

Warunki Imprez Turystycznych Biuro Turystyczne VISIT BALKAN Goran Kovačević, ul. Szabatowskiego 4 , 41-500 Chorzów

§ 1. Postanowienia ogólne

Organizatorem imprezy turystycznej w rozumieniu ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych jest Biuro Turystyczne VISIT BALKAN Goran Kovačević, zwane dalej VISIT BALKAN. Dane organizatora: Biuro Turystyczne VISIT BALKAN Goran Kovačević, ul. Szabatowskiego 4 , 41-500 Chorzów , REGON 490432754 , NIP 7360008711. Wpis do Rejestru Organizatorów Turystyki i Pośredników Turystycznych prowadzony przez Marszałka Województwa Śląskiego pod numerem 1115.

Osoba fizyczna, która zawarła Umowę udziału w imprezie turystycznej organizowanej przez VISIT BALKAN zwana jest dalej Klientem.

§ 2. Zawarcie umowy

Zgłoszenie udziału w imprezie turystycznej organizowanej przez VISIT BALKAN następuje z chwilą dokonania przez Klienta rezerwacji . Rezerwację może założyć Agent w oparciu o umowę agencyjną zawartą ze VISIT BALKAN.

Dokumentem potwierdzającym założenie rezerwacji jest Umowa po wypełnieniu formularza rezerwacyjnego przez Klienta.

Do obowiązków Klienta należy przesłanie w formacie elektronicznym podpisanej umowy do VISIT BALKAN za pomocą Panelu Klienta lub pocztą e-mail.

Podpisując umowę-zgłoszenie uczestnictwa Uczestnik wyraża zgodę na przetwarzanie, uaktualnianie i udostępnianie danych osobowych, niezbędnych dla realizacji imprezy.

§ 3. Płatności

Klient zobowiązany jest do wpłaty zaliczki (każdorazowa wysokość zaliczki określona jest w ofercie) w ciągu 2 dni roboczych od daty dokonania rezerwacji. Pozostałą kwotę należy wpłacić w terminie 30 dni przed datą rozpoczęcia imprezy turystycznej. W przypadku zakupu imprezy turystycznej w terminie krótszym niż 30 dni przed datą rozpoczęcia imprezy turystycznej Klient zobowiązany jest do wpłaty całej ceny w momencie rezerwacji.

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

VISIT BALKAN zastrzega możliwość zmiany ceny imprezy turystycznej. W przypadku konieczności podwyższenia ceny VISIT BALKAN obowiązany jest udokumentować wpływ na podwyższenie ceny jednej z następujących okoliczności: wzrost kosztów transportu, wzrost opłat urzędowych, podatków lub opłat należnych za takie usługi, jak lotniskowe, załadunkowe lub przeładunkowe w portach morskich i lotniczych, wzrost kursów walut. VISIT BALKAN zawiadamia niezwłocznie Klienta o zmianie warunków Umowy z podaniem przyczyny zmiany warunków oraz potwierdza zmianę warunków w formie pisemnej. Klient w terminie 7 dni od zawiadomienia dokonanego przez VISIT BALKAN obowiązany jest pod rygorem nieważności na piśmie poinformować VISIT BALKAN czy przyjmuje proponowaną zmianę Umowy, czy też odstępuje od zawartej Umowy o świadczenie usług turystycznych za zwrotem wniesionych przez niego opłat.

W okresie 20 dni przed datą rozpoczęcia imprezy turystycznej cena ustalona w umowie z Klientem nie może być podwyższana.

§ 4. Realizacja imprezy turystycznej

VISIT BALKAN przyjmuje odpowiedzialność za realizację imprezy turystycznej zgodnie z programem i świadczeniami zawartymi w ofercie, ma prawo jednak zmienić informacje w ofercie przed zawarciem umowy o zorganizowanie imprezy turystycznej pod warunkiem poinformowania o tym Klienta.

Odpowiedzialność VISIT BALKAN za niewykonane lub nienależyte wykonanie usług w czasie trwania imprezy turystycznej ograniczona jest względem Klienta do dwukrotności wartości ceny. Ograniczenie to nie dotyczy szkód na osobie.

W przypadku stwierdzenia przez Klienta w trakcie trwania imprezy turystycznej nieprawidłowości w wykonywaniu Umowy, Klient powinien niezwłocznie zawiadomić o tym przedstawiciela Biura (pilota, rezydenta) w momencie powstania nieprawidłowości, lub w przypadku braku możliwości poinformowania przedstawiciela, bezpośrednio VISIT BALKAN.

