

OGÓLNE WARUNKI SPRZEDAŻY IMPREZ TURYSTYCZNYCH DER TOURISTIK CZ a.s. właściciela marki handlowej i znaku towarowego NEV-DAMA

z siedzibą w Pradze 4 - Chodov, Babákova 2390/2, 148 00, Regon: 45312974, zapisanej w rejestrze handlowym prowadzonym przez Sąd Miejski w Pradze, dział B, syg. 7557 (zwanej dalej „DTCZ“)

I. Preambuła

- Niniejsze Ogólne Warunki stanowią integralną część umów o udział w imprezach turystycznych (dalej „Umowa“) zawieranych z Klientami DTCZ, na podstawie których Klienci uczestniczą w imprezach turystycznych lub korzystają z usług świadczonych i organizowanych przez DTCZ. Wraz z zawarciem Umowy Klient wyraża bezwarunkową zgodę na niniejsze Ogólne Warunki.
- DTCZ zajmuje się sprzedażą imprez turystycznych oraz pośrednictwem w sprzedaży usług związanych z ruchem turystycznym, niestanowiących Powiązanych Usług Turystycznych (dalej „inne usługi ruchu turystycznego“). DTCZ organizuje standardowe imprezy turystyczne wymienione w naszym katalogu online oraz imprezy turystyczne i usługi turystyczne na zamówienie dla indywidualnych klientów i grup według ustaleń (dalej „impreza turystyczna“). Dla Klientów z transportem własnym pośredniczy w zapewnieniu zakwaterowania w hotelach, apartamentach i kempingach wraz z innymi usługami ruchu turystycznego.

II. Przedmiot warunków

- Przedmiotem niniejszych Ogólnych Warunków jest wyszczególnienie wymienionych poniżej kwestii wynikających z Umowy zawartej pomiędzy DTCZ jako Organizatorem imprezy turystycznej i Klientem jako uczestnikiem imprezy turystycznej.
- Jeżeli w Umowie są wymienione i przez DTCZ zaakceptowane warunki odbiegające od regulacji zawartych w niniejszych Ogólnych Warunkach, w pierwszej kolejności obowiązują warunki określone w Umowie.

III. Zawarcie Umowy

- Przed złożeniem przez Klienta wiążącego zamówienia, odpowiednio przed zawarciem Umowy, DTCZ zapozna Klienta z Memorandum Informacyjnym dotyczącym przetwarzania danych osobowych i przekazuje Klientowi na stosownym wzorze formularza informacje, czy chodzi o imprezę turystyczną, czy Powiązane Usługi Turystyczne oraz informacje dotyczące sposobu ochrony prawnej Klienta.
- Umowa zawiera wszystkie główne wymogi Umowy wymienione w § 2527 czeskiej ustawy nr 89/2012 Sb. (Kodeks cywilny – zwany dalej „NOZ“) oraz pozostałe wymogi Umowy zgodnie z § 2528 NOZ. Klient podpisując Umowę, oświadcza, że:
 - wraz z propozycją Umowy zostały mu przesłane Ogólne Warunki oraz Ważne Informacje, stanowiące integralną część Umowy, że sam, jak i pozostali uczestnicy zapoznali się z niniejszymi warunkami oraz że wszyscy uczestnicy wyrażają na nie zgodę;
 - zostały mu przekazane informacje wraz ze szczegółowym opisem imprezy turystycznej;
 - został mu przekazany dowód dotyczący ubezpieczenia na wypadek upadłości DTCZ;
 - został mu przekazany stosowny formularz zgodnie z czeskim rozporządzeniem nr 122/2018 Sb. O wzorach formularzy poszczególnych rodzajów imprez turystycznych i Powiązanych Usług Turystycznych;
 - zostały mu udostępnione ogólne informacje dotyczące wymagań paszportowych i wizowych włącznie z przybliżonymi terminami wyrobienia wiz, informacje dotyczące wymagań zdrowotnych danego kraju docelowego;
 - zostały mu przekazane dane kontaktowe do lokalnego przedstawiciela Organizatora;
 - jest uprawniony do zawarcia Umowy, również w imieniu i na rzecz innych uczestników oraz że ci inni uczestnicy należycie upoważnili go do ich zgłoszenia i uczestnictwa w imprezie turystycznej. Jeżeli Klient zawiera Umowę na rzecz osoby poniżej 18 lat, oświadcza, że jest jej opiekunem prawnym, ewentualnie, że posiada jej zgodę oraz wyraża zgodę na udział niepełnoletniej osoby we wszystkich częściach imprezy turystycznej. Klient ponosi odpowiedzialność za prawdziwość wszystkich podanych przez niego danych w Umowie.
- Umowa wchodzi w życie z dniem jej podpisania przez obie strony, z mocą obowiązującą z chwilą zaplacenienia zaliczki ceny imprezy turystycznej. Jeżeli Umowa została zawarta ustnie lub online, DTCZ wyda Klientowi Potwierdzenie imprezy turystycznej w postaci tekstowej (dalej „Potwierdzenie“). W przypadku wystawienia Potwierdzenia Umowa wchodzi w życie z dniem jego wydania z mocą obowiązującą z chwilą zaplacenienia zaliczki ceny imprezy turystycznej. W przypadku braku należytego i terminowego zaplacenienia przez Klienta zaliczki ceny imprezy turystycznej, Umowa wygasa ze skutkiem od daty jej zawarcia.
- Za wywiązanie się ze zobowiązań innych zgłoszonych osób wymienionych w Umowie odpowiada Klient (zamawiający), z którym zawierana jest Umowa.
- Z online katalogu imprez turystycznych DTCZ, oferty internetowej lub z pozostałych ofert przygotowanych przez DTCZ, które ma Klient do dyspozycji, wynikają (o ile są częścią oferty imprezy turystycznej) niektóre z następujących usług:
 - określenie miejsca docelowego lub pobytu, trasy i długości pobytu łącznie z terminami,
 - liczba nocy, specyfikacja zakwaterowania, jego lokalizacja, główne znaki i ewentualnie kategoria turystyczna, do której miejsce docelowe podróży lub pobytu zostało zaklasyfikowane zgodnie z zasadami danego państwa
 - informacje dotyczące transportu, tj. uzgodnione środki transportu, ich cechy i kategoria, miejsca, terminy i godziny odjazdu i przyjazdu, czas trwania i miejsca przystanków oraz rodzaju transportu

d) informacje dotyczące uzgodnionego wyżywienia

Jeżeli powyższe informacje nie zostały wymienione w online katalogu, ofercie internetowej lub pozostałych ofertach DTCZ, zostaną określone bezpośrednio w Umowie zawartej pomiędzy Klientem a DTCZ. Informacje dotyczące lokalizacji, kategorii turystycznej, stopnia wyposażenia i głównej specyfikacji zakwaterowania są zgodne z przepisami prawa danego państwa.

- DTCZ przesyła informacje zgodnie z § 2529 NOZ (dalej „Instrukcja wyjazdu“) na 7 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej, e-mailem lub pocztą. Jeżeli Klient nie otrzyma Instrukcji wyjazdu na 3 dni przed skorzystaniem z pierwszej usługi, prosimy o kontakt z DTCZ. Niniejsze Instrukcje wyjazdu zawierają wszystkie informacje prawne, szczególnie informacje zgodnie z § 2528 NOZ lit. j) i l).

