WARUNKI PODRÓŻY DERTOUR DEUTSCHLAND GMBH

z siedzibą w Köln, Niemcy

Następujące postanowienia stają się treścią zwartej między nami a Państwem **Umowy o udział w imprezie turystycznej** (w dalszej części niniejszego dokumentu zwanej „**Umową Turystyczną**"), jeśli zostały skutecznie uzgodnione. Uzupełniają one i wypełniają ustawowe przepisy §§ 651 a-y BGB (niemieckiego Kodeksu Cywilnego – przyp. tłum. odnosi się do całej treści dokumentu) oraz art. 250 i 252 EGBGB (niemieckiej ustawy wprowadzającej do Kodeksu Cywilnego – przyp. tłum. jw.).
Jeśli zarezerwują Państwo **pojedynczą usługę turystyczną** (np. zakwaterowanie w hotelu, mieszkanie wakacyjne) i nie stanowi ona części zorganizowanej imprezy turystycznej, gdy na przykład biuro podróży połączy ją z innymi usługami turystycznymi - innych dostawców, mają zastosowanie poniższe Warunki Podróży **z wyjątkiem punktów 4.2, 5.2, 7, 9, 11 oraz 16.1** . Szczególne zasady , które dotyczą wyłącznie takich pojedynczych usług turystycznych, są wyraźnie opisane i określone poniżej. **Niniejsze warunki nie mają zastosowania do pojedynczych usług transportu lotniczego.**

Odstępstwa zawarte w poszczególnych opisach podróży oraz indywidualne ustalenia mają pierwszeństwo przed niniejszymi Warunkami Podróży.

1. Zawarcie umowy / zobowiązanie dla osób wspólnie podróżujących

1.1 Dla wszystkich metod dokonania rezerwacji (np. w biurze podróży, bezpośrednio u organizatora, telefonicznie, online itp.) obowiązują następujące warunki:
a) Podstawą oferty są nasze opisy podróży i informacje uzupełniające, o ile zostały Państwu udostępnione podczas rezerwacji. Pośrednicy i usługodawcy (np. hotelarze, przewoźnicy) nie są upoważnieni do dokonywania ustaleń, udzielania informacji lub zapewnień, które zmieniałyby treść umowy turystycznej lub wykraczałyby poza ustalony w umowie zakres świadczeń lub byłyby sprzeczne z opisem podróży. Nie ponosimy odpowiedzialności za treści prospektów lokalnych i hotelowych, opublikowanych przez osoby trzecie i nie są one dla nas wiążące, o ile nie zaznaczono tego w treści zawartej z Państwem umowy.
b) Przejmują Państwo zobowiązanie dotrzymania warunków umowy przez podróżnych (uczestników wyjazdu), na rzecz których dokonują Państwo rezerwacji, o ile to zobowiązanie zostało przejęte poprzez wyraźne i osobne oświadczenie .
c) Jeżeli treść potwierdzenia podróży (niem. 'Reisebestätigung') będzie się różnić od Państwa rezerwacji, należy je traktować jako nową ofertę, którą będziemy związani przez okres dziesięciu dni. Umowa na podstawie nowej oferty stanie się wiążąca, o ile wskazaliśmy na zmianę odnośnie nowej oferty oraz spełniliśmy obowiązek informacyjny przed zawarciem umowy, a Państwo w ciągu tego okresu zaakceptują ją poprzez złożenie oświadczenia woli lub wpłatę zaliczki na poczet rezerwacji.
d) Informacje przekazywane przez nas przed zawarciem umowy, a które dotyczą wszystkich istotnych elementów usług turystycznych, ceny oraz wszystkich dodatkowych kosztów, warunków płatności, minimalnej liczby uczestników oraz wysokości kosztów rezygnacji (zgodnie z artykułem 250 § 3 punkt 1, 3 do 5 i 7 EGBGB) tylko wtedy nie stanowią integralnej części umowy turystycznej, o ile zostało to wyraźnie ustalone przez strony.

1.2 Dla rezerwacji dokonywanych ustnie, telefonicznie, pisemnie, poprzez e-mail, SMS, telefaks, obowiązują następujące warunki:
a) Poprzez dokonanie (zgłoszenie) rezerwacji proponują nam Państwo wiążące zawarcie umowy turystycznej.
b) Umowa zostaje zawarta po przekazaniu potwierdzenia podróży przez organizatora podróży. W trakcie lub bezpośrednio po zawarciu umowy przekażemy Państwu potwierdzenie podróży zgodnie z wymogami ustawowymi, na trwałym nośniku danych (który pozwoli Państwu przechowywać lub zapisać oświadczenie w niezmienionej formie, aby było ono dostępne dla Państwa w odpowiednim czasie, na przykład w formie pisemnej lub poprzez e-mail), chyba że przysługuje Państwu prawo do otrzymania potwierdzenia podróży w formie pisemnej na podstawie art. 250 § 6 ust. 1 zdanie 2 EGBGB, jeśli umowa została zawarta przy jednoczesnej, fizycznej obecności obu stron lub poza lokalem przedsiębiorstwa.

1.3 Dla umów zawieranych drogą elektroniczną (np. przez Internet, aplikacje, telemedia) obowiązują następujące warunki:

Member of DERTOUR GROUP

a) Przy dokonywaniu rezerwacji drogą elektroniczną będą Państwo szczegółowo informowani o przebiegu tego procesu w jego trakcie.
b) Na etapie procesu rezerwacji mają Państwo możliwość edycji wprowadzonych danych, usunięcia lub cofnięcia całego formularza rezerwacji poprzez odpowiednio wyjaśnioną funkcję poprawiania.
c) Podane są języki, w jakich może być zwarta umowa oferowana w ramach elektronicznej rezerwacji.
d) Zostaną Państwo poinformowani o zapisaniu przez nas tekstu umowy, jak również o możliwości późniejszego pobrania go.
e) Wraz z naciśnięciem przycisku 'rezerwacja z obowiązkiem zapłaty' (lub o podobnym znaczeniu) proponują nam Państwo wiążące zawarcie umowy turystycznej.
f) Wpłynięcie Państwa zgłoszenia potwierdzimy niezwłocznie w formie elektronicznej .
g) Przekazanie zgłoszenia poprzez naciśnięcie przycisku nie stanowi dla Państwa uzasadnienia do roszczeń jak z tytułu zawartej umowy.
h) Umowa zostaje skutecznie zawarta w momencie, kiedy otrzymają Państwo od nas potwierdzenie rezerwacji na trwałym nośniku. Ale również wtedy, jeśli – bezpośrednio po naciśnięciu przycisku 'rezerwacja z obowiązkiem zapłaty' – otrzymają Państwo odpowiednie, natychmiastowe potwierdzenie rezerwacji wyświetlone na ekranie. W takim przypadku nie jest wymagane dodatkowe potwierdzenie wpłynięcia Państwa zgłoszenia, o którym mowa w punkcie f), o ile została Państwu umożliwiona funkcja zapisania wyświetlonego na ekranie potwierdzenia na trwałym nośniku lub dokonania jego wydruku. Skuteczność zawarcia umowy turystycznej nie jest jednakże uzależniona od tego, czy skorzystają Państwo z możliwości zapisania lub wydrukowania tego potwierdzenia.

