

## WARUNKI UCZESTNICTWA W IMPREZACH ORGANIZOWANYCH PRZEZ NESTOR TRAVEL ZASADY OGÓLNE

*NESTOR TRAVEL NESTOR IDIOM, zwane dalej Organizatorem Turystyki, stawia sobie za cel zapewnienie Klientom optymalnych warunków wypoczynku.*

Prawa i obowiązki Klientów określają wydane w oparciu o art. 385 (1) k.c. oraz Ustawę z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych wraz z późniejszymi zmianami "Ogólne warunki uczestnictwa w imprezach turystycznych organizowanych przez NESTOR TRAVEL NESTOR IDIOM, zwane dalej Warunkami.

### § 1 Zawarcie umowy / Przetwarzanie danych

- 1.1. Zawarcie Umowy następuje po zapoznaniu się Klienta z ofertą, poprzez podpisanie zgłoszenia uczestnictwa i wpłacenie zaliczki, oraz potwierdzenie przyjęcia zgłoszenia uczestnictwa w imprezie przez Organizatora (Przedstawicieli Organizatora).
- 1.2. Administratorem Państwa Danych osobowych jest **NESTOR TRAVEL NESTOR IDIOM** – Michał Nestorowicz ul. Kś. Piotra Ściegiennego 7/4 45-709 Opole  
Nip : 113-230-90-83
- 1.3. **Przepisy regulujące dane osobowe:** *Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE*

### **Cel w jakim dane osobowe są przetwarzane przez Nestor Travel Nestor Idiom – Michał Nestorowicz**

Nestor Travel Nestor Idiom – Michał Nestorowicz przetwarza Państwa dane osobowe wyłącznie zgodnie z profilem działalności firmy i nie przekazuje Państwa Danych osobowych podmiotom trzecim chyba że jest to wymagane realizacją umowy lub zamówienia z Państwa strony. Możemy też od czasu do czasu kontaktować się z Państwem celem prezentacji własnej Nowej oferty.

Państwa Dane osobowe przetwarzane będą również do celów księgowych oraz do weryfikacji tożsamości klienta oraz organom Państwowym w zakresie ich uprawnień ustawowych.

#### **Dane przetwarzane to :**

**imię (imiona) oraz nazwisko / data urodzenia / płeć / adres zamieszkania wraz z numerem telefonu / wzór podpisu / narodowość**

**Dodatkowo** w zakresie danych z **dokumentu tożsamości** (dowód osobisty lub paszport w zależności od kraju wyjazdu): miejsce urodzenia, obywatelstwo, wizerunek twarzy, seria i numer dokumentu, organ wydający dokument, data wydania oraz ważności dokumentu.

**Dodatkowo dane pozwalające na identyfikację urządzenia z którego Państwo korzystacie do przeglądania stron internetowych również w urządzeniach mobilnych,**  
np : adres IP oraz MAC pliki cookies stałe oraz sesyjne

## **Udostępnianie Danych osobowych**

Dane osobowe będą udostępniane w **minimalnym**, niezbędnym dla realizacji usług i wymogów prawnych zakresie innym odbiorcom tj.: liniom lotniczym, ubezpieczycielom, dostawcom usług hotelowych oraz transportowych (np.: parkingi, usługi lotniskowe), lokalnym lub krajowym izbom turystyki, kontrahentom oraz podwykonawcą np. pilotom czy przewodnikom realizującym usługi na rzecz Nestor Travel na podstawie zawartych umów. Dane osobowe mogą być także udostępnione innym uczestnikom wyjazdu realizowanego w ramach tej samej umowy / dokumentu podróży.

## **Przekazywanie Danych poza Europejski Obszar Gospodarczy**

Do **realizacji umowy** zawartej z Nestor Travel Nestor Idiom – Michał Nestorowicz Państwa dane mogą być przekazywane do państwa trzeciego poza Europejskim Obszarem Gospodarczym (EOG), w którym dane mogą być chronione w mniejszym stopniu niż na terenie EOG.

