

**OGÓLNE WARUNKI UCZESTNICTWA W IMPREZACH  
TURYSTYCZNYCH ORGANIZOWANYCH PRZEZ FIRMĘ BALANS**

**I. POSTANOWIENIA OGÓLNE**

1. Organizatorem turystyki w rozumieniu ustawy z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i usługach powiązanych jest BALANS Bartłomiej Urbańczyk, zwany dalej „Organizatorem”.

Dane Organizatora: BALANS Bartłomiej Urbańczyk z siedzibą w Zabrze, adres: ul. Skłodowskiej 18/7, 41-800 Zabrze, NIP: 6482649215, REGON: 362744496, wpis do Centralnej Ewidencji Organizatorów Turystyki i Pośredników Turystycznych nr ewidencyjny 24496.

2. Prawa i obowiązki Uczestników imprezy turystycznej oraz Organizatora określają przepisy niniejszych Ogólnych Warunków, ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. - Kodeks Cywilny (Dz.U. 1964 nr 16 poz. 93, tekst jednolity), ustawy z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych (Dz.U. 2017 poz. 2361, tekst jednolity).

**II. ZAWARCIE UMOWY**

1. Zawarcie umowy o udział w imprezie turystycznej zwanej dalej Umową pomiędzy Podróżnym, a Organizatorem następuje w momencie podpisania Umowy przez Podróżnego lub osobę występującą w jego imieniu i przedstawiciela Organizatora lub autoryzowanego agenta turystycznego. Jeden z egzemplarzy należy wystać na adres firmy. (podany między innymi na samym dole dokumentu)

2. Wraz z dokonaniem rezerwacji lub podpisaniem Umowy Klient zobowiązany jest do uiszczenia płatności według ŚWIADCZEŃ I HARMONOGRAMU WPLAT (strona 2). Strony mają możliwość ustalenia innych zasad w treści.

3. Brak zapłaty ceny imprezy w terminach określonych powyżej może powodować anulowanie Umowy.

4. Uczestnikowi przysługuje prawo przeniesienia uprawnień i obowiązków wynikających z Umowy na inną osobę. W takim przypadku, Podróżny zobowiązuje się powiadomić o tym fakcie Organizatora nie później niż 7 dni przed rozpoczęciem imprezy. Osoba przenosząca uprawnienia i obowiązki na inną osobę zobowiązana jest do zwrotu dokumentów otrzymanych od Organizatora.

**III. ZMIANA UMOWY, ODWOŁANIE IMPREZY, REZYGNACJA Z UDZIAŁU W IMPREZIE**

1. W razie wystąpienia po stronie Organizatora okoliczności zmuszających Organizatora, z przyczyn od niego niezależnych, do zmiany głównych właściwości usług turystycznych, poinformuje on niezwłocznie, przed rozpoczęciem imprezy, Podróżnego o treści zmian. Podróżny, po uzyskaniu informacji od Organizatora, obowiązany jest w terminie 7 dni od dnia doręczenia informacji o zmianie Umowy, poinformować Organizatora czy przyjmuje proponowaną zmianę Umowy, czy odstępuje od zawartej Umowy za zwrotem wniesionych przez niego opłat albo odstępuje od Umowy i przyjmuje zastępczą imprezę, jeśli jest oferowana.

2. Organizator nie zastrzega sobie prawa do podwyższenia ceny. Uczestnik nie ma prawa do obniżki ceny, jeżeli obniżyły się odpowiednie koszty.

3. Jeżeli Podróżny nie rozpoczął udziału w imprezie w wyznaczonym terminie bez winy Organizatora, Organizator nie ma obowiązku zapewnienia Podróżnemu przejazdu w celu umożliwienia wzięcia udziału w imprezie.

4. Rezygnacja z udziału w imprezie (odstąpienie od umowy) może nastąpić wyłącznie w formie pisemnego oświadczenia złożonego bezpośrednio u Organizatora lub za pośrednictwem biur sprzedaży imprez turystycznych (agentów turystycznych).

