

## WARUNKI PRZEWOZU GlobTourist Piotr Banach Aleksandra Leśniewska

### I. BILET

1. Niniejsze postanowienia stanowią regulamin w rozumieniu art. 4 prawa przewozowego, który określa warunki przewozu osób, wykonywanych przez GlobTourist Piotr Banach Aleksandra Leśniewska („PRZEWOŹNIK”).
2. Dokumentem uprawniającym do przejazdu autokarami PRZEWOŹNIKA jest ważny bilet/umowa zgłoszenia uczestnictwa potwierdzone wpłatą.
3. Bilet/umowa jest imiennym dokumentem uprawniającym do przejazdu i może być odstąpiony innej osobie. Przeniesienia uprawnień Uczestnika wymaga pisemnego oświadczenia, doręczonego do Organizatora na 5 dni roboczych przed rozpoczęciem podróży. Przewoźnik z uwagi na poniesione koszty organizacji przewozu, zakupu świadczeń u kontrahenta zastrzega sobie prawo dokonania potrąceń wyliczonych według faktycznie poniesionych kosztów. Przeniesienie uprawnień na inną osobę możliwe jest tylko w przypadku zmiany pasażera na całym bilecie (nie ma możliwości zmiany pasażera tylko na jednym odcinku wykupionego biletu, w przypadku biletów w dwie strony).
4. Bilet/umowa jednokierunkowy (-a) lub dwukierunkowy (-a) ważny jest na oznaczone daty podróży.
5. Opłacenie przejazdu jest jednoznaczne z zaakceptowaniem " Warunków przewozu". Umowa nabiera mocy po wpłaceniu I raty w wysokości określonej w umowie. Decyduje data wpływu raty na konto bankowe zawarte w umowie.
6. Bilet/umowa traci ważność oraz uznaje się za rozwiązana z przyczyn obciążających pasażera:
  - po niedokonaniu wpłaty podanej na umowie
  - po zgłoszeniu rezygnacji z przejazdu
  - dla biletów jednokierunkowych po odjeździe autokaru (nie stawienie się pasażera)
  - dla biletów dwukierunkowych – przejazd datowany – po odjeździe autokaru na każdą z wpisanych na bilecie dat (niestawienie się pasażera).

### II. CENY, REZERWACJA I ZWROT NALEŻNOŚCI ZA NIWYKORZYSTANY BILET

7. Cenę za przejazd i termin jej obowiązywania określa PRZEWOŹNIK. Cena ustalona jest wg cennika obowiązującego w dniu wystawienia biletu/umowy.
8. Rezerwacja terminu podróży dokonywana jest w momencie wystawienia biletu/umowy (jednostronnego lub dwustronnego) lub w momencie datowania dwustronnego biletu/umowy „OPEN”.
9. Datowanie biletu/umowy „OPEN” polega na zarezerwowaniu przez pasażera konkretnego terminu podróży powrotnej. Rezerwacji pasażer dokonuje u osoby uprawnionej, drogą telefoniczną lub drogą internetową. Informację na temat szczegółowych zasad oraz miejsc dokonywania rezerwacji biletu OPEN jak również osób uprawnionych do dokonywania rezerwacji biletu OPEN, pasażer może uzyskać u osoby sprzedającej bilet lub pod numerem +48 94 35 454 19. W przypadku wykupienia biletu OPEN po wyższej cenie (494,00 PLN) , a następnie datowaniu biletu OPEN do miejscowości z tańszym biletem (464,00 PLN) PRZEWOŹNIK nie dokonuje zwrotu różnicy w cenie biletu.
10. Zmiany terminu podróży oraz datowanie powrotnych biletów OPEN będą uwzględniane przez PRZEWOŹNIKA w miarę możliwości rezerwacyjnych (posiadania wolnych miejsc w autokarach w terminach wybranych przez pasażera). Datowania biletu OPEN można dokonać w ciągu 6 miesięcy od zakupu biletu i nie podlega zwrotowi za ewentualny niewykorzystany bilet.
11. Za dokonanie zmiany terminu podróży oraz datowanie biletu OPEN PRZEWOŹNIK nie pobiera dodatkowych opłat.
12. W przypadku rezerwacji/zmiany daty powrotu, jedynym ważnym dowodem dokonania tej operacji jest zwrotna wiadomość przesłana do pasażera. Wiadomość taką należy pokazać obsłudze autokaru przed odprawą.
13. Rezygnacja z przewozu może być dokonana przez pasażera poprzez złożenie w agencji, w której bilet/umowa został wystawiony (wykupiony), pisemnego zgłoszenia rezygnacji z przejazdu.
14. Za bilet/umowę niewykorzystany (-ą) z powodu rezygnacji z przewozu w trybie określonym w pkt 16, pasażerowi przysługuje zwrot należności pomniejszonej o koszty manipulacyjne, których wysokość określona jest w punkcie 16. Zwrotu należności za bilet, dokonuje biuro, w którym bilet został zakupiony lub w przypadku biletu zakupionego w systemie on-line biuro, na stronach, którego został dokonany zakup.
15. W przypadku rezygnacji z jednego kierunku jazdy dla biletu dwustronnego, PRZEWOŹNIK nie dokonuje zwrotu za niewykorzystany przejazd jednostronny.
16. W przypadku rezygnacji przez Podróżnego z odbycia podróży, przysługuje mu zwrot należności stosowny do niewykorzystanego świadczenia przewozowego po potrąceniu części należności (odstępnego). W zależności od terminu rezygnacji Przewoźnikowi przysługuje prawo do dokonania potrąceń następujących kwot:
  - a. powyżej 14 dni przed wyjazdem 10% wartości biletu,
  - b. od 14 dni do 48 godzin przed wyjazdem 25% wartości biletu,
  - c. od 48 godzin do 24 godzin przed wyjazdem 50% wartości biletu,
  - d. poniżej 24 godzin przed wyjazdem 90 % wartości biletu.
17. Za bilety zwrócone po godzinie odjazdu autokaru pasażerowi nie przysługują zwrot żadnych należności.
18. Nie zwraca się należności za bilety utracone lub niewykorzystane przez pasażera z przyczyn leżących po jego stronie.
19. W sytuacjach szczególnych (zgubienia lub kradzieży biletu) PRZEWOŹNIK dopuszcza możliwość wystawienia duplikatu biletu. W takiej sytuacji duplikat biletu wystawia PRZEWOŹNIK.
20. Podstawą do ubiegania się o zwrot należności za niewykorzystany bilet jest bilet lub umowa zgłoszenia uczestnictwa.
21. Zwrotów dokonuje się w walucie zakupu.