## **Długość przetwarzania Państwa danych osobowych**

Państwa dane osobowe przetwarzane są dopóki nie cofnięta zostanie zgoda na ich przetwarzanie.

### **Państwa prawa w stosunku do własnych danych osobowych:**

- prawo do bycia zapomnianym
- prawo żądania dostępu do swoich danych osobowych
- prawo do przenoszenia danych
- prawo do usunięcia danych przysługujące w określonych w Rozporządzeniu przypadkach
- prawo do ograniczenia ich przetwarzania .
- prawo do złożenia sprzeciwu wobec przetwarzania swoich danych osobowych (może skutkować rozwiązaniem umowy).
- prawo do cofnięcia zgody w przypadkach kiedy przetwarzanie odbywa się na podstawie udzielonej zgody
- prawo do złożenia skargi do organu nadzorczego (tj. do dnia 25.05.2018 r. do Generalnego Inspektora Ochrony Danych Osobowych, a po tej dacie do organu będącego jego następcą) w przypadku uznania, że przetwarzanie Twoich danych osobowych narusza przepisy Rozporządzenia

### **Sposób pozyskiwania danych**

- Bezpośredni kontakt podczas realizacji sprzedaży lub zapytania o bilet lub imprezę turystyczną / usługę turystyczną, ubezpieczenie itp.
- Formularz kontaktowy
- Zapis do newsletteru
- Inne aplikacje lub strony www
- Kontakt bezpośredni

## Ochrona Państwa Danych

Zapewniamy odpowiednie środki techniczne zapewniające bezpieczeństwo danych osobowych udostępnionych przez użytkowników serwisu internetowego. Poprzez stosowne umowy z dostawcami usług internetowych oraz systemów rezerwacyjnych. Oprogramowanie anty wirusowe certyfikaty SSL.

Dokumenty są niszczone zgodnie z obowiązującymi normami .

**Mogą Państwo w dowolnej chwili wycofać każdą zgodę, którą Państwo wyrazili. Od złożenia takiej dyspozycji nie będziemy już przetwarzać danych we wskazanym przez Państwa celu. Proszę jednak pamiętać, że do czasu wycofania zgody mamy prawo przetwarzać Państwa dane**

- 1.4. Osoba dokonująca rezerwacji czyni to także w imieniu wszystkich zgłoszonych w rezerwacji uczestników imprezy turystycznej oraz przejmuje ona odpowiedzialność za dotrzymanie warunków umowy przez tychże uczestników imprezy turystycznej.
- 1.5. Zawarcie umowy na rzecz osoby małoletniej wymaga pisemnej zgody rodziców lub opiekunów prawnych.

## § 2 Warunki płatności

- 2.1. Ceny świadczeń dla Klientów są cenami umownymi i obejmują podatek od towarów i usług.
- 2.2. Przy zawarciu Umowy uczestnik zobowiązuje się do wpłacenia zaliczki w wysokości do 30% kosztów imprezy
- 2.3. W przypadku ofert specjalnych typu „LAST MINUTE” Klient zobowiązany jest do wpłaty całej kwoty kosztu imprezy w momencie podpisania umowy.
- 2.4. Organizator zastrzega sobie prawo do zmian w katalogu oraz cenniku w dowolnym momencie przed zawarciem umowy ,informacje o zmianach znajdują się w ofertach specjalnych oraz na stronach internetowych.
- 2.5. Cała należność za imprezę, określona Umową, winna być uiszczona przez Uczestnika nie później niż na 30 dni przed terminem jej rozpoczęcia.
- 2.6. Brak pełnej wpłaty zgodnie z pkt. pkt. 2.3. będzie uważane za rezygnację z udziału w imprezie ze strony Uczestnika.
- 2.7. Organizator zastrzega sobie prawo rozwiązania Umowy z Klientem, którego wpłaty nie zostały przekazane w terminach ustalonych w pkt. 2.2 i 2.3 na dobro Organizatora oraz wyłącza swoją odpowiedzialność odszkodowawczą z tytułu niewykonania Umowy przez pośredników.