IV. Cena imprezy turystycznej

- Cena imprezy turystycznej jest ustalona zgodnie z online katalogiem imprez turystycznych wydawanym przez DTCZ, ofertą internetową lub pozostałymi ofertami DTCZ. Cena całkowita imprezy turystycznej podana w Umowie jest ostateczna. Cena całkowita obejmuje wszystkie podatki i opłaty, o których DTCZ ma wiedzę w czasie przygotowywania oferty imprezy turystycznej. Jeżeli nie można w odpowiedni sposób obliczyć dodatkowych kosztów przed zawarciem Umowy, DTCZ poda rodzaj innych kosztów, które Klient może jeszcze ponieść. Poszczególne destynacje mogą wprowadzić obowiązek wnieścia dodatkowych opłat, np. opłaty klimatycznej. Dlatego nie można w kalkulować tych opłat do ceny całkowitej imprezy turystycznej, a ich ewentualna dopłata odbędzie się w miejscu pobytu zgodnie z zaleceniami miejscowych władz.
- Cena imprezy turystycznej obejmuje usługi wyszczególnione dla każdej imprezy turystycznej w online katalogu DTCZ, ofercie internetowej lub w pozostałych ofertach przygotowanych przez DTCZ, ewentualnie szczegółowo określone w Umowie.
- W przypadku zakupu imprezy turystycznej w okresie od 01.07.2023 (dotyczy wyłącznie imprez turystycznych z pobytem od 01.07.2023 do 31.10.2023), cena imprezy turystycznej jest płatna z reguły w 2 ratach, przy czym termin płatności pierwszej raty w wysokości 30 % całkowitej ceny imprezy turystycznej upływa do 3 dni po zawarciu Umowy, termin płatności drugiej raty stanowi dopłatę do ceny imprezy turystycznej i upływa najpóźniej na 6 tygodni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej. W przypadku zakupu imprezy turystycznej w okresie od 01.07.2023 do 31.08.2023 wyłącznie (dotyczy wyłącznie imprez turystycznych z pobytem od 01.11.2023 do 30.04.2024) cena imprezy turystycznej jest płatna w trzech ratach. Termin płatności pierwszej raty w wysokości 200 PLN / Umowa upływa do 3 dni po zawarciu Umowy. Termin płatności drugiej raty do wysokości 30 % całkowitej ceny imprezy turystycznej upływa 30.09.2023. Termin płatności ostatniej raty stanowiącej dopłatę do ceny imprezy turystycznej upływa nie później niż na 6 tygodni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej. W przypadku zakupu imprezy turystycznej w okresie po 01.09.2023 cena imprezy turystycznej jest płatna z reguły w 2 ratach, przy czym termin płatności pierwszej raty w wysokości 30 % całkowitej ceny imprezy turystycznej upływa do 3 dni od dnia zawarcia Umowy, termin płatności drugiej raty stanowiącej dopłatę do ceny imprezy turystycznej upływa najpóźniej na 6 tygodni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej.
- W przypadku zawarcia Umowy w okresie krótszym niż 6 tygodni przed dniem rozpoczęcia imprezy turystycznej cena imprezy jest płatna jednorazowo w terminie do 2 dni od dnia zawarcia Umowy. Cena imprezy turystycznej musi być jednak każdorazowo uiszczona na rachunek DTCZ w pełnej wysokości przed rozpoczęciem imprezy turystycznej.
- Klient jest zobowiązany do zaplacenienia rat ceny imprezy turystycznej na rzecz DTCZ. Zapłaty dokona samodzielnie (gotówką w punkcie sprzedaży DTCZ, ewentualnie przelewem na rachunek DTCZ prowadzony w banku PKO S.A., numer rachunku: 38 1240 5918 1111 0010 4699 4931 lub za pośrednictwem autoryzowanego sprzedawcy DTCZ, poprzez którego doszło do zawarcia Umowy, ewentualnie voucherem/ kuponem BP lub innym typem vouchera/kuponu akceptowanym przez nasze BP. Przy opłacie voucherem/kuponem zasadą jest, że Klient może zapłacić tylko pełną wartością nominalną vouchera/kuponu. Za należyte i terminowe uregulowanie rat odpowiedzialność ponosi Klient. W przypadku płatności ceny imprezy turystycznej przelewem na rachunek cena (ewentualnie zaliczka lub dopłata) jest uważana za uregulowaną w dniu przypisania jej na rachunek DTCZ.
- DTCZ jest uprawnione do zmiany sposobu i terminów zaplacenienia ceny imprezy turystycznej z tym, że zmiana ta stanowi nieistotną zmianę Umowy. Zmiana ta zostanie podana w Umowie, ewentualnie Klient zostanie o niej poinformowany w formie pisemnej.
- Jeżeli zaliczka, dopłata do ceny imprezy turystycznej lub w przypadku płatności jednorazowej cena imprezy turystycznej nie została zapłacona w przewidzianym terminie, DTCZ jest uprawnione do odstąpienia od Umowy. Klient w takim przypadku jest zobowiązany do zaplacenienia opłat za odstąpienie od Umowy (opłaty za anulowanie) w wysokości przewidzianej w art. VII. Przed odstąpieniem od Umowy DTCZ może wyznaczyć Klientowi dodatkowy termin płatności. Jeżeli DTCZ nie skorzysta z prawa do odstąpienia od Umowy i jeśli cena nie została opłacona w pełnej wysokości przed rozpoczęciem imprezy turystycznej, Klient zobowiązany jest do zapłaty DTCZ 100% całkowitej ceny imprezy turystycznej do 3 dni od rozpoczęcia wyjazdu, w tym zamówionych usług fakultatywnych. Ta kwota będzie automatycznie naliczona z już zapłaconymi zaliczkami ceny imprezy turystycznej, z czym Klient wyraźnie się zgadza.