5. W przypadku imprez z dojazdem autokarem, przy małej ilości uczestników, Organizator zastrzega sobie możliwość zmiany środka transportu z autokaru na bus (klimatyzacja, dvd, uchyłne siedzenia). Organizator nie ponosi odpowiedzialności za spóźnienia autokarów i transferów spowodowane czynnikami niezależnymi od biura (warunki atmosferyczne, przejścia graniczne, strajki itp.). Połączenia na trasach krajowych będą realizowane przy minimum 8 osobach.

6. Na trasach dojazdowych w Polsce połączenia mogą być realizowane autokarami turystycznymi, mikrobusami, samochodami osobowymi lub transportem publicznym po wcześniejszej rezerwacji miejsc przez Organizatora imprezy. W zależności od wyjazdu możliwa przesiadka do właściwego autokaru w Katowicach, Wrocławiu lub w innym mieście w Polsce.

7. 1. W razie rezygnacji przez Podróżnego z imprezy, Organizator ma prawo pobrania kwoty według poniższych:
- a) do 25 dni przed datą rozpoczęcia imprezy - 20% ceny,
  - b) pomiędzy 24 a 15 dniem przed datą rozpoczęcia imprezy - 50% ceny,
  - c) na 14 dni przed datą rozpoczęcia imprezy - 90% ceny.
2. Postanowień ust. 1 nie stosuje się, gdy Podróżny odstąpił od Umowy przed rozpoczęciem imprezy z uwagi na wystąpienie nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności w miejscu docelowym lub jego najbliższym sąsiedztwie, które mają znaczący wpływ na realizację imprezy lub przewóz uczestników do miejsca docelowego.
8. W przypadku imprez autokarowych lub z dojazdem własnym powyższe koszty naliczane są od całkowitej kwoty rezerwacji.
9. 1. Organizator zastrzega sobie prawo odwołania (rozwiązania umowy) imprezy w przypadku gdy:
- a) liczba osób, które zgłosiły się do udziału w imprezie turystycznej, jest mniejsza niż 30 osób lub inna minimalna liczba osób podana w Umowie, a Organizator poinformował uczestników imprezy o rozwiązaniu umowy w terminie:
    - 20 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej trwającej ponad 6 dni,
    - 7 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej trwającej 2-6 dni,
    - 48 godzin przed rozpoczęciem imprezy turystycznej trwającej krócej niż 2 dni
  - b) Organizator nie może zrealizować Umowy z powodu nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności i powiadomił Podróżnego o rozwiązaniu Umowy niezwłocznie przed rozpoczęciem imprezy turystycznej.
2. W przypadkach określonych w ust. 1, Podróżnemu nie przysługuje odszkodowanie lub zadośćuczynienie z tytułu rozwiązanej Umowy.
3. Przepisy ust. 1 i 2 stosuje się odpowiednio w przypadku konieczności przesunięcia terminu imprezy.
10. Zwrot kosztów dokonywany jest przez Organizatora lub agenta, który w imieniu Organizatora dokonuje sprzedaży w terminie 14 dni od dnia złożenia oświadczenia o rezygnacji lub rozwiązania Umowy.

#### **IV. CENA - ZWROT**

1. W razie odwołania imprezy przez Organizatora, zmiany terminu imprezy lub programu imprezy, Podróżnemu przysługuje prawo zwrotu dokonanych wpłat. Organizator dokonuje zwrotu wpłat przed rozpoczęciem planowanej imprezy w terminie określonym w pkt. III art. 10 niniejszych Warunków.
2. Prawo zwrotu dokonanych wpłat przysługuje Podróżnemu także w razie jego rezygnacji z imprezy - po poinformowaniu Organizatora na piśmie o rezygnacji, w terminie i na warunkach określonych w pkt. III niniejszych Warunków.