Przedstawiciel VISIT BALKAN obsługujący imprezę turystyczną nie jest upoważniony do rozpatrywania roszczeń.

§ 5. Bagaż

Biuro wprowadza limit bagażu Uczestnika na wszystkie wyjazdy autokarowe i lotnicze. Dla autokarowych wyjazdów lotniczych: 1 sztuka bagażu podręcznego do 7 kg oraz 1 sztuka bagażu głównego do 25 kg (maksymalne wymiary, czyli wysokość + długość + szerokość nie mogą przekraczać 160 cm). Dla wyjazdów zimowych: 1 sztuka bagażu podręcznego do 5 kg oraz 1 sztuka bagażu głównego do 20 kg (maksymalne wymiary, czyli wysokość + długość + szerokość nie mogą przekraczać 145 cm). W przypadku wyjazdów lotniczych uzależnione jest to indywidualnie od linii lotniczej.

§ 6. Ubezpieczenie imprezy turystycznej

W cenie imprezy turystycznej zawarte jest podstawowe ubezpieczenie od następstw nieszczęśliwych wypadków i kosztów leczenia w czasie trwania imprezy turystycznej. Ubezpieczenie zawarte jest z Europäische Reiseversicherung AG (ERV) oddział w Polsce , ul. Chmielna 101/102, 80-748 Gdańsk.

Zakres ubezpieczenia obejmuje: koszty leczenia za granicą (do 10 000 €), następstwa nieszczęśliwych wypadków (do 15 000 PLN), bagaż (do 1 000 PLN) .

Powyższy zakres ubezpieczenia stanowi wariant podstawowy, wynikający z treści Ogólnych Warunków Ubezpieczenia (OWU) Podróży. Ubezpieczenie powyższe nie obejmuje m.in.: leczenia następstw chorób przewlekłych, leczenia następstw zdarzeń po spożyciu alkoholu lub środków odurzających a także innych przypadków wymienionych w §18, §39 OWU. W uzasadnionych przypadkach VISIT BALKAN sugeruje Klientom zawarcie dodatkowego ubezpieczenia w szerszym zakresie.

Szczegółowe warunki ubezpieczenia są zawarte w OWU dostępnych w siedzibie VISIT BALKAN i na jego stronach internetowych oraz biurach agencyjnych.

W cenie imprezy turystycznej nie jest zawarte ubezpieczenie od kosztów rezygnacji z imprezy turystycznej w przypadku choroby lub zdarzenia losowego. VISIT BALKAN zaleca zawarcie tego ubezpieczenia wraz z rezerwacją imprezy turystycznej.

§ 7. Świadczenia

Klient ma prawo do świadczeń określonych w ofercie VISIT BALKAN. Warunkiem realizacji opłaconych świadczeń jest posiadanie dokumentu potwierdzającego tożsamość (paszport lub dowód osobisty, legitymacja studencka dla osób korzystających ze zniżki studenckiej).

VISIT BALKAN nie dokonuje zwrotu ceny imprezy ani wartości poszczególnych świadczeń objętych Umową jeżeli Klient nie uczestniczył w całości lub w części imprezy, czy też nie wykorzystał w całości lub w części opłaconych świadczeń w czasie imprezy z przyczyn leżących po stronie Klienta, jak np. spóźnienie się na miejsce zbiórki, niewykorzystanie wszystkich posiłków, dobrowolne nieskorzystanie z części lub całości imprezy.

§ 8. Reklamacje

Wszelkie roszczenia z tytułu niezgodnego z umową przeprowadzenia imprezy turystycznej należy zgłosić w formie pisemnej (nie e-mail) przesyłką poleconą lub kurierską w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia zakończenia imprezy turystycznej, organizatorowi imprezy turystycznej na adres: Biuro Turystyczne VISIT BALKAN Goran Kovačević ul. Szabatowskiego 4 , 41-500 Chorzów. VISIT BALKAN odrzuci reklamację wniesioną po upływie 30 dni od dnia zakończenia imprezy turystycznej. W reklamacji Klient zobowiązany jest wskazać uchybienia w sposobie wykonywania umowy oraz określić swoje

żądania. Reklamacje Klientów rozpatrywane będą przez VISIT BALKAN w terminach przewidzianych przez obowiązujące w tym zakresie przepisy prawa. Pracownicy VISIT BALKAN nie są uprawnieni do odbioru pism reklamacyjnych Klientów.