V. Prawa i obowiązki Klienta

1. Klient jest uprawniony do:

- a) żądania świadczenia wszystkich usług wliczonych taksatywnie dla każdej imprezy turystycznej;
- b) reklamowania ewentualnych wad świadczonych usług. Jeżeli Klient stwierdzi, że usługa świadczona przez Biuro Podróży ma wadę, może skorzystać ze swojego prawa z tytułu odpowiedzialności za niniejszą wadę (dalej „reklamacja”). Impreza turystyczna ma wadę, jeżeli którakolwiek z usług związanych z ruchem turystycznym włączonych w imprezę turystyczną nie jest świadczona zgodnie z Umową. Klient może skorzystać z prawa do reklamacji w formie pisemnej lub ustnie do protokołu potwierdzonego jego podpisem. Klient może skorzystać z prawa do reklamacji w imieniu swoim, a także w imieniu osób, w imieniu których zamówił reklamowane usługi w ramach swojej Umowy. Jeżeli wadę można usunąć, Klient jest zobowiązany zgodnie z § 2900 do 2903 NOZ we własnym interesie ustnie lub pisemnie skorzystać z prawa do reklamacji bezzwłocznie po stwierdzeniu wady zgłaszając ją rezydentowi DTCZ w miejscu imprezy turystycznej (zwanego dalej „rezydentem” lub „przewodnikiem”), w celu zapobiegania powstania szkody, a także zastosowania środków naprawczych, jeśli to możliwe w miejscu świadczenia usługi. Klient wyznaczy również stosowny termin na usunięcie wady, chyba że DTCZ odmówi usunięcia wady lub zachodzi konieczność natychmiastowego usunięcia wady. Jeżeli impreza turystyczna ma wadę, którą Klient bezzwłocznie zgłosił, przysługuje mu prawo do obniżki ceny w wysokości stosownej do zakresu i okresu trwania wady. DTCZ usunie wadę imprezy turystycznej, chyba że nie jest to możliwe lub usunięcie wady, ze względu na zakres wady i wartości danych usług wymaga poniesienia nieproporcjonalnych kosztów. Jeżeli DTCZ nie usunie wady w wyznaczonym terminie, Klientowi przysługuje prawo do usunięcia wady samemu i dochodzenia zwrotu niezbędnych kosztów. W przypadku istotnej wady Klient może odstąpić od Umowy bez opłaty za odstąpienie. Jeżeli istotne wady imprezy turystycznej pojawiają się po odjeździe, DTCZ, bez dodatkowych kosztów dla Klienta, zaproponuje stosowne rozwiązanie zastępcze, o ile to możliwe, w takiej samej lub wyższej jakości niż została uzgodniona w Umowie, aby impreza turystyczna mogła być kontynuowana; niniejsze obowiązuje również w przypadkach, kiedy powrót Klienta w miejsce wyjazdu odbędzie się w inny niż uzgodniony sposób. Jeżeli proponowane rozwiązanie zastępcze jest niższej jakości niż to, co określono w Umowie, DTCZ udzieli Klientowi stosownej obniżki ceny. Klient może zaproponowane rozwiązanie zastępcze odrzucić tylko wtedy, jeżeli nie jest porównywalne z tym, co zostało uzgodnione w Umowie lub cena nie została stosownie obniżona. W tej sytuacji DTCZ jest zobowiązane, jeżeli impreza turystyczna obejmuje transport, zapewnić Klientowi bezzwłocznie i bez dodatkowych kosztów dla Klienta równoważny transport do miejsca odjazdu lub do innego miejsca, uzgodnionego przez strony Umowy. Jeżeli w wyniku nieuniknionych i wyjątkowych okoliczności nie można zapewnić powrotu Klienta zgodnie z Umową, DTCZ ponosi koszty na niezbędne zakwaterowanie, jeżeli to możliwe w równoważnej kategorii, maksymalnie za trzy noce dla jednego klienta. DTCZ nie może powoływać się na nieuniknione i wyjątkowe okoliczności, jeżeli na takie okoliczności nie może zgodnie z obowiązującymi przepisami prawnymi Unii Europejskiej powołać się dany przewoźnik. Po zakończeniu korzystania z usług Klientowi przysługuje prawo do zgłoszenia reklamacji w formie pisemnej lub podpisania protokołu z ustnego zawiadomienia o reklamacji, bezzwłocznie, najpóźniej jednak w terminie do dwóch lat od zakończenia imprezy turystycznej, w przeciwnym razie prawo Klienta wygasa. Zalecamy, by Klienci zgłaszali reklamację bezzwłocznie w miejscu docelowym lub natychmiast po powrocie z miejsca docelowego, aby rozpatrzenie reklamacji usług było dla Klienta satysfakcjonujące. Klient jest zobowiązany do niezbędnej współpracy podczas rozpatrywania reklamacji. Jeżeli Klient korzysta z usług bez obecności rezydenta DTCZ lub innego uprawnionego przedstawiciela, a świadczona usługa ma wady, Klient jest zobowiązany zadbać również o terminowe i należyte skorzystanie z praw wobec dostawców/ świadczeniodawców usług w kraju czy za granicą. Klient w każdej sytuacji jest zobowiązany do postępowania w taki sposób, by zapobiegać powstaniu szkody lub strat na swoją niekorzyść, pozostałych klientów, DTCZ oraz jego partnerów handlowych. DTCZ ponosi odpowiedzialność za szkodę i straty, spowodowane w wyniku naruszenia swoich zobowiązań lub jego usługodawców. DTCZ nie ponosi jednak odpowiedzialności za szkodę, jeżeli została spowodowana przez Klienta, osoby trzecie, niezwiązane ze świadczeniem usług lub wyjątkową, niedającą się przewidzieć i nie do pokonania przeszkodę, powstałą niezależnie od woli świadczeniodawcy.

Jeżeli umowa międzynarodowa, wiążąca dla Republiki Czeskiej, umożliwiała ograniczenie wysokości odszkodowania za szkodę powstałą w wyniku naruszenia obowiązku wynikającego z Umowy lub warunków odszkodowania, DTCZ pokrywa szkodę wyłącznie do wysokości niniejszego ograniczenia. Obowiązek DTCZ do wypłaty odszkodowania wynosi maksymalnie trzykrotność całkowitej ceny imprezy turystycznej, z wyjątkiem szkody powstałej z winy lub uszczerbku na zdrowiu. Jeżeli DTCZ poniesie szkodę w wyniku naruszenia obowiązków przez Klienta, np. koszty powstałe w związku z pomocą choremu Klientowi lub w związku z jego obrażeniami, w związku z zagubieniem jego dokumentów podróży poprzez zapewnienie transportu i dodatkowego zakwaterowania, w związku z uszkodzeniem pomieszczeń mieszkalnych lub środka transportu, Klient jest zobowiązany do pokrycia tej szkody.

Klientowi przysługuje prawo do pozasądowego rozstrzygnięcia sporu konsumenckiego w związku z Umową. Podmiotem właściwym rzeczowo do rozstrzygnięcia pozasądowych sporów konsumenckich powstałych w związku z umowami o udział w imprezach turystycznych jest Czeska Inspekcja Handlowa (Česká obchodní inspekce). Postępowanie jest bezpłatne, wszczynane na wniosek Klienta, który musi być złożony w terminie do 1 roku od dnia, w którym

Klient skorzystał ze swojego prawa, stanowiącego przedmiot sporu, po raz pierwszy w stosunku do DTCZ. Szczegółowe informacje dotyczące niniejszego postępowania znajdują się na stronie internetowej Czeskiej Inspekcji Handlowej www.coi.cz. Ze względu na możliwość zakupienia imprezy turystycznej online istnieje również możliwość wykorzystania do rozpatrzenia ewentualnego sporu platformy do rozstrzygania sporów online. Bardziej szczegółowe informacje o warunkach rozwiązywania sporu online znajdują się na stronie <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/?event=main.home.show>;