### III. BAGAŻ

22. Podróżny zobowiązany jest do przestrzegania ustanowionych przez PRZEWOŹNIKA przepisów dotyczących przewozu bagażu.
23. Pasażer ma prawo do bezpłatnego przewozu w luku bagażowym jednej sztuki bagażu podstawowego o wymiarach łącznych 160 cm (wysokość + szerokość + długość) i wadze do 25 kg oraz bagażu podręcznego o wadze do 5 kg, mieszczącego się na półce bagażowej.
24. PRZEWOŹNIK ma prawo odmówić zabrania bagażu o nadmiernym ciężarze lub nietypowych wymiarach.
25. O zabraniu bagażu dodatkowego (tzw. nadbagaż) lub bagażu ponadgabarytowego każdorazowo decyduje obsługa autokaru.
26. Przewóz zwierząt w autokarze jest zabroniony.
27. Zabrania się przewozu bagażu zawierającego przedmioty, których przewóz jest zabroniony przez powszechnie obowiązujące przepisy prawa, jak również bagażu zawierającego przedmioty, które mogą zagrażać bezpieczeństwu w transporcie, stwarzać zagrożenie wyrządzenia szkody innym podróżnym albo PRZEWOŹNIKOWI lub narażać podróżnych na niewygody. Przewoźnik w razie uzasadnionego podejrzenia może sprawdzić, czy zawartość przesyłki bagażowej nie narusza wyżej wymienionych warunków.
28. PRZEWOŹNIK nie odpowiada za szkody polegające na utracie gotówki, biżuterii, papierów wartościowych, rzeczy o wartości naukowej, artystycznej lub kolekcjonerskiej. Przy przewozie przedmiotów wartościowych PRZEWOŹNIK zaleca wykupienie indywidualnego ubezpieczenia bagażu.

### IV. PRAWA I OBOWIĄZKI PASAŻERA

29. Pasażer ma obowiązek przestrzegania przepisów prawa miejscowego krajów, przez które odbywa się przejazd, a w szczególności przepisów dotyczących zasad odbywania podróży, dokumentów uprawniających do przekraczania granic oraz przepisów celnych i podatkowych dotyczących osoby odbywającej podróż oraz jej bagażu głównego i dodatkowego.
30. Dzieci i osoby małoletnie, które nie ukończyły 12 lat mogą korzystać z przejazdu wyłącznie pod opieką dorosłych. Pasażer pomiędzy 12 a 18 rokiem życia zostanie przewiezony wyłącznie na podstawie ważnego biletu/umowy oraz upoważnienia, który winien być wypisany i podpisany przez rodzica lub prawnego opiekuna osoby nieletniej w momencie zakupu biletu lub przed wpuszczeniem w/w osoby na pokład autokaru. Osoby niepełnosprawne ruchowo proszone są o poinformowanie PRZEWOŹNIKA, w celu zapewnienia dogodnego miejsca, nie później niż na 3 dni przed wyjazdem.
31. Pasażer ma obowiązek podporządkowania się zarządzeniom załogi autokaru wynikającym z realizacji obowiązku zapewnienia sprawnego i bezpiecznego przejazdu, a także dbałości o mienie pasażerów i PRZEWOŹNIKA.
32. Pasażer odpowiada za szkody, jakie ze swojej winy wyrządził PRZEWOŹNIKOWI lub innym pasażerom.