Reklamacje dotyczące przelotu do/z miejsca docelowego oraz bagażu zniszczonego lub uszkodzonego w czasie przelotu samolotem podlegają uregulowaniom Konwencji Warszawskiej z 1929 z późniejszymi zmianami i aneksami, rozporządzeniu Parlamentu Europejskiego i Rady nr 261/2004 z dnia 11 lutego 2004 (o zasadach odszkodowań i pomocy dla pasażerów w przypadku odmowy przyjęcia na pokład lub odwołania lub dużego opóźnienia lotów) oraz polskiej ustawy Prawo Lotnicze. Zgodnie z tymi regulacjami pasażer (posiadający imiennie wystawiony bilet) ma prawo złożyć reklamację do przedstawicielstwa właściwej linii lotniczej, a w przypadku wyczerpania drogi reklamacyjnej – skargę do Urzędu Lotnictwa Cywilnego (ul. Żelazna 59, 00-848 Warszawa).

§ 9. Odpowiedzialność Klienta

Od chwili rozpoczęcia imprezy turystycznej Klient zobowiązany jest stosować się do zaleceń przedstawicieli VISIT BALKAN dotyczących realizacji programu.

Klient zobowiązany jest do posiadania dokumentów podróży (ważnego dowodu lub paszportu zgodnie z przepisami krajów w których odbywa się impreza turystyczna) oraz gdy wymagają tego przepisy-wiz turystycznych.

Klient zobowiązany jest do przestrzegania przepisów celnych i dewizowych obowiązujących w Rzeczypospolitej Polskiej, krajach tranzytowych i docelowych.

Klient zobowiązany jest do przestrzegania przepisów porządkowych oraz przepisów związanych z bezpieczeństwem, ochroną pożarową w miejscu zakwaterowania oraz środkach transportu – zakres tych przepisów jest określony w regulaminach poszczególnych obiektów lub przez przewoźników. Nieprzestrzeganie wyżej wymienionych przepisów może skutkować usunięciem Klienta w trybie natychmiastowym, bez pokrycia przez VISIT BALKAN kosztów związanych z podróżą Klienta do miejsca zamieszkania z imprezy turystycznej oraz bez pokrycia kosztów utraconych dni pobytu.

Uczestnik zobowiązany jest do uiszczenia wszystkich lokalnych opłat w miejscu pobytu (np. podatki lokalne, opłaty klimatyczne, kaucje, opłaty za telefony w pokoju hotelowym, korzystanie z minibarku itp.) – pod rygorem wystąpienia z pozwem przez Biuro.

Uczestnik ponosi odpowiedzialność odszkodowawczą za szkody na przedmiotach należących do Biura, innych uczestników, hoteli, firm przewozowych itp.

Zawierając Umowę Klient oświadcza, iż stan jego zdrowia umożliwia udział w imprezie turystycznej.

§ 10. Odwołanie imprezy turystycznej

VISIT BALKAN zastrzega sobie możliwość odwołania imprezy turystycznej w razie zbyt małej ilości uczestników, nie później jednak niż 5 dni przed terminem wyjazdu, o czym Klient poinformowany jest przed zawarciem umowy. Impreza turystyczna odwoływana jest zawsze, niezależnie od terminu jej rozpoczęcia w przypadku: szczególnych zagrożeń życia i zdrowia Uczestników oraz innych przypadków określonych w par. 9 ust. 2. VISIT BALKAN określa minimum Uczestników wszystkich wyjazdów autokarowych na 30 osób na dany kierunek w danym terminie. O odwołaniu imprezy VISIT BALKAN niezwłocznie powiadamia Uczestnika drogą mailową lub telefonicznie. W takich wypadkach Klientowi nie przysługuje prawo do dochodzenia odszkodowania za niewykonanie umowy. W związku z odwołaniem imprezy może zostać zaproponowane świadczenie zastępcze w postaci udziału w innej imprezie.

Odwołanie imprezy turystycznej może nastąpić, gdy przeprowadzenie imprezy turystycznej zostanie szczególnie utrudnione lub zagrożone z powodu zdarzeń noszących cechy siły wyższej takich jak decyzje władz państwowych, klęski żywiołowe, rozruchy, strajki i inne przyczyny mogące zagrozić bezpiecznemu przebiegowi imprezy turystycznej. W przypadku odwołania imprezy turystycznej z przyczyn określonych w ust. 1 i 2, Klient otrzymuje niezwłocznie pełny zwrot wniesionych świadczeń.