- c) do zapoznania go ze wszystkimi ewentualnymi zmianami terminu, programu, zakresu i jakości usług oraz ceny imprezy turystycznej.
2. Po zawarciu Umowy można na wniosek Klienta przeprowadzić zmianę osoby Klienta, o ile jest to obiektywnie możliwe (szczególnie z powodów czasowych i warunków innych usługodawców). Przed rozpoczęciem imprezy turystycznej Klient może pisemnie poinformować DTCZ, że zamiast niego weźmie w niej udział inna osoba wymieniona we wniosku. Zmiana w osobie Klienta jest w stosunku do DTCZ obowiązująca, jeżeli Klient terminowo doręczy zawiadomienie w formie pisemnej wraz z oświadczeniem nowego Klienta, że wyraża zgodę na zawartą Umowę oraz że wywiąże się z warunków uczestnictwa w imprezie turystycznej. Wniosek jest złożony terminowo, jeżeli zostanie doręczony na minimum 7 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej. Poprzedni oraz nowy Klient razem i solidarnie odpowiadają za zapłacenie ceny imprezy turystycznej. W takim przypadku Klient zobowiązuje się do uregulowania opłaty manipulacyjnej w wysokości 40 PLN/osobę.
3. Klientowi przysługuje prawo do wniesienia wniosku do DTCZ o częściową zmianę zamówionych usług fakultatywnych, określonych w Umowie (typ skipassu, zmiana usług plażowych itp.) w zamian za inne usługi. Jeżeli zmiana ta będzie możliwa i zostanie przeprowadzona, Klient zobowiązuje się do zapłacenia opłaty manipulacyjnej w wysokości 40 PLN/osobę.
4. Klient ma prawo do wniesienia wniosku do DTCZ o anulowanie zamówionych usług fakultatywnych już wymienionych w Umowie (skipass, pościele itp.), usługa może zostać anulowana tylko za zgodą DTCZ. Jeżeli po wcześniejszej zgodzie DTCZ usługi zostaną anulowane, Klient zobowiązuje się do uregulowania opłaty manipulacyjnej w wysokości 40 PLN/osobę.
5. Klient jest zobowiązany do:
 - a) zapłacenia uzgodnionej ceny imprezy turystycznej oraz innych usług fakultatywnych zgodnie z wyżej wymienionymi warunkami,
 - b) rozpoczęcia imprezy turystycznej w uzgodnionym terminie, ewentualnie stawić się w wyznaczonym miejscu odjazdu w określonym czasie,
 - c) posiadania ważnego dokumentu podróży, ewentualnie odpowiedniej wizej wyjazdowej,
 - d) przestrzegania przepisów paszportowych, celnych, zdrowotnych i innych obowiązujących w kraju, do którego podróżuje; wszystkie koszty, powstałe w związku z nieprzestrzeganiem ww. przepisów ponosi Klient,
 - e) przestrzegania instrukcji wyjazdu dla uczestników imprezy turystycznej oraz instrukcji przewodnika, rezydenta lub innej osoby upoważnionej przez DTCZ odpowiedzialnej za imprezę turystyczną,
 - f) bezzwłocznego zawiadomienia o powstałych wadach odpowiedniego rezydenta, przewodnika, reprezentanta Biura Podróży lub innej osoby upoważnionej przez DTCZ odpowiedzialnej za imprezę turystyczną. Jeżeli złożenie zawiadomienia w powyższy sposób nie jest możliwe, należy złożyć go po powrocie z imprezy turystycznej, najlepiej w formie pisemnej bezpośrednio DTCZ,
 - g) przestrzegania warunków zakwaterowania, wyżywienia, przewozu oraz innych usług, określonych przez usługodawców,
 - h) wywiązania się z innych obowiązków prawem przewidzianych,
 - i) zapewnienia, by z wymienionych obowiązków i warunków wywiązali się wszyscy uczestnicy wymienieni w Umowie.
6. Klientowi, który nie skorzysta ze wszystkich uzgodnionych usług, bez winy DTCZ, nie przysługuje prawo do zwrotu ich kosztów.
7. Klient przyjmuje do wiadomości i zgadza się, że w związku z wprowadzeniem środków zapobiegających epidemii lub innych środków nadzwyczajnych może w trakcie imprezy turystycznej nastąpić zmiana zakresu, lub jakości uzgodnionych usług (np. ograniczenia związane z transportem, ograniczenia usług, w szczególności zakres i sposób zapewnienia wyżywienia, usług dotyczących zakwaterowania i innych usług, zamknięcie lub ograniczenie działalności poszczególnych hoteli, plaż, basenów, boisk sportowych, atrakcji itp.). Klient zobowiązuje się również do przestrzegania wszystkich środków podjętych w związku z wprowadzeniem przeciwdziałania epidemiologicznego lub innych środków nadzwyczajnych (zwłaszcza noszenie maseczek, odstępstwa, pomiar temperatury ciała, aktualne przepisy dotyczące korzystania z plaży, basenów, boisk sportowych i wszystkich atrakcji, zasady wiedzian zabytków i innych atrakcji w miejscu docelowym). Wymienione odstępstwa od uzgodnionych usług nie ustanawiają prawa Klienta i innych pasażerów, na rzecz których zawarta została niniejsza Umowa, do obniżenia ceny podróży, odszkodowania za szkodę, szkody niematerialnej lub prawa do odstąpienia od Umowy.

VI. Prawa i obowiązki DTCZ

1. DTCZ zastrzega sobie prawo do przeprowadzenia nieistotnych zmian w swoich zobowiązaniach umownych. DTCZ jest zobowiązane do poinformowania Klienta o zmianach w postaci pisemnej w jasny i zrozumiały sposób. Wprowadzenie nieistotnych zmian nie uprawnia Klienta do odstąpienia od Umowy.
2. Jeżeli okoliczności zewnętrzne wymagają wprowadzenia przez DTCZ zasadniczych zmian w jednej z głównych wymagań usług turystycznych lub DTCZ nie może spełnić specjalnych wymagań Klienta, Klient może przyjąć propozycję lub może odstąpić od Umowy bez opłaty za odstąpienie za przedterminowe ukończenie zobowiązania

umownego. Termin na odstąpienie nie może być krótszy niż pięć dni i musi upłynąć przed rozpoczęciem imprezy turystycznej. Wraz z przedłożeniem wniosku o zmianę zobowiązania DTCZ bezzwłocznie przedłoży Klientowi w jasny, zrozumiały i wyraźny sposób informacje w formie pisemnej o:

- wpływie proponowanych zmian na cenę imprezy turystycznej;
- terminie, w którym Klient może odstąpić od Umowy;
- konsekwencjach dla Klienta, jeżeli terminowo nie odstąpi od Umowy oraz
- informacji o ewentualnej zastępczej imprezie turystycznej i jej cenie.

Jeżeli Klient nie odstąpi od Umowy w wyznaczonym terminie, przyjmuje się, że zgadza się na zmianę zobowiązania. Główne wymogi imprezy turystycznej (cena całkowita imprezy turystycznej, sposób płatności, minimalna liczba osób niezbędna do realizacji imprezy turystycznej, termin, w trakcie którego Organizator może odstąpić od Umowy, wysokość opłaty za odstąpienie) można zmienić wyłącznie za wyraźną zgodą Klienta. Jeżeli w wyniku zmiany zobowiązań wynikających z Umowy dojdzie do obniżenia jakości lub kosztów imprezy turystycznej, Klientowi przysługuje prawo do stosownego obniżenia ceny.

3. Jeżeli realizacja imprezy turystycznej jest zależna od liczby klientów, DTCZ jest uprawnione w przypadku braku minimalnej liczby klientów do odwołania imprezy turystycznej. O tym jest zobowiązane poinformować Klienta w terminie najpóźniej do:

- dwudziestu dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej w przypadku wyjazdów trwających dłużej niż sześć dni,
- siedmiu dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej w przypadku wyjazdów trwających od dwóch do sześciu dni,
- czterdziestu ośmiu godzin przed rozpoczęciem imprezy turystycznej w przypadku wyjazdów trwających krócej niż dwa dni. W powyższym przypadku DTCZ bezzwłocznie zwróci Klientowi wszystkie przedmiotowe płatności. W przypadku anulowania imprezy turystycznej z powyższego powodu Klientowi przysługuje prawo pierwszeństwa wpisania na wolne miejsce analogicznej imprezy turystycznej. Wycieczka fakultatywna może być z powodu niewystarczającej liczby klientów anulowana również w trakcie imprezy turystycznej.

4. DTCZ jest zobowiązane do zapewnienia świadczenia wszystkich usług zawartych w cenie imprezy turystycznej; w przypadku braku możliwości zapewnienia wszystkich uzgodnionych usług jest zobowiązane do nieodpłatnego zapewnienia stosownych środków alternatywnych, a w przypadku obniżenia jakości lub zakresu usług do zwrócenia Klientowi różnicy pomiędzy zamówioną ceną a zrealizowaną usługą.

5. W przypadku uzasadnionych skarg ze strony Klienta w trakcie imprezy turystycznej zgłoszonych miejscowemu rezydentowi DTCZ lub innej osobie upoważnionej przez DTCZ odpowiedzialnej za imprezę turystyczną DTCZ zobowiązuje się podjąć wszelkie starania w celu natychmiastowego usunięcia wad lub zapewnienia odpowiednich rozwiązań zastępczych. Warunkiem umożliwienia wdrożenia środków naprawczych jest skorzystanie przez Klienta z prawa do zastosowania swoich zastrzeżeń. Reklamacja nie może zostać uznana w przypadkach, kiedy zgłoszone wady nie powstały z winy DTCZ lub innego świadczeniodawcy usług związanych z ruchem turystycznym w ramach imprezy turystycznej i równocześnie:

- wady są spowodowane lub wynikają z postępowania Klienta i/albo
- brak realizacji lub niedostateczna realizacja świadczeń jest spowodowana przez stronę trzecią, niezobowiązaną do zapewnienia realizacji uzgodnionych usług i/albo
- wady lub zmiany stanowią konsekwencje nieoczekiwanego działania siły wyższej. Za siłę wyższą uważane są okoliczności powstałe w wyniku nieoczekiwanych i nieodwracalnych zdarzeń o charakterze wyjątkowym, które uniemożliwiają należyte świadczenie pierwotnie uzgodnionych usług. Okoliczności siły wyższej, np. ekstremalne zjawiska atmosferyczne, kwarantanna, konflikt zbrojny itp. zwalniają DTCZ z obowiązku realizacji jakichkolwiek roszczeń Klientów związanych z zaistniałymi wadami i zmianami, wymienionymi w niniejszym ustępie.