1.4 Zwracamy Państwu uwagę na fakt, że zgodnie z przepisami ustawowymi §§ 312 i nast. BGB w odniesieniu do oferowanych usług turystycznych, przy których dochodzi do zawarcia umowy turystycznej na odległość (zwłaszcza listownie, telefonicznie, za pośrednictwem faksu, e-maila, SMS i telemediów oraz usług internetowych) nie przysługuje prawo do odstąpienia od umowy, lecz jedynie ustawowe prawo do rezygnacji i wypowiedzenia umowy, w szczególności prawo do rezygnacji zgodnie z § 651h BGB. Jednakże prawo do odstąpienia przysługuje, jeśli umowa turystyczna została zawarta zgodnie z § 651 a BGB poza lokalem przedsiębiorstwa, chyba że ustne negocjacje, na których opiera się umowa, były prowadzone po uprzednim zamówieniu konsumenta; w tym ostatnim przypadku nie przysługuje prawo do odstąpienia od umowy.

2. Zapłata / Dokumenty podróży

2.1 Wpłaty na poczet rezerwacji przed zakończeniem imprezy turystycznej mogą być wymagane lub przyjmowane przez nas lub przez agentów/pośredników tylko po wcześniejszym wydaniu Państwu aktualnego dokumentu potwierdzającego posiadanie zabezpieczenia finansowego określającego w sposób jasny, zrozumiały i widoczny, nazwę oraz dane kontaktowe podmiotu zapewniającego ochronę na wypadek niewypłacalności. Po zawarciu umowy i przy jednoczesnym przekazaniu dowodu zabezpieczenia finansowego wymagana jest wpłata zaliczki, która wynosi z reguły 20% ceny podróży. Pozostałą należność należy wpłacić najpóźniej na 42 dni przed rozpoczęciem podróży, o ile został przekazany dowód zabezpieczenia oraz my jako organizator nie rozwiążemy umowy z powodu wskazanego w punkcie 7. W przypadku umów dotyczących pojedynczych usług turystycznych nie jest wymagane przekazaniu dowodu zabezpieczenia finansowego. W niektórych przypadkach, wskazanych w opisie podróży lub opisanych w informacjach katalogowych, kwota należności za poszczególne świadczenia (np. za bilety lotnicze wg specjalnych taryf) może być wymagalna wcześniej.
Katalogi DERTOUR KLASSIK- UND KULTUR-EVENTS oraz DERTOUR SPORTS (DERTOUR WYDARZENIA KLASYCZNE I KULTURALNE oraz DERTOUR SPORT) – w przypadku rezerwacji biletów wstępu, numerów startowych do udziału w wydarzeniach sportowych lub podobnych (zwanych dalej „biletem") jako pojedynczej usługi, tj. gdy rezerwacja biletu nie jest częścią imprezy turystycznej w rozumieniu § 651a BGB, cena biletu jest należna i płatna w pełnej wysokości natychmiast po otrzymaniu potwierdzenia/po potwierdzeniu rezerwacji.

2.2 Przy płatności kartą kredytową lub przelewem SEPA obciążenie Państwa konta następuje automatycznie we wskazanych terminach.

2.3 Jeśli w uzgodnionych terminach nie dokonają Państwo wpłaty zaliczki, bądź reszty należności, nawet pomimo upomnienia, a my jesteśmy gotowi do należytej realizacji świadczeń umownych i wywiązaliśmy się z ustawowego obowiązku informacyjnego i nie posiadają Państwo wobec nas ustawowego i umownego prawa zastawu, jesteśmy uprawnieni, po wezwaniu do zapłaty z wyznaczonym terminem, do odstąpienia od umowy i obciążenia Państwa kosztami rezygnacji opisanymi w pkt. 4.2 do 4.6.

2.4 Dokumenty podróży tworzone są zasadniczo około 21 dni przed początkiem podróży, a w przypadku rezerwacji krótkoterminowych w ciągu 24 godzin od założenia rezerwacji - pod warunkiem, że dokonano wpłaty zaliczki i dopłaty zgodnie z ustalonymi terminami płatności. Wysyłka dokumentów podróży następuje z reguły w formie elektronicznej (e-mail) lub w formie drukowanej - do agenta turystycznego, za którego pośrednictwem dokonana została rezerwacja, lub – po odpowiednich uzgodnieniach – bezpośrednio do Państwa.
Przy krótkoterminowych rezerwacjach lotniczych, w pojedynczych przypadkach, dokumenty mogą być zdeponowane na lotnisku wylotowym – za okazaniem potwierdzenia płatności. Za poniesione w związku z tym nakłady pobieramy dodatkową opłatę w wysokości 15 EUR za każdą rezerwację.

3. Zmiany świadczeń przed rozpoczęciem podróży

3.1 Zmiany umowy turystycznej, dotyczące głównych właściwości poszczególnych usług turystycznych, które są niezbędne po zawarciu umowy i zostały wprowadzone przez nas w dobrej wierze, są przez nas dozwolone przed rozpoczęciem podróży, o ile nie wpływają znacząco na kształt zarezerwowanej podróży.

3.2 Jesteśmy zobowiązani do niezwłocznego powiadomienia Państwa o przyczynach dokonania zmian, na trwałym nośniku (np. przez e-mail, SMS lub wiadomość głosową) w sposób jasny, zrozumiały i widoczny/czytelny.

3.3 W przypadku znacznej zmiany głównej właściwości danej usługi lub odstępstwa od uzgodnionych z Państwem specjalnych wymagań, będących integralną częścią zawartej umowy, mają Państwo prawo we wskazanym przez nas terminie:

- albo przyjąć proponowaną zmianę,
- albo odstąpić od umowy bez ponoszenia z tego tytułu kosztów,
- lub zażądać udziału w podróży zastępczej, o ile taką zaproponowaliśmy.