§ 11. Rezygnacja z imprezy turystycznej

Przed rozpoczęciem imprezy turystycznej Klient ma możliwość rezygnowania z imprezy turystycznej. Rezygnację z imprezy turystycznej Klient jest zobowiązany złożyć w formie pisemnej lub za pośrednictwem Panelu Klienta. Datą złożenia rezygnacji jest dzień jej wpływu do VISIT BALKAN.

Jeżeli Klient rezygnuje z uczestnictwa w imprezie turystycznej lub jeżeli nie rozpocznie imprezy turystycznej z powodów niezależnych od VISIT BALKAN, VISIT BALKAN zastrzega sobie prawo żądania zapłaty kwot stanowiących równowartość rzeczywistych kosztów, w wysokości nie wyższej niż ustalona poniżej, poniesionych w związku z dokonanymi już przygotowaniami do zorganizowania imprezy turystycznej. Koszty rezygnacji z uczestnictwa maksymalnie wynoszą za osobę:

do 31 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej 10%
od 30. do 23. dnia przed rozpoczęciem imprezy – 25% ustalonej ceny,
od 22. do 16. dnia przed rozpoczęciem imprezy – 40% ustalonej ceny,
od 15. do 9. dnia przed rozpoczęciem imprezy – 50% ustalonej ceny,
od 8. do 3. dnia przed rozpoczęciem imprezy – 80% ustalonej ceny,
od 2. przed rozpoczęciem imprezy do dnia rozpoczęcia imprezy turystycznej lub jej nierozpoczęcia 95% ustalonej ceny.

Zwrotu wpłaconej przez Klienta ceny imprezy turystycznej po odliczeniu kwot potrąconych zgodnie z punktem 2 § 10 VISIT BALKAN dokonuje niezwłocznie.

Do chwili rozpoczęcia imprezy turystycznej Klient ma prawo przenieść na osobę trzecią prawa i obowiązki wynikające z umowy. Osoba zastępująca powinna spełniać wszystkie wymogi konieczne do uczestnictwa w imprezie turystycznej. Klient (zgłaszający) zobowiązany jest do poinformowania VISIT BALKAN o zmianie uczestnika na piśmie pod rygorem nieważności, przed rozpoczęciem imprezy turystycznej. Opłata manipulacyjna przy zmianie uczestnika wynosi 100 PLN za osobę. Za pokrycie kosztów imprezy turystycznej i kosztów dodatkowych, powstałych poprzez zmianę osoby zastępującej, odpowiadają solidarnie: Klient i osoba zastępująca.

§ 12. Ochrona danych osobowych.

VISIT BALKAN informuje, że administratorem danych osobowych podanych przez Klientów jest Biuro Turystyczne VISIT BALKAN Goran Kovačević, Szabatowskiego 4 , 41-500 Chorzów. Podane dane osobowe będą przetwarzane w celu: realizacji umowy zawartej ze VISIT BALKAN. Podane przez Klientów dane osobowe mogą zostać udostępnione innym podmiotom, w tym przewoźnikom autokarowym, promowym, hotelom, firmie ubezpieczeniowej, agentom współpracującym ze VISIT BALKAN na podstawie umów agencyjnych, kontrahentom zagranicznym w celu realizacji umowy zawartej ze VISIT BALKAN. Podanie danych osobowych przez Klientów jest dobrowolne. Klienci mają prawo dostępu do treści swoich danych osobowych, a także prawo ich poprawiania.

§ 13. Postanowienia końcowe

W sprawach nieuregulowanych Warunkami Imprez Turystycznych zastosowanie mają odpowiednie przepisy Kodeksu Cywilnego, ustawy z 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych oraz ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. z dnia 2002 r. Nr 101, poz. 929 ze zm.).

Wszelkie spory mogące wyniknąć z tytułu realizacji Umowy będą rozstrzygane polubownie, a w przypadku braku porozumienia przez właściwy miejscowo i rzeczowo Sąd powszechny.

Nieważność pojedynczych postanowień umowy-zgłoszenia lub niniejszych Warunków nie narusza ważności całej umowy.

Niniejsze warunki obowiązują od dnia 02 listopada 2015 r.