6. Zmiany rozkładu lotów lub rozkładu jazdy są uważane za istotne, jeżeli spowodowały Klientowi znaczne trudności lub dodatkowe koszty, np. w przypadku zmian związanych z transportem lub zakwaterowaniem.

VII. Odstąpienie od Umowy

1. DTCZ jest uprawnione do odstąpienia od Umowy wyłącznie wówczas, jeżeli impreza turystyczna została odwołana lub Klient naruszył swoje zobowiązania.

2. DTCZ jest uprawnione do odstąpienia od Umowy szczególnie z powodu naruszenia obowiązków Klienta wynikających z Umowy. Za naruszenie obowiązków przez Klienta obok naruszenia konkretnych obowiązków płynących z zawartej Umowy, uważane są również przypadki, kiedy Klient w poważny sposób zakłóca przebieg imprezy turystycznej (ewentualnie jeżeli istnieje zagrożenie, że taka sytuacja mogłaby mieć miejsce), a także przypadki, kiedy Klient znajduje się, w sposób dający się udowodnić, pod wpływem środków odurzających lub uzależniających. Jeżeli Klient przed rozpoczęciem imprezy turystycznej naruszy swój obowiązek w konsekwencji czego DTCZ odstąpi od Umowy, Klient zobowiązuje się do zapłacenia opłaty za odstąpienie (opłaty za anulowanie) w wysokości 100 % całkowitej ceny imprezy turystycznej. W przypadku odstąpienia DTCZ od Umowy z powodu naruszenia zobowiązań przez Klienta po rozpoczęciu imprezy turystycznej, niniejsze odstąpienie (zawiadomienie o wykluczeniu z imprezy turystycznej) doręczy Klientowi lokalny rezydent DTCZ lub inna osoba uprawniona przez DTCZ odpowiedzialna za imprezę turystyczną. Wraz z doręczeniem odstąpienia Klientowi wygasa obowiązek DTCZ do świadczenia Klientowi jakichkolwiek usług zgodnie z Umową. W takim przypadku Klientowi nie przysługuje prawo do zwrotu części ceny niewykorzystanych usług i Klient zobowiązany jest do pokrycia DTCZ kosztów powstałych w związku z jego transportem z powrotem w miejsce odjazdu oraz ewentualnej powstałej szkody.

3. DTCZ jest uprawnione do odwołania imprezy turystycznej przed jej rozpoczęciem, jeżeli z obiektywnych przyczyn nie może wywiązać się z warunków Umowy (szczególnie w wyniku nieodwracalnych zdarzeń, którym DTCZ nie mogło zapobiec nawet podejmując wszelkie starania, które można byłoby od niego racjonalnie oczekiwać, lub na przykład w wyniku błędu systemowego prowadzącego do błędnie wyliczonej ceny wyjazdu.). DTCZ jest również uprawnione do anulowania imprezy turystycznej, stanowiącej przedmiot Umowy, jeżeli przed jej rozpoczęciem nie zostanie osiągnięta minimalna liczba uczestników, która została podana w online katalogu lub w ofercie w innej formie. Jeżeli DTCZ odwoła imprezę turystyczną z wymienionych powyżej powodów, Klientowi przysługuje prawo do żądania od DTCZ, by na podstawie nowej Umowy zapewniła mu inną imprezę turystyczną o jakości co najmniej odpowiadającej pierwotnej Umowie, jeżeli DTCZ może taką imprezę turystyczną zaoferować. Jeżeli nie dojdzie w takim przypadku do zawarcia nowej Umowy w terminie do 5 dni od ww. odwołania imprezy turystycznej, DTCZ jest zobowiązane do bezzwłocznego zwrócenia Klientowi całej opłaty wniesionej tytułem ceny za imprezę turystyczną zgodnie z odwołaną Umową. Jeżeli dojdzie do zawarcia nowej Umowy, płatność zrealizowana na podstawie pierwotnej Umowy jest uważana za płatność zgodnie z nową Umową. Jeżeli cena nowej imprezy turystycznej jest niższa niż zrealizowana płatność, DTCZ jest zobowiązane do bezzwłocznego zwrotu Klientowi powstałej w ten sposób różnicy. Zawiadomienie w formie pisemnej o odstąpieniu od Umowy z podaniem powodów DTCZ prześle na adres Klienta; skutki odstąpienia od Umowy nastają z dniem doręczenia zawiadomienia.

4. Klient oprócz przypadków wymienionych w niniejszych warunkach i ogólnie obowiązujących przepisach prawnych jest uprawniony do pisemnego odstąpienia od Umowy w dowolnym terminie przed rozpoczęciem imprezy turystycznej bez podania powodów. Stosunek umowny wygasa, a udział jest anulowany z dniem doręczenia DTCZ pisemnego zawiadomienia o odstąpieniu od Umowy (anulowaniu). Odstąpienie należy sporządzić w formie pisemnej i musi zostać podpisane przez osobę, która zawarła Umowę. Klient przyjmuje do wiadomości, że w związku z odstąpieniem przez niego od Umowy powstaje DTCZ szkoda polegająca na konieczności poniesienia kosztów na pozyskanie nowego Klienta, a w przypadku, kiedy nie uda się pozyskać nowego Klienta szkoda wynikająca z odszkodowania za niewykorzystanie uzgodnionych usług z umownymi partnerami DTCZ oraz z utraconego zysku. Strony Umowy uzgadniają zatem opłatę za odstąpienie (opłatę za anulowanie) jako odszkodowanie za szkodę spowodowaną w wyniku takiego postępowania Klienta; którą Klient zobowiązuje się zapłacić na rzecz DTCZ. W celu ustalenia wysokości opłaty za anulowanie decydującym jest dzień doręczenia do DTCZ pisemnego zawiadomienia o odstąpieniu od Umowy. DTCZ, na wniosek Klienta, uzasadni wysokość opłat za odstąpienie.

5. Opłaty za anulowanie zgodnie z ust. 4 wynoszą:

a) opłaty za anulowanie dla imprez turystycznych z pobytem od 01.11.2023 do 30.04.2024 włącznie:

15 % - min. 100 PLN/osobę z całkowitej ceny imprezy turystycznej, jeżeli do odstąpienia od Umowy doszło ze strony Klienta w terminie przekraczającym 60 dni przed pierwszym dniem imprezy turystycznej

35 % z całkowitej ceny imprezy turystycznej, jeżeli do odstąpienia od Umowy doszło ze strony Klienta w terminie pomiędzy 59. a 40. dniem przed pierwszym dniem imprezy turystycznej

50 % z całkowitej ceny imprezy turystycznej, jeżeli do odstąpienia od Umowy doszło ze strony Klienta w terminie pomiędzy 39. a 20. dniem przed pierwszym dniem imprezy turystycznej

75 % z całkowitej ceny imprezy turystycznej, jeżeli do odstąpienia od Umowy doszło ze strony Klienta w terminie pomiędzy 19. a 10. dniem przed pierwszym dniem imprezy turystycznej