## § 3 Usługi, ceny

- 3.1. Programy, informacje oraz opisy na stronach www i ulotkach/katalogach wydawanych przez Organizatora będą wiążące jako podstawa Umowy i zakres naszych usług i obowiązków wobec Uczestnika imprezy.
- 3.2. Informacje o dacie początku oraz zakończeniu imprezy, trasie, rodzaju środka transportu, miejscu pobytu, rodzaju i kat obiektu zakwaterowania, ilości i rodzaju posiłków, programu, powinny być zamieszczone w materiałach reklamowych oraz

w tekście Umowy. Data wylotu jest datą rozpoczęcia podróży a data powrotu jest data zakończenia podróży .

- 3.3. Imprezy lotnicze mają podane przybliżone godziny lotnicze które mogą ulec zmianie. Pierwszy i ostatni dzień są dniami przeznaczonymi na podróż a nie na realny wypoczynek.
- 3.4. Kategoryzacja hoteli nie jest uniwersalna we wszystkich krajach; ilość gwiazdek nie zawsze odpowiada takiemu samemu standardowi.
- 3.5. Domy wczasowe/ apartamenty może zajmować jedynie ta liczba osób która jest podana w katalogu i potwierdzona w dokumentach imprezy turystycznej.
- 3.6. Organizator zastrzega sobie prawo do zmiany ceny imprezy wobec znacznego wzrostu cen: np. paliw, taryf przewozowych, czy też dewaluacji złotego,; jednak nie później niż na 21 dni przed wyznaczonym wyjazdem.
- 3.7. Wzrost cen o więcej niż 10% upoważnia Klienta do rezygnacji z imprezy pod warunkiem osobistego lub pisemnego (list polecony) powiadomienia o tym fakcie Organizatora, w nieprzekraczalnym terminie 3 dni od daty otrzymania zawiadomienia o dopłacie. Wzrost cen do 10% nie stanowi zmiany warunków Umowy.

#### **§ 4 Prawa i Obowiązki Klienta.**

- 4.1. Klient ma prawo do wszystkich świadczeń gwarantowanych ofertą.
- 4.2. W czasie trwania imprezy klient uprawniony jest do korzystania z fachowej obsługi pilota / rezydenta, w zakresie określonym w świadczeniach wykupionej imprezy.
- 4.3. Pilot przekazuje informacje turystyczne na trasie, dba o realizację programu, lecz nie jest upoważniony do oprowadzania po miastach i zamkniętych obiektach turystycznych.
- 4.4. Organizator może pośredniczyć w zamawianiu i korzystaniu z licencjonowanych przewodników miejscowych, zgodnie z przepisami i zaleceniami obowiązujących w danym kraju.
- 4.5. Opłaty za usługi licencjonowanych przewodników miejscowych Uczestnicy pokrywają we własnym zakresie, jeśli nie zostało to ujęte w cenie imprezy.
- 4.6. Klient zostanie objęty szczególną troską w przypadkach nagłych zdarzeń nie zawinionych przez Organizatora (np. związanych z awarią autobusu, przedłużeniem odpraw celnych, postojami na granicach i opóźnieniami przelotów).
- 4.7. Klient obowiązany jest stosować się do wskazań pilota / rezydenta dotyczących realizacji programu imprezy .
- 4.8. Pełnoletni Klient, biorący udział w imprezie przewidzianej dla młodzieży, podlega tym samym przepisom porządkowym co reszta grupy.
- 4.9. W razie uporczywego i rażącego naruszenia przez Klienta porządku imprezy, zagrażającego interesom innych Klientów, Organizator może rozwiązać Umowę w trybie natychmiastowym przy czym wszelkie koszty dalszego pobytu zagranicą oraz powrotu do kraju pokrywa Klient.