33. Pasażer ma prawo do przejazdu autokarem zgodnie z posiadanym biletem/umową oraz przewiezienia ilości bagażu określonej w "Warunkach przewozu". Wsiadanie i wysiadanie może odbywać się wyłącznie na przystankach określonych w bilecie pasażera zgodnie z rozkładem jazdy.
34. Pasażer ma obowiązek posiadać ważny bilet/umowę.
35. Palenie tytoniu, spożywanie alkoholu oraz używanie narkotyków w autokarze jest zabronione. Nieprzestrzeganie tego postanowienia może spowodować natychmiastowe odstąpienie od umowy przez przewoźnika i pozostawienia pasażera na trasie.
36. Pasażer proszony jest o stawienie się na przystanek na 15 min. przed planowanym odjazdem autokaru.
- Przerwy podczas podróży. W czasie podróży zaplanowanych jest kilka przerw co ok. 4 godziny. Obsługa autokaru poinformuje o długości przerwy. Czas trwania przerwy do 30 minut. Po zakończeniu przerwy autokar odjeżdża i przewoźnik nie ponosi odpowiedzialności za spóźnienie pasażera.
- Godziny przyjazdu do Chorwacji i Polski są godzinami orientacyjnymi i mogą ulec zmianie ze względu na warunki podróży.