Odpowiedź na nasze powiadomienie, lub jej brak, pozostaje do Państwa decyzji.
Jeżeli zechcą Państwo odpowiedzieć na nasze powiadomienie, mogą Państwo przyjąć proponowaną zmianę umowy, zażądać udziału w podróży zastępczej lub odstąpić od umowy bez ponoszenia z tego tytułu kosztów.
Jeżeli nie otrzymamy Państwa odpowiedzi na nasze powiadomienie lub otrzymamy ją po upływie wskazanego przez nas terminu, zmiana zostaje uznana za skuteczną i zaakceptowaną. Wskazujemy tutaj na punkt 3.2 niniejszych warunków.

3.4 Ewentualne roszczenia z tytułu rękojmi nie wygasają, jeżeli zmienione świadczenia są wadliwe. Jeżeli zmiana usługi lub usługa zastępcza powodują obniżenie ceny podróży, zwrócimy Państwu tę różnicę, zgodnie z § 651m ust. 2 BGB.

4. Odstąpienie od umowy przez Podróżnego przed rozpoczęciem podróży / Koszty odstąpienia od umowy

4.1 Przed rozpoczęciem podróży mają Państwo w każdej chwili możliwość odstąpienia od umowy. Oświadczenie o odstąpieniu od umowy powinno zostać skierowane bezpośrednio do nas. Jeśli podróż była zarezerwowana przez agenta turystycznego, oświadczenie o odstąpieniu od umowy może zostać złożone tamże. Zalecamy złożenie oświadczenia o odstąpieniu od umowy na trwałym nośniku.
Katalogi DERTOUR KLASSIK- UND KULTUR-EVENTS oraz DERTOUR SPORTS (DERTOUR WYDARZENIA KLASYCZNE I KULTURALNE oraz DERTOUR SPORT) - w przypadku rezerwacji biletów wstępu, numerów startowych do udziału w wydarzeniach sportowych lub podobnych (zwanych dalej „biletem") jako pojedynczej usługi, tj. gdy rezerwacja biletu nie jest częścią imprezy turystycznej w rozumieniu § 651a BGB, anulowanie biletu lub jego zwrot nie są możliwe. W takim przypadku koszt biletu nie podlega zwrotowi.

4.2 Jeśli odstąpią Państwo od umowy o udział w imprezie turystycznej przed rozpoczęciem podróży lub jeśli nie przystąpią Państwo do imprezy turystycznej, to stracimy prawo do otrzymania ceny podróży. Zamiast tego możemy domagać się stosownego odszkodowania, jeżeli nie jesteśmy odpowiedzialni za rezygnację, a w miejscu docelowym - lub jego bezpośrednim sąsiedztwie - nie wystąpią nadzwyczajne okoliczności, które w znaczący sposób wpłyną na realizację podróży lub transport podróżnych do miejsca przeznaczenia; okoliczności są nieuniknione i nadzwyczajne, jeśli pozostają poza naszą kontrolą, a ich skutków nie dało się uniknąć, nawet po podjęciu wszelkich racjonalnych działań.

4.3 Jeśli odstąpią Państwo od rezerwacji pojedynczej usługi turystycznej przed rozpoczęciem podróży lub jeśli nie przystąpią Państwo do pojedynczej usługi turystycznej, to stracimy prawo do otrzymania ceny podróży. Zamiast tego możemy domagać się stosownego odszkodowania, jeżeli nie jesteśmy odpowiedzialni za rezygnację.

4.4 Wysokość odszkodowania uzależniona jest od czasu, w jakim przed rozpoczęciem podróży doszło do odstąpienia od umowy, jak również uwzględniając zaoszczędzone wydatki i poniesione nakłady oraz możliwe dochody z tytułu innego wykorzystania świadczeń. Na Państwa życzenie jesteśmy zobowiązani do uzasadnienia wysokości odszkodowania. Wysokość odszkodowań za odstąpienie od umowy podana jest w punkcie 19 niniejszych warunków.

4.5 W każdym przypadku pozostawiamy Państwa decyzji przedstawienie dowodów na to, że przysługujące nam stosowne odszkodowanie miałoby być znacznie niższe, niż te określone przez nas.
4.6 Zastrzegamy sobie jednakże prawo do odstępstwa od podanych powyżej wysokości odszkodowania oraz do zażądania indywidualnie wyliczonej kwoty odszkodowania. Kwota ta może być wyższa lub niższa od wymaganej kwoty odszkodowania za odstąpienie od umowy. W takim wypadku jesteśmy zobowiązani wyszczególnić te koszty, z uwzględnieniem zaoszczędzonych wydatków oraz możliwości alternatywnego wykorzystania usług oraz uzasadnić je na Państwa życzenie.
4.7 Jeżeli w związku z Państwa odstąpieniem od umowy jesteśmy zobowiązani do zwrotu ceny, zrobimy to niezwłocznie, najpóźniej jednak w ciągu 14 dni od otrzymania od Państwa oświadczenia o odstąpieniu od umowy.

5. Zmiana rezerwacji / Zmiana uczestnika

5.1 Po zawarciu umowy nie przysługuje Państwu prawo do zmiany, szczególnie dotyczącej terminu podróży, miejsca docelowego, miejsca wyjazdu, zakwaterowania lub środka transportu (zmiana rezerwacji). Jeśli jednak chcą Państwo dokonać zmiany rezerwacji i gdy istnieje taka możliwość, to ponosimy z reguły takie same koszty, jak w przypadku odstąpienia od umowy przez Państwa. Dlatego musimy obciążyć Państwa takimi samymi kosztami w momencie zmiany rezerwacji, jakie powstałyby w przypadku rezygnacji. O ile nie chodzi o drobną zmianę rezerwacji (która wiąże się z niewielkim nakładem środków), będziemy naliczać również opłatę za zmianę rezerwacji, której wysokość będzie uzależniona od nakładu środków. O wysokości tej opłaty poinformujemy Państwa przed dokonaniem konkretnej zmiany rezerwacji. Pozostawiamy Państwu ewentualne przedstawienie dowodów na to, że przysługujące nam stosowne odszkodowanie/opłata za zmianę, miałyby być znacznie niższe niż te wymagane przez nas. Nie dotyczy to przypadku, gdy zmiana rezerwacji jest konieczna, z powodu niedopełnienia przez nas, ciążącego na nas obowiązku informacyjnego przed zawarciem umowy, lub spełnienia go w niewystarczający albo wadliwy sposób – zgodnie z art. 250 § 3 EGBGB; w takim przypadku możliwa jest bezpłatna zmiana rezerwacji.
5.2. Państwa prawo, zgodnie z zapisami § 651 e BGB, odnośnie naszego żądania złożenia oświadczenia woli na trwałym nośniku, do przeniesienia praw i obowiązków wynikających z umowy turystycznej na osobę trzecią, pozostaje nienaruszone przez powyższe warunki. Oświadczenie takie uznaje się za złożone we właściwym terminie, jeśli otrzymamy je najpóźniej na 7 dni przed rozpoczęciem podróży.