#### **§ 5 Zmiany w wykonaniu usług i cen.**

- 5.1. Organizator zastrzega sobie prawo do niewielkich zmian w programie imprezy (np. kolejności zwiedzanych obiektów).

- 5.2. Zmiany w wykonaniu usług turystycznych, których konieczność wynikała po zawarciu Umowy, są dopuszczalne o ile nie odbiją się w sposób istotny na programie i zostaną zachowane podstawowe warunki realizacji imprezy.
- 5.3. Ewentualne roszczenia na podstawie rękojmi nie wygasają, jeżeli zmienione świadczenia okażą się niewłaściwe.

## **§ 6 Rezygnacja, zmiana uczestnika.**

- 6.1. Uczestnik może z własnej inicjatywy zrezygnować z udziału w imprezie, składając oświadczenie pisemne. Za datę rezygnacji przyjmuje się dzień otrzymania w/w dokumentu, lub dzień następujący po dacie, która została wyznaczona dla dokonania czynności określonej w Umowie:
- uzupełnienie wpłaty do pełnej ceny imprezy,
  - dostarczenie wymaganych dokumentów.
  - koszt zmiany nazwiska w linii lotniczej
- 6.2. Koszty rezygnacji są naliczane w przypadku rezygnacji z imprez przez Uczestnika z przyczyn nie leżących po stronie Organizatora, w tym z powodu:
- odmowy wydania paszportu lub braku dokumentów uprawniających do przekroczenia granicy,
  - nie zgłoszenie się w miejscu realizacji świadczeń w programie lub na voucherze,
  - choroby i innych przypadków losowych,
  - uniemożliwienia przekroczenia granicy przez służby graniczne, itp.
- 6.3. Podstawa określenia kosztów rezygnacji jest cena podróży. Koszty rezygnacji z wyjazdu, które uczestnik jest zobowiązany ponieść:
- 1) 25% ceny imprezy – opłata manipulacyjna na ponad 30 dni,
  - 2) 30% ceny imprezy / os., ale nie mniej niż 200 zł – od 30 do 22 dni,
  - 3) 55% ceny imprezy / os. – od 21 do 15 dni,
  - 4) 70% ceny imprezy / os. – od 14 do 07 dni,
  - 5) Realne koszty do max 100 % – 6 dni przed datą imprezy i w dniu rozpoczęcia imprezy, w przypadku nie pojawienia się uczestnika, lub przy rezygnacji po wyjeździe.
- 6.4. Przy rezygnacji z oferty "LAST MINUTE" klient poniesie 100% kosztów zawartych w umowie (realne koszty imprezy)
- 6.5. Klienci wykupujący miejsca w kabinach na statku lub pokojach wieloosobowych, w przypadku rezygnacji któregoś z uczestników i nie zgłoszenia uczestnika zastępczego zostaną obciążeni dopłatą do pokoju 1-osobowego, lub kiedy jest to możliwe zostaną zakwaterowani z innym uczestnikiem imprezy tej samej płci.

## **§ 7 Odwołanie imprezy przez Organizatora.**

- 7.1. Organizator zastrzega sobie prawo do odwołania imprezy z przyczyn od niego niezależnych (decyzja władz państwowych, siła wyższa, opóźnienia lub odwołania lotów itp.)
- 7.2. W przypadku nie zgłoszenia się minimalnej liczby uczestników, nie później jednak niż na 2 tygodnie przed datą wyjazdu od warunkiem zaproponowania równoważnej oferty

zamiennej. Jeśli uczestnik nie skorzysta z oferty zastępczej, otrzymuje całkowity zwrot wpłaty.

