zostaną Państwo niezwłocznie poinformowani

## DOBA HOTELOWA

- Zgodnie z międzynarodowymi zasadami doba hotelowa kończy się o godz. 10.00, a rozpoczyna się po godz. 14.00. W przypadku późnych wylotów bez względu na godzinę zakwaterowania należy opuścić pokoje do godz. 10.00. W takich sytuacjach Klienci otrzymują pokój do przechowania bagażu. Istnieje też opcja dokupienia dodatkowej doby hotelowej, która musi być wcześniej potwierdzona przez Net Holiday z uwagi na możliwość braku wolnych pokoi. Koniec świadczeń All inclusive następuje w momencie wykwaterowania, jednak nie później niż na koniec ostatniej doby hotelowej. W przypadku przylotów w późnych godzinach nocnych zakwaterowanie odbywa się od razu po przybyciu do hotelu co oznacza, że doba hotelowa liczona jest od godz. 14.00 dnia poprzedzającego przylot.

## KLIMATYZACJA

- Większość hoteli posiada centralną klimatyzację z możliwością indywidualnego sterowania temperaturą jednak nie działa ona całą dobę.

Jej włączenie/ wyłączenie leży w gestii hotelu. Może się zdarzyć, iż przed i po sezonie (tj. przed 15 czerwca, a po 15 września) klimatyzacja nie jest uruchamiana.

## WYŻYWIENIE

- Rodzaj posiłku określony jest w opisie świadczeń zawartych w cenie imprezy (śniadanie kontynentalne, obiadokolacja serwowana, bufet).
- We wszystkich hotelach istnieje zakaz wnoszenia potraw poza teren restauracji. Należy pamiętać, iż do większości hoteli zabronione jest wnoszenie własnego jedzenia i picia.
- W większości hoteli nie jest dozwolone udanie się do restauracji w stroju kąpielowym, szortach czy krótkich spodenkach, dlatego należy zabrać ze sobą odpowiedni strój – w przypadku mężczyzn – długie spodnie.
- Napoje do posiłków są płatne dodatkowo (także woda), za wyjątkiem systemu wyżywienia typu all inclusive lub ultra all inclusive. Pobyt w hotelach rozpoczyna się obiadową, kończy śniadaniem (chyba że program imprezy przewiduje inaczej). W przypadku późnego przylotu lub wczesnego wylotu (przed lub po zakończeniu godzin w których czynna jest restauracja) za niewykorzystany posiłek w dniu rozpoczęcia doby hotelowej (np. obiadokolacja) będzie wykonane świadczenie zastępcze (np. obiad lub obiadokolacja w innym dniu). O powyższym każdorazowo informuje rezydent. Rezygnacja z zaproponowanego świadczenia zastępczego jest traktowana jako rezygnacja ze świadczenia objętego umową.

## ALL INCLUSIVE

- Opcja all inclusive oznacza możliwość korzystania z posiłków, napoi oraz dodatkowych atrakcji sportowych i animacyjnych oferowanych przez hotel w szerszym zakresie niż inni goście, nie posiadający takiej opcji.
- Czas podawania i rodzaj posiłków oraz lokalnych napojów alkoholowych i bezalkoholowych serwowanych w hotelach jest ściśle określony i zazwyczaj nie obejmuje całego menu oferowanego przez hotel. W większości hoteli opcja all inclusive nie zawiera napoi importowanych, soków ze świeżych owoców, kawy po turecku, espresso i napoi serwowanych w butelkach.
- Szczegółowy program opcji all inclusive określony został w opisach hoteli. W poszczególnych hotelach opcja All inclusive może występować w kilku wariantach różniących się zakresem świadczeń wliczonych w cenę.
- Na terenie obiektów mogą znajdować się bary i restauracje nieobjęte opcją All inclusive.
- W przypadku opcji all inclusive, podane przy opisach ofert, godziny posiłków mogą ulec zmianie. W trakcie kwaterowania Klienci proszeni są o potwierdzanie godzin i miejsca posiłków w recepcji lub u rezydenta.
- Darmowe napoje alkoholowe i bezalkoholowe w systemie all inclusive serwowane są w większości hoteli tylko do godz. 23:00 lub 24:00. Są to wybrane przez hotel zazwyczaj lokalne gatunki i marki napojów.
- All inclusive nie obejmuje pokojowego mini baru.
- Podane w ofercie godziny serwowania posiłków oraz funkcjonowanie poszczególnych elementów infrastruktury hotelowej mogą ulegać nieznacznym zmianom ze względu na sezonowość, warunki pogodowe, prośby Gości lub siły wyższe, na które hotelarz nie będzie miał wpływu.