6. Niewykorzystane świadczenia

Jeśli, z przyczyn leżących po Państwa stronie, nie skorzystają Państwo z poszczególnych usług, do których wykonania, zgodnie z umową, byliśmy gotowi i które byliśmy w stanie wykonać, nie przysługuje Państwu prawo do częściowego zwrotu ceny. Nie dotyczy to sytuacji, gdy takie przyczyny uprawniałyby Państwa, zgodnie z obowiązującymi przepisami, do bezpłatnego odstąpienia od umowy lub wypowiedzenia umowy turystycznej. Postaramy się o zwrot kosztów zaoszczędzonych przez usługodawców. Niniejsze zobowiązanie nie powstaje, jeśli chodzi o zupełnie nieistotne koszty.

7. Odstąpienie od umowy w skutek nieosiągnięcia przewidzianej, minimalnej liczby uczestników

7.1. Do 28 dni przed rozpoczęciem podróży mamy prawo do odstąpienia od umowy o udział w imprezie turystycznej z powodu nieosiągnięcia przewidzianej przez nas lub ustalonej urzędowo minimalnej liczby uczestników, pod warunkiem, że w opisie podróży wskazano na minimalną liczbę uczestników oraz liczba ta i termin odstąpienia od umowy, przy braku jej osiągnięcia, podany był na potwierdzeniu podróży. W każdym przypadku jesteśmy zobowiązani niezwłocznie poinformować Państwa o zaistnieniu przesłanki, że podróż nie zostanie zrealizowana i jak najszybciej przekazać Państwu oświadczenie o odstąpieniu od umowy. Jeżeli już wcześniej będzie wiadomo, że zakładana, minimalna liczba uczestników nie zostanie osiągnięta, zostaną Państwo o tym poinformowani.
7.2. Jeżeli z tego powodu podróż się nie odbędzie, zwrócimy Państwu wpłaty dokonane na poczet podróży – niezwłocznie – najpóźniej jednak w ciągu 14 dni od otrzymania oświadczenia o odstąpieniu od umowy.

8. Rozwiązanie umowy ze strony organizatora ze względu na zachowanie uczestnika

Możemy odstąpić od umowy turystycznej lub wypowiedzieć ją po rozpoczęciu podróży, bez zachowania okresu wypowiedzenia, jeśli, pomimo naszego upomnienia, przeszkadzają Państwo w zrealizowaniu podróży lub w przypadku, gdy łamią Państwo postanowienia umowy w takim stopniu, że natychmiastowe rozwiązanie umowy jest usprawiedliwione. Nie ma to zastosowania, jeżeli naruszenie umowy jest spowodowane nie dochowaniem naszych obowiązków informacyjnych. Jeśli wypowiemy umowę, jesteśmy uprawnieni do żądania ceny wyjazdu, pomniejszonej o

wartość zaoszczędzonych lub inaczej wykorzystanych nakładów, włącznie z ewentualnym zwrotem zaoszczędzonych kosztów od naszych usługodawców.

9. Rozwiązanie umowy z powodu nieuniknionych, nadzwyczajnych okoliczności

Ma tutaj zastosowanie wyciąg z przepisów BGB o następującym brzmieniu:

„§ 651 h Odstąpienie od umowy przed rozpoczęciem podróży

(1) Podróżny, przed rozpoczęciem podróży, ma w każdej chwili możliwość odstąpienia od umowy. Jeżeli podróżny odstępuje od umowy, organizatorowi turystyki wygasa prawo do żądania opłacenia ceny podróży. Zamiast tego organizator może domagać się odpowiedniego odszkodowania.

[...]

(3) Odmiennie od akapitu 1 zdanie 3 organizator nie może żądać odszkodowania z tytułu odstąpienia od umowy, jeśli w miejscu docelowym lub jego najbliższym sąsiedztwie, występują nieuniknione, nadzwyczajne okoliczności, które mają znaczący wpływ na realizację imprezy turystycznej lub na przewóz podróżnych do miejsca docelowego. Okoliczności są nieuniknione i nadzwyczajne w rozumieniu niniejszego ustępu, jeśli nie pozostają pod kontrolą strony, która się na nie powołuje, a ich skutków nie można było uniknąć nawet po podjęciu wszelkich racjonalnych działań.

(4) Organizator turystyki może odstąpić od umowy przed rozpoczęciem podróży w następujących przypadkach:

1. [...]

2. Jeżeli organizator turystyki nie może zrealizować umowy z powodu nieuniknionych, nadzwyczajnych okoliczności; w takim przypadku jest on zobowiązany wyjaśnić powód odstąpienia od umowy, niezwłocznie po powzięciu wiedzy o tych okolicznościach.

Jeżeli organizator turystyki odstępuje od umowy, wygasa jego żądanie do opłacenia ustalonej ceny podróży.

(5) Jeżeli organizator turystyki jest zobowiązany do zwrotu kosztów podróży w związku z rozwiązaniem umowy, musi to zrobić niezwłocznie, najpóźniej jednak w ciągu 14 dni od rozwiązania umowy.

10. Obowiązek współdziałania ze strony podróżnego

10.1 Dokumenty podróży

Prosimy poinformować nas lub agenta turystycznego, za pośrednictwem którego dokonali Państwo rezerwacji usług turystycznych, w stosownym czasie, gdyby przed rozpoczęciem podróży, zgodnie z wcześniejszymi ustaleniami, nie otrzymali Państwo wymaganych dokumentów podróży.

10.2 Zgłoszenie niezgodności / Żądanie usunięcia wad

Jeżeli podróż jest realizowana niezgodnie z umową, mogą Państwo zażądać usunięcia niezgodności. Do tego niezbędne jest – pomimo naszego nadrzędnego obowiązku realizacji świadczenia – Państwa współdziałanie. Dlatego są Państwo zobowiązani uczynić wszystko co w Państwa mocy, aby przyczynić się do usunięcia niezgodności, ewentualnie do zminimalizowania powstałych szkód lub ich uniknięcia.

O ile, w wyniku zawinionego zaniedbania, nie mogliśmy usunąć niezgodności, nie przysługuje Państwu roszczenie o obniżenie ceny zgodnie z § 651 m BGB, ani roszczenie odszkodowawcze zgodnie z § 651 n BGB.