#### **V. PRAWA I OBOWIĄZKI PRZEWOŹNIKA**

37. PRZEWOŹNIK ma obowiązek zapewnić pasażerowi przejazd autokarem zgodnie z niniejszymi Warunkami i obowiązującym rozkładem jazdy między przystankami wpisanymi w bilecie/umowie. Godziny wyjazdu i przyjazdu wykazane w rozkładach jazdy mogą ulec zmianie, nie są objęte gwarancją i nie stanowią części umowy przewozu.
38. PRZEWOŹNIK ma prawo nie dopuścić do zajęcia miejsca w autokarze lub pozostawić pasażera na trasie w przypadku, gdy pasażer:
- znajduje się w stanie nietrzeźwym, pod wpływem środków odurzających lub w stanie wskazującym na chorobę zakaźną,
  - zachowuje się w sposób uciążliwy dla pozostałych pasażerów,
  - zachowuje się w sposób mogący zagrażać bezpieczeństwu, punktualności lub ciągłości przewozu.
39. PRZEWOŹNIK ma prawo do pozostawienia pasażera na trasie, jeśli nie posiada on dokumentów wymaganych do przekraczania granic, nie stosuje się do przepisów celno – dewizowych lub bez uprzedniego poinformowania PRZEWOŹNIKA przewozi przedmioty, które wymagają dłuższej odprawy celnej i tym samym mogą powodować opóźnienia przy odprawie autokaru na granicy.
40. Skorzystanie przez PRZEWOŹNIKA z uprawnień przewidzianych w punkcie 35, 38 oraz 39 nie uprawnia pasażera do żądania z tego tytułu jakiegokolwiek odszkodowania.
41. W przypadku przerwania jazdy na skutek awarii autokaru i niemożności jej kontynuowania, PRZEWOŹNIK jest zobowiązany do zapewnienia innego środka transportu umożliwiającego dotarcie pasażera do miejsca przeznaczenia.
42. PRZEWOŹNIK odpowiada za szkody wyrządzone pasażerowi od chwili wejścia, do chwili opuszczenia przez niego autokaru oraz za uszkodzenie lub całkowitą czy częściową utratę bagażu z wyjątkiem przypadku, gdy wyżej wymieniona sytuacja powstała z winy pasażera lub osoby trzeciej, za działanie której PRZEWOŹNIK nie ponosi odpowiedzialności lub z powodu siły wyższej. PRZEWOŹNIK zaleca wykupienie dodatkowego ubezpieczenia na wypadek choroby lub leczenia szpitalnego.
43. Na czas podróży w autokarze pasażer jest ubezpieczony przez PRZEWOŹNIKA w ramach obowiązujących ubezpieczeń komunikacyjnych.
44. Wszelkie zgłoszenia reklamacyjne związane z realizacją umowy przewozowej należy kierować listownie bezpośrednio do PRZEWOŹNIKA, pocztą lub za pośrednictwem agenta, u którego zakupiono bilet.
45. Reklamacje mogą być zgłaszane w okresie do 30 dni od zaistnienia okoliczności, która jest przedmiotem reklamacji. Przy zgłaszaniu reklamacji niezbędne jest opisanie zaistniałych okoliczności, wnoszonych zastrzeżeń, ewentualnie doznanych szkód i związanych z tym roszczeń, itp. Do każdego zgłoszenia reklamacyjnego należy dołączyć bilet/umowę lub jego kserokopię. PRZEWOŹNIK zastrzega sobie termin rozpatrywania reklamacji do 30 dni licząc od daty jej otrzymania.
46. Biuro Globtourist Piotr Banach Aleksandra Leśniewska, ul. J. Malczewskiego 5, 78-100 Kołobrzeg, NIP:6711653260 jest administratorem danych osobowych Pasażerów. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, lecz niezbędne do prawidłowego wykonania umowy o świadczenie usług turystycznych. Niepodanie danych osobowych będzie skutkowało brakiem możliwości wykonania umowy. Pasażerowie mają prawo dostępu do podanych danych osobowych, ich poprawiania, żądania ich usunięcia, prawo ograniczenia przetwarzania, wniesienia sprzeciwu co do przetwarzania danych osobowych i prawo przenoszenia danych. Pasażerom przysługuje także prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego, jeżeli dane są przetwarzane niezgodnie z wymogami prawnymi. W Polsce jest to Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych. Biuro przetwarza dane osobowe w celu wykonania umowy o świadczenie usług turystycznych, świadczenia usług na podstawie umowy oraz zapewnienia niezbędnych rozliczeń w związku z zawartą umową, a także w celu realizacji prawnie uzasadnionego interesu Biura, poniżej.
- Podstawą prawną przetwarzania danych osobowych w zakresie niezbędnym do zawarcia i wykonania Umowy jest art. 6 ust. 1 lit. b rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27.04.2016 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 (dalej: „RODO”). Podstawą przetwarzania danych jest również art. 6 ust. 1 lit. f RODO, tj. prawnie uzasadniony interes Biura polegający na zapewnieniu niezbędnych rozliczeń w związku z zawartą umową, dochodzenia roszczeń, badania satysfakcji oraz marketingu bezpośredniego. Jeżeli Uczestnicy wyrażą zgodę na otrzymywanie komunikatów marketingowych również na adres e-mail oraz numer telefonu, to podstawą prawną będzie także art. 10 ustawy z dnia 18.07.2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną oraz art. 172 ustawy z dnia 16.07.2004 r. Prawo telekomunikacyjne. W zakresie, w jakim dane przetwarzane są na podstawie odrębnej zgody Pasażerów, przysługuje im prawo cofnięcia zgody w dowolnym momencie. Pozostanie to jednak bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania danych, którego dokonano przed jej cofnięciem. Odbiorcami danych osobowych będą: firmy przewozowe, obsługa autokaru, towarzystwa ubezpieczeniowe, banki, operatorzy płatności, agenci współpracujący z Organizatorem na podstawie umów agencyjnych, w celu realizacji zawartej umowy, podmioty wspierające procesy księgowo i prawne oraz podmioty świadczące usługi IT, w tym tym hostingu oraz organy państwowe, w tym organy podatkowe. Dane osobowe będą przetwarzane przez okres wykonywania umowy, czas niezbędny do prawidłowego rozliczenia umowy oraz czas niezbędny do wykazania wykonania tej umowy, czyli długość terminu przedawnienia roszczeń, a także przez czas wynikający z przepisów podatkowych. Dane osobowe przetwarzane będą również przez czas prowadzenia przez Biuro działań marketingowych albo do czasu wyrażenia przez Pasażerów sprzeciwu wobec dalszego przetwarzania danych w celach marketingowych lub do czasu cofnięcia zgody na otrzymywanie komunikatów marketingowych również na adres e-mail oraz numer telefonu. Uczestnikom przysługują dwa rodzaje prawa sprzeciwu wobec przetwarzania podanych danych osobowych. Jeżeli Biuro przetwarza dane osobowe:
- \*na podstawie prawnie uzasadnionych interesów – Pasażer może zgłosić sprzeciw z przyczyn związanych z jego szczególną sytuacją - taki sprzeciw wymaga uzasadnienia;
- \*na potrzeby marketingu bezpośredniego - Pasażer może zgłosić sprzeciw w każdym przypadku - taki sprzeciw nie wymaga uzasadnienia.