## OPIEKA PILOTA/REZYDENTA. ANIMACJE

- Podczas imprez objazdowych Klienci objęci są opieką pilota, który towarzyszy im w imieniu Net Holiday, odpowiada za prawidłowy zgodny z programem zwiedzania przebieg imprezy. Przekazuje również podstawowe informacje odwiedzanego kraju i miejsca oraz świadczy pomoc w sytuacjach losowych. Pilot nie ma uprawnień do oprowadzania po obiektach muzealnych – tym zajmują się przewodnicy lokalni posiadający takie uprawnienie do wykonywania swojego zawodu.

- Rezydent będący przedstawicielem Net Holiday w miejscu Państwa pobytu, odpowiedzialny jest za techniczną organizację pobytu, sprawne zakwaterowanie, odprawę lotniskową oraz pomoc w sytuacjach losowych. Rezydenci są do dyspozycji turystów podczas dyżurów. Informacja o godzinach dyżurów znajduje się we wskazanym przez rezydenta miejscu, najczęściej na tablicy ogłoszeń w hotelu czy też w książce hotelowej. Rezydent nie posiada uprawnień do wejścia do hali odlotów. Nie zawsze też może towarzyszyć Państwu podczas transferów. W przypadku rezerwacji z dojazdem własnym lub też składanych na zamówienie w oparciu o pakietowanie poszczególnych usług w jeden pakiet należy pamiętać iż nie zawsze cena obejmuje opiekę rezydenta, lub też nie mówi on w języku polskim. Telefon do rezydenta (jeśli obejmuje go cena) będzie dostępny na voucherze hotelowym który otrzymujecie Państwo przed wylotem.

- Animacja dla dzieci i dorosłych prowadzona jest zazwyczaj w sezonie letnim od ok. 15 czerwca do ok. 15 września. W pozostałych terminach leży ona w gestii hotelu. Szczegółowe informacje dotyczące programu animacyjnego znajdują się przy opisie do każdego hotelu.

## TRANSPORT /TRANSFERY

W przypadku imprez organizowanych z przelotem czarterowym, transfer na trasie lotnisko – hotel – lotnisko zawarte w cenie Imprezy mają zazwyczaj charakter transferu grupowego realizowanego autokarem lub busem wraz z innymi turystami podróżującymi w tym samym kierunku do hotelu lub innych hoteli znajdujących się na trasie przejazdu. Podczas takiego transferu należy pamiętać, iż nie zawsze jest w nim obecny rezydent.

W przypadku dokonania rezerwacji pakietowych w oparciu o samoloty rejsowe i korzystania z tej formy wypoczynku należy pamiętać, iż:

- W cenie Imprezy nie zawsze zawarty jest transfer lotnisko - hotel - lotnisko.

- Pracownicy firm realizujących usługi transportowe nie mówią w języku polskim.

- Wyjazd z hotelu powinien nastąpić tak, aby Klienci dotarli na lotnisko 2 - 3 godziny przed wylotem samolotu. Prosimy pamiętać, że czas transferu może się wydłużyć ze względu na wypadki losowe, czy też korki. Sugerujemy, aby transfery nie odbywały się w ostatniej chwili.

- Transfer shuttle busem – to przewóz osób na trasie lotnisko - hotel - lotnisko. W przypadku shuttle busa do jednego autokaru zabierani są goście do różnych hoteli znajdujących się na trasie przejazdu. W związku z tym, czas trwania transferu jest dłuższy. O godzinach realizacji transferów powrotnych, należy zapytać pracownika mającego dyżur w recepcji hotelowej nie wcześniej niż na 48 godziny przed planowanym wylotem.