Są Państwo zobowiązani do niezwłocznego zgłoszenia niezgodności do naszego lokalnego przedstawiciela. Jeśli nie ma na miejscu naszego lokalnego przedstawiciela i nie musi on być dostępny zgodnie z umową, wszelkie wady dotyczące podróży należy zgłaszać bezpośrednio do nas, korzystając z podanych poniżej danych kontaktowych lub za pośrednictwem ustalonego punktu kontaktowego. Dostępność naszego lokalnego przedstawiciela lub naszego lokalnego punktu kontaktowego zostanie wskazana w potwierdzeniu rezerwacji i/lub w dokumentach podróży.

W każdym przypadku prosimy podać widoczne w dokumentach podróży numer rezerwacji / numer podróży oraz cel i termin podróży.

Niezgodności mogą Państwo także zgłosić agentowi turystycznemu, za pośrednictwem którego dokonali Państwo rezerwacji.

Dodatkowo mogą się Państwo z nami kontaktować w jęz. polskim za pośrednictwem centrum serwisowego Dertour Polska: tel. 0048 222660168, e-mail: biuro@dertour.pl.

Nasz lokalny przedstawiciel w miejscu pobytu ma za zadanie udzielić Państwu pomocy, w miarę możliwości. Nie jest on jednakże upoważniony do uznawania roszczeń.

10.3 Zachowanie terminu wypowiedzenia umowy

Jeżeli, z powodu niezgodności opisanych w § 651i ust. 2 BGB, o ile są one istotne, zamierzają Państwo wypowiedzieć umowę turystyczną w trybie § 651l BGB, są Państwo zobowiązani do uprzedniego wyznaczenia nam rozsądnego terminu

dla usunięcia niezgodności. Zasada ta nie znajduje zastosowania jedynie wtedy, jeżeli odmawiamy usunięcia niezgodności albo jeśli konieczne jest natychmiastowe usunięcie niezgodności.

10.4 Zagubienie lub opóźnienie dostarczenia bagażu podczas podróży lotniczych; szczególne zasady oraz terminy dotyczące zgłaszania niezgodności.

(a) Wskazujemy, że uszkodzenie bagażu, zagubienie lub opóźnienie w jego dostarczeniu w przypadku podróży lotniczych – zgodnie z przepisami prawa lotniczego – należy zgłosić niezwłocznie odpowiedniemu przewoźnikowi w miejscu docelowym poprzez złożenie formularza zgłoszenia szkód „P.I.R." Prosimy mieć na uwadze, że nie złożenie formularza szkody skutkuje zazwyczaj oddaleniem reklamacji przez linię lotniczą i organizatora turystyki, na podstawie konwencji międzynarodowych. W przypadku uszkodzenia bagażu zgłoszenia szkody należy dokonać najpóźniej w ciągu 7 dni, a w przypadku opóźnienia – w ciągu 21 dni od wystąpienia zdarzenia.

(b) Oprócz tego fakt zagubienia, zniszczenia lub błędnego dostarczenia bagażu należy zgłosić niezwłocznie nam, naszemu lokalnemu przedstawicielowi, lokalnemu punktowi kontaktowemu lub agentowi turystycznemu.

10.5 Ograniczenia dotyczące przewozu

Prosimy o wyrozumiałość, że ze względów bezpieczeństwa pasażerki będące w ciąży mogą zazwyczaj brać udział w naszych rejsach statkiem jedynie do 23. tygodnia ciąży. W przypadku podróży lotniczych zasada ta obowiązuje do 35. tygodnia ciąży. Prosimy o jak najszybszy kontakt z nami w celu ustalenia regulacji obowiązujących dla Państwa podróży.

11. Ograniczenie odpowiedzialności

11.1 Nasza odpowiedzialność umowna za szkody, które nie są obrażeniami ciała i nie zostały spowodowane w sposób zawiniony, jest ograniczona do trzykrotności ceny podróży.

11.2 Nasza odpowiedzialność deliktowa za szkody, które nie są obrażeniami ciała, ani przestępstwami na tle seksualnym, i które nie zostały spowodowane w sposób zawiniony, jest ograniczona do trzykrotności ceny podróży.

11.3 Ograniczenia wymienione w punktach 11.1 oraz 11.2, na mocy konwencji międzynarodowych lub opartych na nich przepisach prawa, nie mają wpływu na ewentualne roszczenia.

11.4 Nie ponosimy odpowiedzialności za niezgodności w usługach, szkody na osobach i rzeczach, powstałe w wyniku nienależytego wykonania usług turystycznych, realizowanych przez osoby trzecie, przy zamówieniu których tylko pośredniczyliśmy (np. wycieczki, w których sprzedaży pośredniczyliśmy, imprezy sportowe, wizyty w teatrze, wystawy), jeśli te świadczenia były wyraźnie opisane w programie podróży i na potwierdzeniu podróży jako świadczenia obce, wykonywane przez kontrahentów, których nazwę i adres czytelnie wskazaliśmy. Świadczenia te nie są częścią składową naszych usług, co zostało Państwu w sposób jasny, zrozumiały i widoczny wyjaśnione i zostały wybrane oddzielnie. Nie jest to sprzeczne z zapisami §§ 651b, 651c, 651w oraz 651y BGB.

Jednakże ponosimy odpowiedzialność, jeśli i o ile powstałe wobec Państwa szkody spowodowane były naszymi, wadliwie wykonanymi, obowiązkami informacyjnymi lub organizacyjnymi.

12. Dochodzenie roszczeń: adresat, informacja o rozwiązywaniu sporów konsumenckich

12.1 Roszczenia zgodnie z § 651i ust. 3 nr 2 – 7 BGB powinni Państwo składać bezpośrednio do nas. Reklamacje można składać również za pośrednictwem agenta turystycznego, jeśli pośredniczył on w rezerwacji usług turystycznych. Zaleca się złożenie reklamacji na trwałym nośniku danych.

12.2 Informujemy, że nie uczestniczymy w dobrowolnym systemie pozasądowego rozstrzygania sporów konsumenckich (np. poprzez Europejską platformę internetowego rozstrzygania sporów).

13. Przedawnienie w przypadku pojedynczych usług turystycznych

Wszelkie roszczenia odszkodowawcze skierowane przeciwko nam – w przypadku rezerwacji pojedynczych usług turystycznych – przedawniają się w ustawowym okresie przedawnienia zgodnie z § 195, 199 BGB. W innych przypadkach roszczenia wobec nas przedawniają się po upływie jednego roku od początku okresu przedawnienia, zgodnie z przepisami.