90 % z całkowitej ceny imprezy turystycznej, jeżeli do odstąpienia od Umowy doszło ze strony Klienta w terminie pomiędzy 9. a przed pierwszym dniem imprezy turystycznej

b) opłaty za anulowanie dla imprez turystycznych z pobytem od 01.11.2023 do 30.04.2024 przy zawarciu Umowy do 30.09.2023 dla Klienta zarejestrowanego na portalu MOJA NEV-DAMA (<https://www.nev-dama.pl/moja-nev-dama/zgloszenie?ReturnUrl=%2fmoje-nev-dama>) i subskrybującego oferty drogą mailową; rejestracja i zapisy na oferty przez e-mail muszą być ważne przynajmniej w okresie od zakupu imprezy turystycznej do ostatniego dnia imprezy turystycznej:

15 % - min. 100 PLN/osobę z całkowitej ceny imprezy turystycznej, jeżeli do odstąpienia od Umowy doszło ze strony Klienta w terminie przekraczającym 60 dni przed pierwszym dniem imprezy turystycznej

35 % z całkowitej ceny imprezy turystycznej, jeżeli do odstąpienia od Umowy doszło ze strony Klienta w terminie pomiędzy 59. a 43. dniem przed pierwszym dniem imprezy turystycznej

0 % z całkowitej ceny imprezy turystycznej, jeżeli do odstąpienia od Umowy doszło ze strony Klienta w terminie pomiędzy 42. a 35. dniem przed pierwszym dniem imprezy turystycznej

50 % z całkowitej ceny imprezy turystycznej, jeżeli do odstąpienia od Umowy doszło ze strony Klienta w terminie pomiędzy 34. a 20. dniem przed pierwszym dniem imprezy turystycznej

75 % z całkowitej ceny imprezy turystycznej, jeżeli do odstąpienia od Umowy doszło ze strony Klienta w terminie pomiędzy 19. a 10. dniem przed pierwszym dniem imprezy turystycznej

90 % z całkowitej ceny imprezy turystycznej, jeżeli do odstąpienia od Umowy doszło ze strony Klienta w terminie pomiędzy 9. a przed pierwszym dniem imprezy turystycznej

c) opłaty za anulowanie dla imprez turystycznych z pobytem od 01.07.2023 do 31.10.2023 przy zawarciu Umowy do 31.01.2023:

15 % - min. 100 PLN/osobę z całkowitej ceny imprezy turystycznej, jeżeli do odstąpienia od imprezy turystycznej doszło ze strony Klienta w terminie przekraczającym 46 dni przed pierwszym dniem imprezy turystycznej,

0 % z całkowitej ceny imprezy turystycznej, jeżeli do odstąpienia od Umowy doszło ze strony Klienta w terminie pomiędzy 45. a 33. dniem przed pierwszym dniem imprezy turystycznej,

50 % z całkowitej ceny imprezy turystycznej, jeżeli do odstąpienia od Umowy doszło ze strony Klienta w terminie pomiędzy 32. a 20. dniem przed pierwszym dniem imprezy turystycznej,

75 % z całkowitej ceny imprezy turystycznej, jeżeli do odstąpienia od Umowy doszło ze strony Klienta w terminie pomiędzy 19. a 10. dniem przed pierwszym dniem imprezy turystycznej,

90 % z całkowitej ceny imprezy turystycznej, jeżeli do odstąpienia od Umowy doszło ze strony Klienta w terminie pomiędzy 9. a przed pierwszym dniem imprezy turystycznej

d) opłaty za anulowanie dla imprez turystycznych z pobytem od 01.07.2023 do 31.10.2023 przy zawarciu Umowy od 01.02.2023:

15 % - min. 100 PLN/osobę z całkowitej ceny imprezy turystycznej, jeżeli do odstąpienia od Umowy doszło ze strony Klienta w terminie przekraczającym 60 dni przed pierwszym dniem imprezy turystycznej

35 % z całkowitej ceny imprezy turystycznej, jeżeli do odstąpienia od Umowy doszło ze strony Klienta w terminie pomiędzy 59. a 40. dniem przed pierwszym dniem imprezy turystycznej

50 % z całkowitej ceny imprezy turystycznej, jeżeli do odstąpienia od Umowy doszło ze strony Klienta w terminie pomiędzy 39. a 20. dniem przed pierwszym dniem imprezy turystycznej

75 % z całkowitej ceny imprezy turystycznej, jeżeli do odstąpienia od Umowy doszło ze strony Klienta w terminie pomiędzy 19. a 10. dniem przed pierwszym dniem imprezy turystycznej

90 % z całkowitej ceny imprezy turystycznej, jeżeli do odstąpienia od Umowy doszło ze strony Klienta w terminie pomiędzy 9. a przed pierwszym dniem imprezy turystycznej

6. W przypadku częściowego anulowania zakwaterowania Klient jest zobowiązany do uregulowania rzeczywistych kosztów związanych z takim częściowym anulowaniem. Informujemy Klientów, że w takim przypadku rzeczywiste koszty mogą się różnić od opłat za anulowanie określonych w punkcie 5 niniejszego artykułu.
7. Opłaty za anulowanie za przejazd autobusem wynoszą w przypadku odstąpienia od Umowy przez Klienta w okresie krótszym niż 30 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej 100 % ceny przedmiotowego przejazdu, bez względu na powód odstąpienia.
8. Opłaty za anulowanie za przelot samolotem i transport promem wynoszą w przypadku odstąpienia od Umowy przez Klienta, bez względu na powód i termin odstąpienia, 100 % ceny przedmiotowego przejazdu.
9. Opłaty za anulowanie w przypadku imprezy turystycznej, która jest w Umowie oznaczona określeniem „na zapytanie” lub „na miarę” wynosi bez względu na powód i czas anulowania od Umowy 100 % ceny imprezy turystycznej.
10. W przypadku odstąpienia od Umowy (zarówno przez Klienta, jak i DTCZ) zostanie Klientowi naliczona cena uzgodnionego ubezpieczenia podróży.
11. Wszystkie opłaty za anulowanie są płatne natychmiastowo i zostaną automatycznie zaliczone z już zapłaconymi zaliczkami na poczet ceny imprezy turystycznej, na co Klient wyraźnie wyraża zgodę. DTCZ jest zobowiązane do bezwzględnego, w terminie najpóźniej do 14 dni od dnia odstąpienia od Umowy, zwrotu Klientowi wszystkich płatności zapłaconych przez Klienta lub na jego korzyść obniżonych o opłatę za odstąpienie. W przypadku zapłaty ceny imprezy turystycznej lub jej części voucherem/kuponem, przy odstąpieniu od Umowy Klient otrzymuje zwrot wartości vouchera/kuponu obniżonej o obowiązujące opłaty za anulowanie (w przypadku, że zostaną zastosowane). Zwrot następuje w postaci nowego vouchera/kuponu. Pierwotny voucher/ kupon nie podlega zwrotowi.
12. W przypadku odstąpienia przez Klienta od Umowy, dla której zmieniono termin wyjazdu, obowiązuje wyższa z dwóch stawek opłat za anulowanie (obliczonych według pierwotnego i nowego terminu wyjazdu), jeżeli są różne.
13. Jeżeli Klient nie rozpocznie imprezy turystycznej i pisemnie nie odstąpi od Umowy przed rozpoczęciem imprezy turystycznej, DTCZ nie jest zobowiązane do zwrotu Klientowi zapłaconej ceny za imprezę turystyczną. W takim przypadku DTCZ nie jest zobowiązane do wystawienia Klientowi zaświadczenia o nieskorzystaniu z usług.
14. Klient w związku z odstąpieniem nie jest zobowiązany do zapłacenia DTCZ opłaty za odstąpienie w następujących przypadkach:
 - a) okoliczności zewnętrzne zmuszają DTCZ do istotnej zmiany jednej z głównych wymogów usług turystycznych zawartych w imprezie turystycznej;
 - b) DTCZ nie może spełnić specjalnych wymagań Klienta, które wcześniej przyjął;
 - c) w miejscu docelowym podróży lub pobytu lub jego bezpośredniej okolicy zaistniały nieuniknione i wyjątkowe okoliczności, które w zasadniczy sposób wpływają na realizację imprezy turystycznej lub na przewóz osób do miejsca docelowego podróży lub pobytu;
 - d) DTCZ odstąpiło po tym, jak anulowało imprezę turystyczną z uwagi na niewystarczającą liczbę uczestników, a o fakcie tym poinformowało Klienta w terminie zgodnie z art. VI pkt 3;
 - e) DTCZ odstąpiło po tym, jak realizację zobowiązań uniemożliwiły mu nieuniknione i wyjątkowe okoliczności, a o fakcie anulowania imprezy turystycznej poinformowało Klienta bezzwłocznie jeszcze przed rozpoczęciem imprezy

turystycznej. W sytuacjach zgodnie z lit. c), d) oraz e) DTCZ nie jest zobowiązane do zapłacenia Klientowi odszkodowania.