- Transfery prywatne - w przypadku zamówienia transportu prywatnego w hali przylotów lub przy wyjściu będzie czekał pracownik firmy transportowej z kartką z Państwa imieniem i nazwiskiem lub nazwą firmy, która organizuje transfer. Przed wylotem z kraju otrzymacie Państwo od Net Holiday potrzebne namiary na firmę realizującą transfer. Prosimy pamiętać o zabraniu wydruku z numerem telefonu alarmowego do firmy transportowej, na wypadek gdyby Państwo mieli problem ze znalezieniem kierowcy na lotnisku.

## WYCIECZKI FAKULTATYWNE

- W trakcie pobytu lokalni kontrahenci organizują wycieczki fakultatywne (nie objęte programem imprezy), obejmujące zwiedzanie najbardziej znanych i interesujących zakątków w danym kraju lub poznanie miejscowych obyczajów. Wycieczki fakultatywne nie stanowią ofert Net Holiday, a udział w nich jest dobrowolny. Są one realizowane przez podmioty, z którymi Net Holiday nie nawiązał stosunków prawnych, i którzy nie są jego podwykonawcami. Net Holiday nie ma wpływu na ceny i organizację tych wycieczek.

## UBEZPIECZENIE

- Uczestnik imprezy jest ubezpieczony od kosztów leczenia za granicą (KL), następstw nieszczęśliwych wypadków (NNW) i bagażu podróжного. Wysokość sum ubezpieczenia, jego zakres oraz propozycje ubezpieczeń fakultatywnych podane są w „Szczególnych Warunkach Ubezpieczenia Podróży dla Klientów Net Holiday Nr 10.37.001”. Zwracamy uwagę, że ubezpieczenie to ma charakter **podstawowy i rozszerzony**, dlatego każdy Uczestnik powinien w zależności od charakteru swojego wyjazdu oraz stanu zdrowia zawrzeć dodatkowe ubezpieczenie wg indywidualnych potrzeb. **Prosimy więc o zapoznanie się ze szczegółowymi warunkami ubezpieczeń.**

- Ubezpieczenie bagażu nie obejmuje uszkodzenia walizki czy torby.

- Klientom cierpiącym na choroby przewlekłe polecamy wykupienie dodatkowego wariantu ubezpieczenia na wypadek ujawnienia się dolegliwości związanych z chorobą podczas imprezy turystycznej. **Podstawowy pakiet ubezpieczenia, którym objęci są uczestnicy imprez turystycznych nie obejmuje kosztów leczenia następstw chorób przewlekłych.**

## POMOC LEKARSKA

- W przypadku konieczności skorzystania z pomocy lekarskiej prosimy o kontakt z rezydentem, który zapewni kontakt z lekarzem. Za lekarstwa oraz udzielenia pomocy lekarz zawsze wystawia rachunek. Kontaktując się z lekarzem prosimy o przekazanie mu kopii paszportu i numeru polisy ubezpieczeniowej. **W przypadku doraźnej pomocy Klient zobowiązuje się pokryć koszty leczenia ambulatoryjnego we własnym zakresie do kwoty 100 EUR. Dopiero po powrocie do kraju otrzymuje od ubezpieczyciela zwrot, po uprzednim przedłożeniu rachunków.**

## WIZY, PASZPORTY

- Każdy uczestnik imprezy jest zobowiązany do zapoznania się z przepisami wizowymi i paszportowymi kraju docelowego oraz tranzytowego.

- W przypadku osób posiadających poza obywatelstwem polskim również obywatelstwo innego państwa koniecznym jest posiadanie paszportu polskiego.

**PISEMNE POTWIERDZENIE POSIADANIA UMOWY GWARANCJI UBEZPIECZENIOWEJ  
ORAZ POTWIERDZENIE ODPROWADZANIA OBOWIĄZKOWYCH SKŁADEK  
DO TURYSTYCZNEGO FUNDUSZU GWARANCYJNEGO**

Stosownie do postanowień art.14 ust. 4 pkt 1 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997r. o usługach turystycznych (tekst jednolity Dz. U. z 2004r. Nr 223 poz. 2268 z późn. zm.)