14. Informacja o odpowiedzialności przewoźników pasażerskich na morskich drogach wodnych z tytułu wypadków

Odpowiedzialność przewoźnika za przewóz pasażerów drogą morską w przypadku śmierci lub obrażeń ciała pasażerów, utraty lub uszkodzenia bagażu, utraty lub uszkodzenia przedmiotów wartościowych i utraty lub uszkodzenia sprzętu do poruszania się lub innego specjalistycznego sprzętu w przypadku pasażerów o ograniczonej sprawności ruchowej podlega przepisom Rozporządzenia (WE) nr 392/2009 Parlamentu Europejskiego i Rady z 23.04.2009 r. w sprawie

Member of DERTOUR GROUP

odpowiedzialności przewoźników pasażerskich na morskich drogach wodnych z tytułu wypadków. Więcej informacji na temat obowiązujących przepisów i praw podróżnego na podstawie niniejszego Rozporządzenia, otrzymają Państwo od nas na życzenie, pocztą e-mail, wysyłając wiadomość na adres: biuro@dertour.pl

15. Obowiązek informacji o rzetelności linii lotniczych wykonujących usługę przewozu

Na podstawie ordynacji Unii Europejskiej dotyczącej informowania pasażerów odnośnie rzetelności linii lotniczych wykonujących usługę przewozu jesteśmy zobowiązani, podczas dokonywania rezerwacji, poinformować Państwa o rzetelności linii lotniczych wykonujących usługę przewozu oraz o zakresie wszelkich usług wchodzących w skład usługi przewozu. O ile w momencie dokonywania przez Państwa rezerwacji nie będzie jeszcze znana nazwa linii lotniczej wykonującej usługę przewozu jesteśmy zobowiązani podać Państwu nazwę prawdopodobnej lub prawdopodobnych linii lotniczych, które mogą wykonać usługę przewozu. Jeżeli nazwa linii lotniczej wykonującej usługę przewozu będzie już znana, będą Państwo przez nas o tym niezwłocznie poinformowani. To samo dotyczy przypadku ewentualnej zmiany przewoźnika lotniczego. Lista Bezpieczeństwa UE (wcześniej zwana „czarną listą przewoźników lotniczych") jest publikowana w Internecie na stronie: https://transport.ec.europa.eu/transport-themes/eu-air-safety-list_en?prefLang=pl

16. Przepisy paszportowe, wizowe i sanitarne

16.1 Informujemy Państwa / podróżnego o ogólnych przepisach paszportowych, wizowych oraz sanitarnych w miejscu docelowym oraz orientacyjnych terminach dotyczących uzyskania niezbędnych wiz, jeszcze przed zawarciem umowy turystycznej.

16.2 Wyłącznie Państwo są odpowiedzialni za: uzyskanie i zabranie ze sobą stosownych dokumentów podróży, wykonanie ewentualnie wymaganych szczepień oraz przestrzeganie przepisów celnych i dewizowych. Wszelkie negatywne skutki wynikające z nieprzestrzegania tych przepisów, jak np. konieczność zapłaty kosztów rezygnacji, będą obciążały wyłącznie Państwa, chyba że to my nie udzieliliśmy Państwu informacji lub udzieliliśmy Państwu błędnych lub niewystarczających informacji.

16.3 Nie ponosimy odpowiedzialności za nieterminowe wystawienie i dostarczenie wymaganych wiz przez poszczególne placówki dyplomatyczne, nawet jeśli nam powierzyli Państwo ich załatwienie, chyba że w sposób przez nas zawiniony nie dopełniliśmy określonych obowiązków.

17. Ochrona Ubezpieczeniowa (Ubezpieczenie od kosztów rezygnacji z podróży i in.)

Prosimy mieć na uwadze, że ceny podane w naszych katalogach nie zawierają ubezpieczenia od kosztów rezygnacji lub zabezpieczenia od kosztów dodatkowych (włącznie z podróżą zastępczą). Jeśli zrezygnują Państwo z wyjazdu przed rozpoczęciem imprezy turystycznej, powstaną koszty rezygnacji. Przy przerwaniu podróży mogą powstać koszty dodatkowe za zorganizowanie podróży powrotnej itp. Dlatego **polecamy** Państwu specjalną ochronę ubezpieczeniową poprzez zawarcie ubezpieczenia w ERGO Reiseversicherung AG, Thomas-Dehler-Strasse 2, D-81737 München. (Oddział w Polsce: ul. Chmielna 101/102, 80-748 Gdańsk). Obejmuje ona, oprócz ubezpieczenia od kosztów rezygnacji, obszerną ochronę podróżną, włącznie z całodobowym telefonem do centrum pomocy.

Ubezpieczenia KL, NNW dla Klientów z Polski (informacja dodatkowa - poza tekstem oryginalnym WU)
W związku ze specyfiką oferowanych produktów i zgodnie z obowiązującymi nas przepisami, ceny podane w naszych katalogach nie zawierają ceny ubezpieczenia od kosztów leczenia i następstw nieszczęśliwych wypadków (KL i NNW) i można je zamówić i opłacić dodatkowo. Polecamy Państwu ubezpieczenia ERGO KL i NNW dla naszych imprez turystycznych. W celu ich rezerwacji i opłacenia składki ubezpieczeniowej prosimy o kontakt z Państwa biurem podróży, w którym została dokonana rezerwacja imprezy turystycznej lub z naszym polskim centrum serwisowym: tel. +48-22-2660168 lub za pośrednictwem poczty elektronicznej e-mail: biuro@dertour.pl. Prosimy podać daty wyjazdu i powrotu z/do kraju zamieszkania oraz numer Państwa rezerwacji. Ubezpieczenie podróży mogą Państwo również zarezerwować i opłacić na stronie internetowej dertour.pl/ergo.

18. Ochrona danych osobowych

Przekazywane nam przez Państwa dane osobowe przetwarzamy zgodnie z obowiązującymi przepisami o ochronie danych osobowych. Więcej informacji na temat sposobu przetwarzania Państwa danych osobowych znajdą Państwo w naszej polityce prywatności.

Member of DERTOUR GROUP

Jeśli podczas rezerwacji podróży podadzą nam Państwo swój adres e-mail, użyjemy go, aby poinformować Państwa o porównywalnych ofertach podróży naszego przedsiębiorstwa. Jeśli nie chcą Państwo otrzymywać informacji, mogą Państwo w dowolnym momencie cofnąć zgodę, nie ponosząc żadnych kosztów poza kosztami transmisji zgodnie z podstawowymi stawkami. Za każdym razem zostaną Państwo poinformowani, jeśli użyjemy Państwa adresu e-mail do tego celu. Alternatywnie mogą Państwo zrezygnować z otrzymywania wiadomości e-mail już w momencie rezerwacji.