#### **V. OBOWIĄZKI PODRÓŻNEGO**

1. Podróżny obowiązany jest na miejscu zbiórki posiadać: ważny i odpowiedni dokument tożsamości uprawniający Podróżnego do przekroczenia granicy z danym państwem (zgodnie z przepisami kraju docelowego i krajów tranzytowych - odpowiednio dowód osobisty lub paszport). Powyższy obowiązek posiadania ważnego dokumentu podróży obowiązuje bez względu na wiek Podróżnego.
2. Podróżny ma obowiązek poinformować Organizatora o wszelkich niezgodnościach stwierdzonych w trakcie realizacji imprezy turystycznej.
3. W celu sprawnego przebiegu imprezy Podróżny zobowiązany jest stosować się do zaleceń pilota grupy, przestrzegać punktualności oraz informować pilota o zamiarze oddalenia się od grupy.
4. Podróżni zobowiązani są do przestrzegania regulaminu imprezy, przepisów celno-dewizowych, porządkowych, jak też zaleceń pilota - kierownika imprezy, przewodnika, kierownika, wychowawców, instruktorów oraz innych osób realizujących usługi lub świadczenia. Za ewentualne szkody wyrządzone przez uczestnika imprezy odpowiada on sam lub (w przypadku niepełnoletnich uczestników) jego prawni Opiekunowie, którzy po zakończeniu imprezy zostaną za nie obciążeni.

## VI. REKLAMACJE, SZKODY, FAKTURY

1. Reklamacje w sprawie świadczeń winny być składane na piśmie.
2. Składając reklamację Podróżny winien uzyskać podpis pilota lub rezydenta na piśmie reklamacyjnym.
3.
  1. Organizator turystyki ponosi odpowiedzialność za wykonanie usług turystycznych objętych Umową. Podróżny zobowiązany jest do niezwłocznego zawiadomienia Organizatora lub jego przedstawiciela o niezgodności usług z zawartą Umową.
  2. Organizator, który w czasie trwania danej imprezy nie wykonuje przewidzianych w Umowie usług stanowiących istotną część tej imprezy, jest obowiązany, bez obciążania podróżnego dodatkowymi kosztami, wykonać w ramach tej imprezy odpowiednie świadczenia zastępcze, również w przypadku, gdy uzgodniony w Umowie powrót podróżnego do miejsca rozpoczęcia podróży nie został zapewniony.
  3. Podróżny może odrzucić zaproponowane świadczenia zastępcze tylko wtedy, gdy nie są one porównywalne z tym, co zostało uzgodnione w Umowie, lub jeżeli przyznana obniżka ceny jest nieodpowiednia.
  4. Jeżeli impreza obejmuje transport uczestników, Organizator zapewnia powrót uczestnika do kraju równoważnym środkiem transportu niezwłocznie i bez obciążania uczestnika dodatkowymi kosztami.
4. Pilot oraz rezydent nie są upoważnieni do uznawania roszczeń.
5. W razie wyrządzenia przez uczestnika imprezy szkody w mieniu lub na osobie, uczestnik ponosi odpowiedzialność cywilną oraz karną za wyrządzoną szkodę. W razie naprawienia przez Organizatora szkody wyrządzonej przez uczestnika imprezy, Organizator ma uprawnienie do żądania zwrotu wartości naprawionej szkody oraz zadośćuczynienia za utratę marki.
6. Czas przysługujący organizatorowi na wystawienie faktury wynosi 14 dni kalendarzowych od dnia zakończonej usługi.

## VII. OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

1. Administratorem podawanych przez Osobę zgłaszającą danych osobowych jest BALANS Bartłomiej Urbańczyk, ul. Skłodowskiej 18/7, 41-800 Zabrze.
2. Kontakt z Inspektorem Ochrony Danych Administratora możliwy jest pod adresem e-mail - kontakt@balans.info.pl
3. Za poprawność podanych danych osobowych Podróżnych odpowiada w pełni Osoba zgłaszająca - zawierająca Umowę.
4. Dane osobowe przetwarzane są przez Administratora na podstawie Rozporządzenia 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 zwanego dalej RODO.
5. Podane dane osobowe Podróżnych przetwarzane są w celu:
  - a) podjęcia działań przed zawarciem Umowy na żądanie osoby, której dane dotyczą, lub realizacji umowy, na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b) RODO;
  - b) wypełnienia prawnych obowiązków ciężących na Administratorze, na podstawie art. 6 ust. 1 lit. c) RODO;
  - c) dochodzenia roszczeń wynikających z zawartych umów, na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f) RODO;
  - d) marketingu bezpośredniego własnych produktów i usług, na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f) RODO;
  - e) marketingowym, o ile Osoba zgłaszająca wyraziła na to zgodę, na podstawie art. 6 ust. 1 lit. a) RODO;
  - f) w celu monitorowania jakości świadczonych usług, w ramach prowadzonych ankiet, na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f) RODO.