**Net Holiday Sp. z o.o., ul. Prądnicka 12/301, 30-002 Kraków**

działając jako organizator turystyki posiadający zaświadczenie o wpisie do Rejestru Organizatorów Turystyki i Pośredników Turystycznych prowadzonego przez Marszałka Województwa Małopolskiego pod numerem: Z/58/2012

potwierdza posiadanie zabezpieczenia, na wypadek swojej niewypłacalności, w zakresie:

- pokrycia kosztów powrotu klientów z imprezy turystycznej do miejsca wyjazdu lub planowanego powrotu z imprezy turystycznej w wypadku gdy organizator turystyki lub pośrednik turystyczny wbrew obowiązkowi nie zapewnia tego powrotu
- pokrycia zwrotu wpłat wniesionych tytułem zapłaty za imprezę turystyczną w wypadku gdy z przyczyn dotyczących organizatora turystyki lub pośrednika turystycznego oraz osób, które działają w ich imieniu impreza turystyczna nie zostanie zrealizowana
- pokrycia zwrotu części wpłat wniesionych tytułem zapłaty za imprezę turystyczną, odpowiadającą części imprezy turystycznej, która nie zostanie zrealizowana z przyczyn dotyczących organizatora turystyki lub pośrednika turystycznego oraz osób, które działają w jego imieniu

w formie umowy gwarancji ubezpieczeniowej nr G/2016/087 z dn. 1 lipca 2016 r. wystawionej przez:

**Europäische Reiseversicherung AG, Oddział w Polsce, ul. Chmielna 101/102, 80-748 Gdańsk**

oraz w formie odprowadzania składek od każdego Klienta z tytułu zawartej umowy o świadczenie usług turystycznych do Turystycznego Funduszu Gwarancyjnego w wysokości wskazanej w Ustawie na indywidualny nr konta bankowego wskazanego przez Turystyczny Fundusz Gwarancyjny.

Gwarancja jest ważna w okresie **od dnia 16 lipca 2016 r. do dnia 15 lipca 2017 r.** i obejmuje ochroną wszystkie umowy o organizowanie imprez turystycznych zawarte w okresie obowiązywania gwarancji, chociażby ich wykonanie nie nastąpiło w tym okresie, jeżeli informacje o wystąpieniu zdarzenia objętego gwarancją zostaną przekazane Gwarantowi w terminie do 1 roku po upływie okresu obowiązywania gwarancji.

2. Suma gwarancyjna wynosi: **11 280 000,00 PLN**

3. Oryginał gwarancji znajduje się u Marszałka Województwa Małopolskiego z siedzibą w Krakowie, ul. Basztowa 22 (adres do korespondencji: ul. Raclawicka 56, 30-017 Kraków).

4. Klient ubiegający się o pokrycie kosztów jego powrotu do kraju w sytuacji, gdy organizator turystyki lub pośrednik turystyczny wbrew obowiązkowi i pomimo wezwania nie zapewnia tego powrotu powinien niezwłocznie skontaktować się z Marszałkiem Województwa Małopolskiego nr tel. 12/37-96-028 lub 029, e-mail: [uslugiturystyczne@malopolska.mw.gov.pl](mailto:uslugiturystyczne@malopolska.mw.gov.pl) albo z najbliższą placówką konsularną i przedstawić umowę o świadczenie usług turystycznych oraz oświadczenie o niewykonaniu przez organizatora turystyki lub pośrednika turystycznego obowiązku w zakresie zapewnienia powrotu do kraju.

5. Klient ubiegający się o zwrot wniesionych wpłat lub ich części w razie niewykonania zobowiązań umownych powinien zgłosić się do Marszałka Województwa Małopolskiego lub do Gwaranta. Do żądania zapłaty należy dołączyć:

- kopię umowy o świadczenie usług turystycznych, kopię dowodu wpłaty za imprezę turystyczną,
- oświadczenie stwierdzające niewykonanie przez organizatora turystyki zobowiązań umownych o określonej wartości,
- oświadczenie zawierające wskazanie rachunku bankowego, na który ma nastąpić wypłata z gwarancji, albo wskazanie innego sposobu wypłaty z gwarancji.



(podpis i pieczęć organizatora turystyki)