19. Odszkodowania za odstąpienie od umowy (por. punkty 4.2 – 4.4)

Wysokość odszkodowań za odstąpienie od umowy uzależniona jest od rodzaju zamówionych przez Państwa usług turystycznych oraz terminu wpłynięcia do nas Państwa oświadczenia o odstąpieniu od umowy. Przy rezerwacji kilku usług turystycznych z wyszczególnionymi cenami jednostkowymi (np. przelot i wycieczka objazdowa) łączna wysokość odszkodowania stanowi sumę kosztów wyliczonych osobno dla każdej usługi turystycznej. Prosimy koniecznie zwracać uwagę na odstępstwa występujące przy opisach niektórych usług turystycznych, które należy traktować nadrzędnie. Wysokości odszkodowań za odstąpienie od umowy dla poszczególnych usług turystycznych przedstawione są we właściwych katalogach i stanowią integralną część niniejszych Warunków Uczestnictwa > LINK: https://www.derhotel.pl/merlinx/

Stan: 10/ 2026

Organizator imprez turystycznych:

DERTOUR Deutschland GmbH
Humboldtstraße 140
51149 Köln, Niemcy
UiD (NIP): DE811177889
Siedziba i sąd właściwy:
Niemcy, Köln, HRB 53152

Tel.: +49 2203 42-0
Fax: +49 2203 42-247
Internet: www.dertouristik.com

Dodatkowy adres wykonywania działalności:
DERTOUR Deutschland GmbH
Emil-von-Behring Str. 6
60439 Frankfurt/M., Niemcy

Tel.: +49 69 958800

Zarząd:
Boris Raoul (rzecznik), Britta Fischer, Matthias Lange, Stefan Römheld, Sven Schikarsky, Dr Georg Welbers

WZÓR dowodu zabezpieczenia wpłat klientów dla zorganizowanych imprez turystycznych

Certyfikat zabezpieczenia wpłat dla marek touroperatora DERTOUR Deutschland GmbH jest automatycznie dodawany w systemach rezerwacyjnych do imprez turystycznych. W przypadku pojedynczych usług turystycznych, takich jak tylko usługi hotelowe, same przeloty lub inne pojedyncze usługi, zgodnie z wymogami prawa, nie wydaje się żadnego certyfikatu zabezpieczenia. **Tłumaczenie** (oryginał i logo poniżej)**:**

Numer dowodu zabezpieczenia: **100017-2026**

Dowód zabezpieczenia dla zorganizowanej imprezy turystycznej

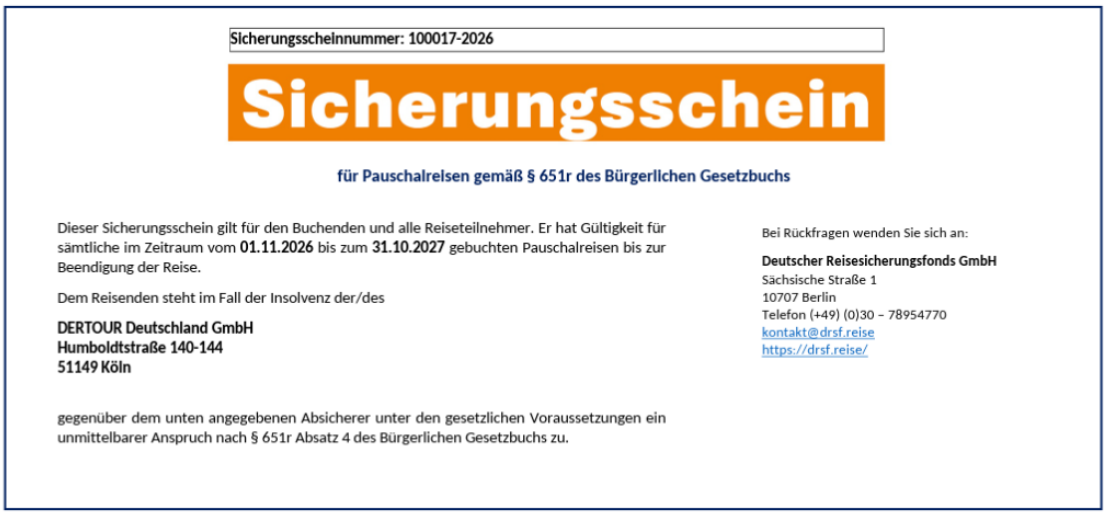
zgodnie z § 651r niemieckiego kodeksu cywilnego

Niniejszy dowód zabezpieczenia jest ważny dla osoby dokonującej rezerwacji oraz dla wszystkich podróżnych – uczestników imprezy turystycznej i obowiązuje dla wszystkich imprez turystycznych zarezerwowanych od dnia 01.11.2026 do dnia 31.10.2027.

W przypadku niewypłacalności organizatora imprezy turystycznej
DERTOUR Deutschland GmbH, z siedzibą Humboldtstr. 140, 51149 Koeln, Niemcy
podróżnemu przysługują natychmiastowe roszczenia wobec niżej wskazanego podmiotu zabezpieczającego wpłaty klientów – zgodnie z wymogami prawnymi na podstawie § 651r akapit 4 niemieckiego kodeksu cywilnego.

W razie zapytań prosimy o kontakt z: **Deutscher Reisesicherungsfonds GmbH**
z siedzibą: Sächsische Straße 1, D 10707 Berlin
Telefon 0049 30 78954770, e-mail: schadenmeldung@drsf.reise, schadenmeldung.drsf.reise

Nota: W przypadku roszczenia dotyczącego zabezpieczenia Deutsche Reisesicherungsfonds GmbH przetwarza Państwa dane osobowe w celu zwrotu Państwu już zapłaconych kosztów podróży lub zorganizowania transportu powrotnego i – w razie potrzeby – zakwaterowania do czasu transportu powrotnego. Przetwarzane będą wyłącznie dane osobowe wymagane do tych celów. Podstawą prawną przetwarzania Państwa danych jest art. 6 ust. 1 zdanie 1 lit. b) RODO. Jeśli zarezerwowali Państwo i rozpoczęli podróż do kraju trzeciego (kraje spoza UE i EOG), dane mogą być przekazywane do odbiorców w tym kraju, nawet jeśli nie ma poziomu ochrony danych porównywalnego z tym w UE. Podstawą prawną tego jest art. 49 ust. 1 lit. c RODO. Dalsze informacje na temat przetwarzania Państwa danych osobowych przez Deutsche Reisesicherungsfonds GmbH w przypadku roszczenia dotyczącego zabezpieczenia, a w szczególności na temat Państwa praw, można znaleźć pod następującym adresem internetowym: www.drsf.reise/datenschutz.