6. Podane dane osobowe, w zależności od celu ich przetwarzania będą przetwarzane przez Administratora:

- a) przez czas trwania umowy,
- b) przez czas wykonywania obowiązków prawnych oraz czas, w którym przepisy prawa nakazują ich przetwarzanie,
- c) przez czas po którym przedawnią się roszczenia wynikające z umowy,
- d) do momentu wycofania zgody.

7. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, jednak niezbędne w celu podjęcia działań przed zawarciem Umowy na żądanie osoby, której dane dotyczą, lub realizacji umowy.

8. Podane dane osobowe Podróżnych mogą być udostępniane innym podmiotom, takim jak przewoźnicy, obiekty noclegowe, towarzystwa ubezpieczeniowe wyłączenie w celu realizacji umowy lub wypełnienia obowiązków wynikających z przepisów prawa. Dane osobowe mogą być również przekazywane do państw spoza Europejskiego Obszaru Gospodarczego pod warunkiem spełnienia warunków określonych w rozdziale V RODO.

9. Podróżny posiada prawo dostępu do treści swoich danych oraz prawo ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, prawo do przenoszenia danych, prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania, a także o prawo do przenoszenia danych.

10. Podróżny posiada prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego gdy uzna, iż przetwarzanie jego danych osobowych narusza przepisy RODO.

11. Dane osobowe Podróżnych nie będą przetwarzane w sposób zautomatyzowany w tym również w formie profilowania.

## **VIII. POSTANOWIENIA KOŃCOWE**

1. Ewentualne spory powstałe w związku z wykonaniem umowy, strony będą rozstrzygały polubownie, a w przypadku nie osiągnięcia porozumienia przez właściwy sąd powszechny.

2. Zgodnie z rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 524/2013 z dnia 21 maja 2013 r. w sprawie internetowego systemu rozstrzygania sporów konsumenckich oraz zmiany rozporządzenia (WE) nr 2006/2004 i dyrektywy 2009/22/WE (rozporządzenie w sprawie ODR w sporach konsumenckich) (Dz.Urz. UE L 165 z 18.06.2013, str. 1). informujemy, iż pod adresem <http://ec.europa.eu/consumers/odr> dostępna jest platforma internetowego systemu rozstrzygania sporów pomiędzy konsumentami i przedsiębiorcami na szczeblu unijnym (platforma ODR).

3. Stosownie do ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz.U. poz. 1823) informujemy, że za obopólną zgodą, wszelkie spory w związku z wykonaniem umowy mogą być rozstrzygane w drodze pozasądowych metod rozwiązywania sporów.

**FORMULARZ INFORMACYJNY  
DO UMOWY O UDZIAŁ W IMPREZIE TURYSTYCZNEJ**

Zaoferowane Państwu połączenie usług turystycznych stanowi imprezę turystyczną w rozumieniu dyrektywy (UE) 2015/2302.

W związku z powyższym będą Państwu przysługiwały wszystkie prawa UE mające zastosowanie do imprez turystycznych. Przedsiębiorstwo "BALANS Bartłomiej Urbańczyk" będzie ponosiło pełną odpowiedzialność za należyłą realizację całości imprezy turystycznej.

Ponadto, zgodnie z wymogami prawa, przedsiębiorstwo "BALANS Bartłomiej Urbańczyk" posiada zabezpieczenie w celu zapewnienia zwrotu Państwu wpłat i, jeżeli transport jest elementem imprezy turystycznej, zapewnienia Państwa powrotu do kraju w przypadku, gdyby przedsiębiorstwo "BALANS Bartłomiej Urbańczyk" stało się niewypłacalne.