## § 8 Ubezpieczenie

- 8.1. **ERV – Europejski** jest Towarzystwem Ubezpieczeniowym wybranym przez Nestor Travel w celu ubezpieczenia wszystkich Klientów od kosztów leczenia i nieszczęśliwych wypadków.
- 8.2. **Szczegółowe informacje dotyczące sum ubezpieczeniowych** Klient otrzymuje na lotnisku wraz z pozostałymi dokumentami podróży, lub w biurze gdzie zakupił imprezę. TIP ubezpieczenie krótkoterminowe (do 92 dni) – podstawowy pakiet ubezpieczeniowy. Sumy ubezpieczenia: KL i transportu 20 000 EUR, NNW 20 000 PLN, bagaż 800 PLN/osoba, 2 000 PLN/rodzina, ASSISTANCE PODSTAWOWY (medyczny). Dodatkowo ochrona ubezpieczeniowa może być rozszerzona o następstwa chorób przewlekłych, uprawianie sportów wysokiego ryzyka, ekstremalnych, wyczynowych, pakiet SKI&SPORT, CAR ASSISTANCE z sumą ubezpieczenia 15 000 PLN, wykonywanie pracy fizycznej lub pracy fizycznej o wysokim stopniu ryzyka oraz o ubezpieczenie kosztów rezygnacji lub/i przerwania podróży (dostępne także w opcji +ChP – rozszerzenie ochrony o następstwa chorób przewlekłych). Oferujemy składki indywidualne lub preferencyjne dla osób dorosłych podróżujących z dziećmi, także specjalne stawki studenckie (dla dzieci i młodzieży szkolnej oraz studentów do 24 roku życia) oraz dla grup od 10 osób.
- 8.3. Dodatkowo Organizator oferuje zawarcie ubezpieczenia od kosztów rezygnacji z wyjazdu.
- 8.4. Dla bezpieczeństwa Klienta Organizator zaleca wykupienie pełnej polisy. W przypadku zaistnienia szkody, ubezpieczony powinien zaraz powiadomić towarzystwo ubezpieczeniowe.

## § 9 Reklamacje

- 9.1. Wszelkie niezgodności związane ze świadczeniami wchodzącymi w skład imprezy należy zgłaszać w terminie niezwłocznie od zaistniałej sytuacji będącej źródłem reklamacji, na piśmie u rezydenta lub u przedstawiciela Organizatora w kraju docelowym, który doloży wszelkich starań żeby usunąć przyczyny zasadnych reklamacji w tym w miarę możliwości poprzez załatwienie świadczeń zastępczych.
- 9.2. Podstawą reklamacji nie mogą być zdarzenia i okoliczności, za które Organizator nie ponosi odpowiedzialności i przy zachowaniu należytej troski nie mógł ich przewidzieć (awarie techniczne środków transportu, postoje na granicach, czynności celne, warunki atmosferyczne, siły wyższe)
- 9.3. W przypadku nie wykonania, bądź nienależytego wykonania Umowy przez Organizatora, Klientowi przysługuje prawo do złożenia reklamacji, z zastosowaniem punktu 9.1
- 9.4. Pilot / rezydent nie jest upoważniony do uznawania roszczeń.
- 9.5. Odszkodowania są przyznawane tylko wyłącznie poprzez uzasadnienie i udokumentowanie szkody powstałej przez zaniedbania Organizatora.
- 9.6. Organizator gwarantuje Klientom, których reklamacje uznane zostaną za uzasadnione:
  - Prawo bonifikaty przy zakupie kolejnych imprez realizowanych przez tego samego Organizatora.