VIII. Ubezpieczenie podróży

1. Na podstawie umowy generalnej nr 224 i polisy nr 1000573 zawartej z ERGO Reiseversicherung AG z siedzibą w Monachium działająca przez oddział w Polsce z adresem al. Grunwaldzka 413, 80-309 Gdańsk (dalej: „Ubezpieczyciel”), Klienti biorący udział w imprezie za granicą Rzeczypospolitej Polskiej, objęci są podstawowym ubezpieczeniem, które muszą wykupić w procesie rezerwacji imprezy. Zgodnie z prawem, Organizator nie może sprzedać imprezy turystycznej bez ubezpieczenia. Zakres podstawowego ubezpieczenia obejmuje ubezpieczenie kosztów leczenia i transportu (suma: 20.000 EUR), ubezpieczenie następstw nieszczęśliwych wypadków (suma: 10.000 PLN – trwałe uszczerbek, 5.000 PLN – śmierć), ubezpieczenie bagażu (suma: 800 PLN) oraz assistance (podstawowe).
2. Klienci mają możliwość dobrowolnie, za dodatkową opłatą, rozszerzyć ochronę ubezpieczeniową w czasie wyjazdu zagranicznego w stosunku do ochrony podstawowej, o której mowa w ust. 1 powyżej. Rozszerzona ochrona ubezpieczeniowa obejmuje zakres ubezpieczenia w wariantach podstawowym Basic oraz wynikających z pakietu SPORT (zakres ryzyk związanych z uprawianiem sportów zimowych (narciarstwo, snowboard) oraz sportów wysokiego ryzyka, zgodnie z tabelą nr 2 zawartą na ostatniej stronie Umowy).
3. Szczegółowy zakres ubezpieczenia pakietu BASIC i pakietu SPORT określają Ogólne Warunki Ubezpieczenia Podróży dla Klientów Organizatorów Turystyki nr 10.22.003 (dalej OWU ERGO Ubezpieczenia Podróży 10.22.003). W umowie ubezpieczenia zawieranej przez Klienta zmienia się zapisy §2 pkt 30) OWU ERGO Ubezpieczenia Podróży 10.22.003, który otrzymuje brzmienie: „pakiet SPORT – uważa się pakiet ryzyk ubezpieczeniowych związanych z amatorskim uprawianiem sportów wysokiego ryzyka, obejmujący ubezpieczenie odpowiedzialności cywilnej w związku z uprawianiem sportów, ubezpieczenie kosztów ratownictwa i poszukiwań, ubezpieczenie sprzętu sportowego, ubezpieczenie kosztów rehabilitacji oraz ubezpieczenie Assistance Active.” OWU 10.22.003 dostępne są w Serwisie (w tym do pobrania w formacie PDF) – Ogólne Warunki Ubezpieczenia.
4. W przypadku wystąpienia zdarzenia objętego ubezpieczeniem kosztów leczenia, w szczególności gdy konieczna jest hospitalizacja ubezpieczonego, ubezpieczony powinien niezwłocznie skontaktować się z Centrum Alarmowym czynnym 24 godziny na dobę 365 dni w roku pod numerem telefonu +48 58 309 11 00. W przypadku leczenia ambulatoryjnego jego koszty do kwoty 100 EUR Klient pokrywa we własnym zakresie. Po powrocie do Polski i po przedłożeniu oryginałów rachunków do Ubezpieczyciela są mu one zwracane po uwzględnieniu udziału w wysokości 25 euro od osoby.
5. Na wypadek upadłości DTCZ, bank Raiffeisenbank a.s., REGON: 49240901, z siedzibą pod adresem Hvězdova 1716 / 2b, 140 78 Praga 4, wystawił dowód gwarancji bankowej dla zobowiązań powstałych w związku z upadłością DTCZ. Dowód ważności gwarancji bankowej jest obecnie dostępny w Internecie (www.nev-dama.pl), informacje te są również dostępne we wszystkich punktach sprzedaży DTCZ oraz u agentów DTCZ. Dowód gwarancji bankowej będzie wydawany Klientom wraz z dokumentami (Umowa lub Potwierdzenie imprezy turystycznej).

IX. Postanowienia końcowe

1. Wszystkie informacje i dane znajdujące się w online katalogach i pozostałych ofertach przygotowanych przez DTCZ dotyczące usług, cen i warunków podróży odpowiadają informacjom znanym w czasie ich przygotowania. DTCZ jest uprawnione do jednostronnej modyfikacji niniejszych warunków w przypadku zmiany decydujących okoliczności.
2. DTCZ zastrzega sobie prawo do popelnienia błędów przy pisaniu online katalogu lub w innych ofertach w formie drukowanej lub internetowej. Oferta obiektów i usług obowiązuje do ich wyprzedania. DTCZ nie ponosi odpowiedzialności za błędy w rezerwacji wynikające z błędnych informacji podanych przez Klienta lub które powstały w wyniku nieuniknionych i wyjątkowych okoliczności.
3. Umowy, w związku z którymi mają zastosowanie niniejszej warunki, reguluje prawo Republiki Czeskiej. Ewentualny brak obowiązywania poszczególnych postanowień niniejszych warunków pozostaje bez wpływu na obowiązywanie postanowień Umów, co do których niniejsze warunki mają zastosowanie. Wszystkie spory powstałe w związku z Umowami, co do których niniejsze warunki mają zastosowanie, będą rozstrzygane ostatecznie przez sądy powszechne Republiki Czeskiej.
4. Jakakolwiek oferta imprezy turystycznej z online katalogu, strony internetowej lub ofert dodatkowych DTCZ nie stanowi oferty w myśl postanowień § 1780 i następnie NOZ.
5. Niniejsze Ogólne warunki wchodzą w życie z dniem 01.07.2023.