Najważniejsze prawa zgodnie z dyrektywą (UE) 2015/2302:

- Przed zawarciem umowy o udział w imprezie turystycznej podróżni otrzymają wszystkie niezbędne informacje na temat imprezy turystycznej.
- Zawsze co najmniej jeden przedsiębiorca ponosi odpowiedzialność za należyte wykonanie wszystkich usług turystycznych objętych umową.
- Podróżni otrzymują awaryjny numer telefonu lub dane punktu kontaktowego, dzięki którym mogą skontaktować się z organizatorem turystyki lub agentem turystycznym.
- Podróżni mogą przenieść imprezę turystyczną na inną osobę, powiadamiając o tym w rozsądnym terminie, z zastrzeżeniem ewentualnych dodatkowych kosztów.
- Cena imprezy turystycznej może zostać podwyższona jedynie wtedy, gdy wzrosną określone koszty (na przykład koszty paliwa) i zostało to wyraźnie przewidziane w umowie; w żadnym przypadku podwyżka ceny nie może nastąpić później niż 20 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej. Jeżeli podwyżka ceny przekracza 8% ceny imprezy turystycznej, podróżny może rozwiązać umowę. Jeżeli organizator turystyki zastrzega sobie prawo do podwyższenia ceny, podróżny ma prawo do obniżki ceny, jeżeli obniżyły się odpowiednie koszty.
- Podróżni mogą rozwiązać umowę bez ponoszenia jakiegokolwiek opłaty za rozwiązanie i uzyskać pełen zwrot wszelkich wpłat, jeżeli jeden z istotnych elementów imprezy turystycznej, inny niż cena, zmieni się w znaczący sposób. Jeżeli przedsiębiorca odpowiedzialny za imprezę turystyczną odwoła ją przed jej rozpoczęciem, podróżni mają prawo do zwrotu wpłat oraz w stosownych przypadkach do rekompensaty.
- W wyjątkowych okolicznościach - na przykład jeżeli w docelowym miejscu podróży występują poważne problemy związane z bezpieczeństwem, które mogą wpłynąć na imprezę turystyczną - podróżni mogą, przed rozpoczęciem imprezy turystycznej, rozwiązać umowę bez ponoszenia jakiegokolwiek opłaty za rozwiązanie.
- Ponadto podróżni mogą w każdym momencie przed rozpoczęciem imprezy turystycznej rozwiązać umowę za odpowiednią i możliwą do uzasadnienia opłatą.
- Jeżeli po rozpoczęciu imprezy turystycznej jej znaczące elementy nie mogą zostać zrealizowane zgodnie z umową, będą musiały zostać zaproponowane, bez dodatkowych kosztów, odpowiednie alternatywne usługi. W przypadku gdy usługi nie są świadczone zgodnie z umową, co istotnie wpływa na realizację imprezy turystycznej, a organizator turystyki nie zdoła usunąć problemu, podróżni mogą rozwiązać umowę bez opłaty za rozwiązanie.
- Podróżni są również uprawnieni do otrzymania obniżki ceny lub rekompensaty za szkodę w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania usług turystycznych.
- Organizator turystyki musi zapewnić pomoc podróżnemu, który znajdzie się w trudnej sytuacji.
- W przypadku gdy organizator turystyki stanie się niewypłacalny, wpłaty zostaną zwrócone. Jeżeli organizator turystyki stanie się niewypłacalny po rozpoczęciu imprezy turystycznej i jeżeli impreza turystyczna obejmuje transport, zapewniony jest powrót podróżnych do kraju. "BALANS Bartłomiej Urbańczyk" wykupił w **SIGNAL IDUNA zabezpieczenie na wypadek niewypłacalności o numerze M516791, suma gwarancyjna wynosi 7500 euro**. Podróżni mogą kontaktować się z tym podmiotem lub, w odpowiednich przypadkach, z właściwym organem (dane kontaktowe, wraz z nazwą, adresem geograficznym, adresem poczty elektronicznej i numerem telefonu), jeżeli z powodu niewypłacalności "BALANS Bartłomiej Urbańczyk" dojdzie do odmowy świadczenia usług.

Niniejsze prawa podróżnego wynikające z Dyrektywy (UE) 2015/2302 realizuje Ustawa o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych z 24 listopada 2017 r., którą można znaleźć pod adresem internetowym:

<http://prawo.sejm.gov.pl/isap.nsf/DocDetails.xsp?id=WDU20170002361>

BALANS BARTŁOMIEJ URBAŃCZYK  
UL. SKŁODOWSKIEJ 18/7, 41-800 ZABRZE  
Numer rachunku: SANTANDER 76 1090 2590 0000 0001 4268 1652  
NIP: 6482649215 tel. kom.: 504 174 408