- Obniżenia ceny imprezy proporcjonalnie do poniesionej szkody.
  - Zwrotu wartości niezrealizowanych świadczeń lub różnicy pomiędzy świadczeniami zastępczym a świadczeniami zawartymi w umowie.
  - Klientowi nie przysługuje rekompensata w przypadku otrzymania świadczeń zastępczych w innym obiekcie niż ten który wykupił ale o takiej samej kategorii lub wyższej.
- 9.7. Klientowi przysługuje prawo bonifikaty, obniżenia ceny lub zwrotu wartości jedynie za świadczenia które zostały nieprawidłowo wykonane a nie od wszystkich świadczeń które zostały wykonane prawidłowo np. przelot, transfer etc.
- 9.8. Klientowi nie przysługuje prawo roszczenia jakichkolwiek odszkodowań za szkody moralne.
- 9.9. Biuro zastrzega sobie miesięczny okres rozpatrywania reklamacji.

## **§ 10 Odpowiedzialność, przedawnienie.**

- 10.1. Niewykorzystanie części lub całości świadczeń z przyczyn leżących po stronie Uczestnika, nie może być podstawą do żądania zwrotu kosztów.
- 10.2. Uczestnik zobowiązany jest do pokrycia kosztów szkód wyrządzonych przez siebie w trakcie trwania imprezy bezpośrednio w miejscu ich powstania. Za szkody wyrządzone przez osoby niepełnoletnie odpowiadają ich prawni opiekunowie.
- 10.3. Organizator nie ponosi odpowiedzialności za opóźnienia spowodowane warunkami atmosferycznymi, strajkami lub winą przewoźnika.
- 10.4. Jeżeli w ramach programu lub dodatkowo występuje świadczenie transportowe publicznymi środkami transportu i został wystawiony stosowny dokument uprawniający do przejazdu, to Organizator świadczy te usługi za pośrednictwem podwykonawcy, w takim zakresie w jakim wynika to z umowy; wobec tego nie odpowiada samodzielnie za świadczony transport.
- 10.5. Organizator nie bierze na siebie odpowiedzialności za przejściowe niedogodności w hotelach spowodowane np. czasowym brakiem wody, ogrzewania, prądu, telewizora, klimatyzacji oraz za niedogodności spowodowane naprawą lub konserwacją np. basenów kąpielowych lub innych urządzeń.
- 10.6. Biura Podróży nie są uprawnione do przyjmowania zgłoszeń o powstałych na tym tle roszczeniach.
- 10.7. Niniejsze roszczenia ulegają przedawnieniu po upływie czasu ustawowego od zakończenia podróży. 36 miesięcy.

## **§ 11 Wizy, paszport, sprawy zdrowotne.**

- 11.1. Uczestnik zobowiązany jest do zapoznania się z informacjami dotyczącymi przepisów paszportowych, wizowych i zdrowotnych w kraju gdzie odbywa się impreza. Uczestnik jest odpowiedzialny za przestrzeganie tych przepisów i może być obciążony kosztami wynikłymi z niestosowania się do ww. postanowień. Powyższe informacje dotyczą obywateli Polski z polskim paszportem. Osoby posiadające inne paszporty powinny kontaktować się z odpowiednim konsulem.
- 11.2. Organizator nie odpowiada za wydanie i nadejście w porę wizy z odpowiedniej placówki dyplomatycznej, chyba że to opóźnienie można mu przypisać.

## **§ 12 Postanowienia końcowe.**

- 12.1. Wszystkie informacje zamieszczone w katalogu odpowiadają stanowi na dzień złożenia do druku.
- 12.2. W momencie opublikowania nowych materiałów promocyjnych tracą ważność wcześniejsze, dotyczące tych samych miejsc i terminów.
- 12.3. Organizator nie ponosi odpowiedzialności za błędy drukarskie i rachunkowe.
- 12.4. W sprawach nieuregulowanych warunkami Umowy, mają zastosowanie odpowiednie przepisy Ustawy z 29.08.97 o Usługach turystycznych oraz Kodeksu Cywilnego.
- 12.5. Wszelkie spory prawne wynikające z niniejszej Umowy będą rozstrzygane przez Sąd powszechny w Opolu.

**Nestor Travel Nestor Idiom**