Ubezpieczenie klientów



Na podstawie **umowy generalnej nr 224 i polisy nr 1000573** zawartej z **ERGO Reiseversicherung AG z siedzibą w Monachium**, działającą przez oddział w Polsce z adresem al. Grunwaldzka 413, 80-309 Gdańsk (dalej: „Ubezpieczyciel”), Klienci biorący udział w Imprezie za granicą Rzeczypospolitej Polskiej objęci są podstawowym ubezpieczeniem, które muszą wykupić w procesie rezerwacji Imprezy. Zgodnie z prawem, Organizator nie może sprzedać imprezy turystycznej bez ubezpieczenia. Zakres podstawowego ubezpieczenia obejmuje ubezpieczenie kosztów leczenia i transportu, ubezpieczenie następstw nieszczęśliwych wypadków, ubezpieczenie bagażu oraz assistance zgodnie z poniższą tabelą:

Wariant Basic (Europa)

ZAKRES UBEZPIECZENIA	SUMY UBEZPIECZENIA / GÓRNE LIMITY ODPOWIEDZIALNOŚCI
KOSZTY LECZENIA, TRANSPORTU I REPATRIACJI obejmujące następstwa uprawiania sportów wysokiego ryzyka, a w szczególności:	20 000 EUR
1. leczenie szpitalne , w tym pobyt w szpitalu, honoraria lekarskie oraz badania i zabiegi, koszty nagłych operacji koniecznych do przeprowadzenia niezwłocznie po wystąpieniu objawów zalecone przez lekarza prowadzącego leczenie	do wysokości sumy ubezpieczenia kosztów leczenia
2. leczenie ambulatoryjne	do 1 000 EUR
3. koszty związane z powikłaniami ciąży do 32 tygodnia oraz przedwczesnym porodem, który nastąpił nie później niż w 32 tygodniu ciąży (także koszty opieki medycznej nad noworodkiem), w tym koszty pobytu w szpitalu, honoraria lekarskie oraz badania i zabiegi zalecone przez lekarza prowadzącego leczenie	do wysokości sumy ubezpieczenia kosztów leczenia
4. leczenie stomatologiczne	do 250 EUR
5. koszty zakupu lekarstw, środków opatrunkowych i płynów infuzyjnych, zaleconych przez lekarza	do wysokości sumy ubezpieczenia kosztów leczenia
6. dzienne świadczenie szpitalne w przypadku refundacji poniesionych kosztów leczenia przez NFZ	200 PLN za dzień przez max 30 dni
7. koszty transportu medycznego z miejsca wypadku do najbliższej placówki służby zdrowia	do wysokości sumy ubezpieczenia kosztów leczenia
8. koszty transportu medycznego do innej placówki służby zdrowia za granicą w przypadku, gdy wymaga tego stan zdrowia Ubezpieczonego	
9. koszty transportu medycznego do miejsca zakwaterowania Ubezpieczonego po udzieleniu pomocy medycznej, o ile wymaga tego stan zdrowia Ubezpieczonego, potwierdzony pisemnym zaleceniem lekarza prowadzącego leczenie	
10. koszty transportu po zakończeniu leczenia do miejsca, z którego podróż może być kontynuowana	
11. koszty transportu medycznego do placówki służby zdrowia najbliższego miejsca zamieszkania Ubezpieczonego w kraju zamieszkania w przypadku, gdy wymaga tego stan zdrowia Ubezpieczonego, zgodnie z pisemnym zaleceniem lekarza prowadzącego leczenie	do wysokości sumy ubezpieczenia kosztów leczenia
12. koszty transportu medycznego do miejsca zamieszkania Ubezpieczonego w kraju zamieszkania w przypadku, gdy wymaga tego stan zdrowia Ubezpieczonego, zgodnie z pisemnym zaleceniem lekarza prowadzącego leczenie	
13. koszty transportu powrotnego do miejsca zamieszkania Ubezpieczonego w kraju zamieszkania, jeśli powrót nie może odbyć się zaplanowanym środkiem transportu	
14. koszty transportu zwłok do miejsca pochówku w kraju zamieszkania lub kremacji oraz zakupu i transportu urny, albo pogrzebu za granicą	do wysokości sumy ubezpieczenia kosztów leczenia z limitem 1 000 EUR w przypadku pogrzebu za granicą
NASTĘPSTWA NIESZCZĘŚLIWYCH WYPADKÓW obejmujące następstwa uprawiania sportów wysokiego ryzyka:	10 000 PLN 5 000 PLN
UBEZPIECZENIE BAGAŻU:	800 PLN
UBEZPIECZENIE ASSISTANCE Podstawowe:	TAK w ramach sumy ubezpieczenia kosztów leczenia
• centrum Alarmowe 24h	
• organizacja transportu medycznego	
• pomoc medyczna	
• organizacja transportu do miejsca, z którego podróż może być kontynuowana	
• powiadomienie rodziny	
• organizacja transportu powrotnego do kraju zamieszkania	
• gwarancja pokrycia kosztów leczenia	
• organizacja transportu zwłok lub pogrzebu za granicą	



Udział własny Ubezpieczonego w leczeniu ambulatoryjnym wynosi 25 euro.

Klienci mają możliwość dobrowolnie, za dodatkową opłatą, rozszerzyć ochronę ubezpieczeniową w czasie wyjazdu zagranicznego w stosunku do ochrony podstawowej, o której mowa powyżej w wariantcie Basic. Rozszerzona ochrona ubezpieczeniowa obejmuje zakres ubezpieczenia w wariantcie podstawowym Basic oraz wynikający z pakietu SPORT (zakres ryzyk związanych z uprawianiem sportów zimowych (narciarstwo, snowboard) oraz sportów wysokiego ryzyka), zgodnie z poniższą tabelą.

Wariant Sport (Europa)

ZAKRES UBEZPIECZENIA	SUMY UBEZPIECZENIA / GÓRNE LIMITY ODPOWIEDZIALNOŚCI
KOSZTY REHABILITACJI	5 000 EUR
Assistance Active, w tym: zwrot kosztów karnetu i wypożyczenia sprzętu sportowego	250 EUR w tym limit 105 EUR na wypożyczenie sprzętu
KOSZTY RATOWNICTWA	5 000 EUR
UBEZPIECZENIE SPRZĘTU SPORTOWEGO: w tym opóźnienie dostarczenia sprzętu	4 000 EUR limit do 800 PLN
ODPOWIEDZIALNOŚĆ CYWILNA: • szkody na osobie • szkody w mieniu	20 000 EUR 4 000 EUR



Klienci mają możliwość dobrowolnie, za opłatą dodatkowej składki, rozszerzyć ochronę ubezpieczeniową obejmującą pokrycie kosztów leczenia i transportu powstałych na skutek pandemii choroby zakaźnej (w tym zachorowanie na COVID-19) w ramach sumy ubezpieczenia właściwej dla wariantu Basic.

Wariant C+ (Europa)

ZAKRES UBEZPIECZENIA	SUMY UBEZPIECZENIA
Koszty leczenia i transportu powstałe na skutek pandemii choroby zakaźnej (w tym COVID 19)	do wysokości sumy ubezpieczenia kosztów leczenia tj. 20 000 EUR



Szczegółowy zakres ubezpieczenia pakietu BASIC i pakietu SPORT określają Ogólne Warunki Ubezpieczenia Podróży dla Klientów Organizatorów Turystyki nr 10.22.003 (dalej OWU ERGO Ubezpieczenia Podróży 10.22.003). W umowie ubezpieczenia zawieranej przez Klienta zmienia się zapisy §2 pkt 30) OWU ERGO Ubezpieczenia Podróży 10.22.003, który otrzymuje brzmienie: „pakiet SPORT – uważa się pakiet ryzyk ubezpieczeniowych związanych z amatorskim uprawianiem sportów wysokiego ryzyka, obejmujący ubezpieczenie odpowiedzialności cywilnej w związku z uprawianiem sportów, ubezpieczenie kosztów ratownictwa i poszukiwań, ubezpieczenie sprzętu sportowego, ubezpieczenie kosztów rehabilitacji oraz ubezpieczenie Assistance Active.“ OWU 10.22.003 dostępne są w Serwisie (w tym do pobrania w formacie PDF) – Ogólne Warunki Ubezpieczenia.

W przypadku wystąpienia zdarzenia objętego ubezpieczeniem kosztów leczenia, w szczególności gdy konieczna jest hospitalizacja ubezpieczonego, ubezpieczony powinien niezwłocznie skontaktować się z **Centrum Alarmowym czynnym 24 godziny na dobę 365 dni w roku pod numerem telefonu +48 58 309 11 00.**