Sicherungsscheinnummer: 100017-2026

Sicherungsschein

für Pauschalreisen gemäß § 651r des Bürgerlichen Gesetzbuchs

Dieser Sicherungsschein gilt für den Buchenden und alle Reiseteilnehmer. Er hat Gültigkeit für sämtliche im Zeitraum vom **01.11.2026** bis zum **31.10.2027** gebuchten Pauschalreisen bis zur Beendigung der Reise.

Dem Reisenden steht im Fall der Insolvenz der/des

DERTOUR Deutschland GmbH
Humboldtstraße 140-144
51149 Köln

gegenüber dem unten angegebenen Absicherer unter den gesetzlichen Voraussetzungen ein unmittelbarer Anspruch nach § 651r Absatz 4 des Bürgerlichen Gesetzbuchs zu.

Bei Rückfragen wenden Sie sich an:

Deutscher Reisesicherungsfonds GmbH
Sächsische Straße 1
10707 Berlin
Telefon (+49) (0)30 – 78954770
kontakt@drsf.reise
https://drsf.reise/

DRSF

Insolvenzschutz für Reisende

Im Falle der Insolvenz Ihres Reiseveranstalters kümmert sich der DRSF unter den gesetzlichen Voraussetzungen* um...

- eine mögliche Fortsetzung Ihres Urlaubs,
- Ihre Rückreise aus dem Urlaub, soweit diese abgesichert ist oder
- die Erstattung Ihrer abgesicherten Zahlungen

Mehr Infos: **drsf.reise**

* Insolvenzschutz besteht bei Pauschalreisen unter den gesetzlichen Voraussetzungen des § 651r BGB sowie bei verbundenen Reiseleistungen unter den gesetzlichen Voraussetzungen der §§ 651r und 651w BGB.

Im Sicherungsfall verarbeitet die Deutscher Reisesicherungsfonds GmbH personenbezogene Daten der Buchenden/Reiseteilnehmer, um ihnen bereits gezahlte Reisepreise zu erstatten oder ihre Rückbeförderung und gegebenenfalls ihre Beherbergung bis zur Rückbeförderung zu organisieren. Vereinzelt verarbeitet die Deutscher Reisesicherungsfonds GmbH bereits vor Eintritt eines Sicherungsfalles zu Testzwecken zur Vorbereitung der Erbringung ihrer Leistungen die personenbezogenen Daten der Buchenden/Reiseteilnehmer. Weitere Informationen zur Datenverarbeitung finden Sie unter www.drsf.reise/datenschutz.

Member of DERTOUR GROUP

WZÓR dowodu zabezpieczenia wpłat klientów dla powiązanych usług turystycznych

Tłumaczenie (oryginał i logo poniżej):

Numer dowodu zabezpieczenia: **100017-2026**

Dowód zabezpieczenia dla powiązanych usług turystycznych

zgodnie z § 651r i 651w niemieckiego kodeksu cywilnego

Niniejszy dowód zabezpieczenia jest ważny dla osoby dokonującej rezerwacji oraz dla wszystkich uczestników wyjazdu i jest ważny od dnia 01.11.2026 do dnia 31.10.2027 dla powiązanych usług turystycznych

W przypadku niewypłacalności:
DERTOUR Deutschland GmbH, z siedzibą Humboldtstr. 140, 51149 Koeln, Niemcy
podróżnemu przysługują roszczenia wobec niżej wskazanego podmiotu zabezpieczającego wpłaty klientów – zgodnie z wymogami prawnymi na podstawie § 651r akapit 4 niemieckiego kodeksu cywilnego.

W razie zapytań prosimy o kontakt z: **Deutscher Reisesicherungsfonds GmbH**
z siedzibą: Sächsische Straße 1, D 10707 Berlin
Telefon 0049 30 78954770, e-mail: schadenmeldung@drsf.reise, schadenmeldung.drsf.reise

Sicherungsscheinnummer: 100017-2026

Sicherungsschein

für verbundene Reiseleistungen
gemäß §§ 651r und 651w des Bürgerlichen Gesetzbuchs

Dieser Sicherungsschein gilt für den Buchenden und alle Reiseteilnehmer. Er hat Gültigkeit für sämtliche im Zeitraum vom **01.11.2026** bis zum **31.10.2027** gebuchten verbundenen Reiseleistungen bis zur Beendigung der Reise.

Dem Reisenden steht im Fall der Insolvenz der/des

DERTOUR Deutschland GmbH
Humboldtstraße 140-144
51149 Köln

gegenüber dem unten angegebenen Absicherer unter den gesetzlichen Voraussetzungen ein unmittelbarer Anspruch nach § 651r Absatz 4 des Bürgerlichen Gesetzbuchs zu.

Bei Rückfragen wenden Sie sich an:

Deutscher Reisesicherungsfonds GmbH
Sächsische Straße 1
10707 Berlin
Telefon (+49) (0)30 – 78954770
kontakt@drsf.reise
https://drsf.reise/

DRSF

Insolvenzschutz für Reisende

Im Falle der Insolvenz Ihres Reiseveranstalters kümmert sich der DRSF unter den gesetzlichen Voraussetzungen* um...

- eine mögliche Fortsetzung Ihres Urlaubs,
- Ihre Rückreise aus dem Urlaub, soweit diese abgesichert ist oder
- die Erstattung Ihrer abgesicherten Zahlungen

Mehr Infos: **drsf.reise**

* Insolvenzschutz besteht bei Pauschalreisen unter den gesetzlichen Voraussetzungen des § 651r BGB sowie bei verbundenen Reiseleistungen unter den gesetzlichen Voraussetzungen der §§ 651r und 651w BGB.

Im Sicherungsfall verarbeitet die Deutscher Reisesicherungsfonds GmbH personenbezogene Daten der Buchenden/Reiseteilnehmer, um ihnen bereits gezahlte Reisepreise zu erstatten oder ihre Rückbeförderung und gegebenenfalls ihre Beherbergung bis zur Rückbeförderung zu organisieren. Vereinzelt verarbeitet die Deutscher Reisesicherungsfonds GmbH bereits vor Eintritt eines Sicherungsfalles zu Testzwecken zur Vorbereitung der Erbringung ihrer Leistungen die personenbezogenen Daten der Buchenden/Reiseteilnehmer. Weitere Informationen zur Datenverarbeitung finden Sie unter www.drsf.reise/datenschutz.

Member of DERTOUR GROUP