

Regulamin „Goal.pl Bilety by Visitfootball”

(partnerstwo pomiędzy CityTravel Group B.V. a Better Collective A/S)

Niniejszy regulamin ma zastosowanie do wszystkich ofert, umów oraz usług świadczonych przez CityTravel Group B.V. W ramach współpracy white-label z Better Collective A/S, CityTravel Group B.V. sprzedaje bilety piłkarskie i pakiety podróżne pod marką „Goal.pl Bilety by Visitfootball”. Na potrzeby niniejszej umowy CityTravel Group B.V. będzie określana jako „Organizator podróży”.

Organizator podróży jest wyłącznym wykonawcą wszystkich usług oferowanych pod tą marką i stanowi jedyny punkt kontaktowy dla klientów. Obejmuje to m.in. obsługę zamówień, obsługę klienta, realizację usług podróżnych i biletowych oraz egzekwowanie i interpretację niniejszego regulaminu.

1. Postanowienia ogólne i zakres stosowania

Niniejsze warunki ogólne mają zastosowanie do wszystkich umów zawartych pomiędzy Tobą (klientem) a Organizatorem podróży za pośrednictwem strony internetowej white-label „Goal.pl Bilety by Visitfootball”. Wyraźnie odrzuca się stosowanie własnych warunków zakupu lub innych warunków ogólnych klienta, chyba że zostały one pisemnie zaakceptowane przez Organizatora podróży przed zawarciem umowy.

2. Oferty i wyceny

2.1 Wszystkie oferty, wyceny i wskazania cenowe przedstawione przez Organizatora podróży – niezależnie od tego, czy znajdują się na stronie internetowej, w wiadomościach e-mail czy innych formach – są całkowicie niewiążące, chyba że wyraźnie określono termin ich przyjęcia.

2.2 Klient gwarantuje, że wszystkie dane podane podczas procesu zapytania lub rezerwacji – takie jak imiona i nazwiska, daty urodzenia, dane kontaktowe czy informacje paszportowe – są dokładne i kompletne. Organizator podróży opiera swoje oferty i dokonuje rezerwacji na podstawie tych informacji.

2.3 W przypadku oczywistych błędów pisarskich, pomyłek rachunkowych lub usterek technicznych w prezentowanych cenach lub dostępności, Organizator podróży nie jest zobowiązany do utrzymania oferty lub rezerwacji. W przypadku rezerwacji opartej na oczywistym błędzie, Organizator może anulować lub skorygować umowę.

2.4 Jeśli oferta zawiera wiele składników (np. loty, zakwaterowanie, bilety), Organizator podróży nie jest zobowiązany do realizacji tylko części tej umowy w proporcjonalnej cenie, chyba że wyraźnie to uzgodniono.

3. Zawarcie umowy

3.1 Umowa podróży zostaje zawarta w momencie, gdy klient potwierdzi ofertę drogą elektroniczną, pisemnie lub telefonicznie, a Organizator podróży potwierdzi rezerwację.

3.2 Klient jest odpowiedzialny za poprawność wszystkich danych osobowych i informacji dotyczących podróży podanych podczas procesu rezerwacji. Wszelkie błędy muszą zostać zgłoszone e-mailem w ciągu 24 godzin od otrzymania potwierdzenia rezerwacji. Koszty zmian wynikających z niepoprawnych danych ponosi klient.

3.3 Po przyjęciu oferty klient otrzymuje e-mail z potwierdzeniem zawierającym plan podróży, warunki oraz ewentualne szczególne postanowienia. Potwierdzenie to stanowi zawarcie umowy.

3.4 Jeżeli którykolwiek element pakietu podróży (np. lot lub bilety na mecz) nie jest dostępny w momencie rezerwacji, Organizator podróży zastrzega sobie prawo do anulowania rezerwacji w ciągu 48 godzin od otrzymania płatności. W takim przypadku pełna kwota zostanie zwrócona w ciągu pięciu dni roboczych.

3.5 Wzrosty cen wynikające z wahań kursów walut, dopłat paliwowych, podatków państwowych (w tym VAT, opłat lotniskowych, podatków turystycznych) lub innych kosztów powstałych po rezerwacji nie będą przenoszone na klienta.

3.6 Organizator podróży zastrzega sobie prawo do poprawiania oczywistych błędów lub nieścisłości w dowolnych informacjach – niezależnie od tego, czy zostały one podane na stronie internetowej, e-mailem czy przez partnerów – jeżeli dla rozsądnego klienta jest jasne, że dana informacja jest błędna.

3.7 Nie każda rezerwacja stanowi umowę podróży. Organizator oferuje również pojedyncze bilety na mecze. W takich przypadkach umowa dotyczy wyłącznie zakupu biletu, a nie pakietu podróжного.

3.8 Organizator podróży sprzedaje bilety i pakiety we własnym imieniu i na własną odpowiedzialność. Oznacza to, że wszelkie kwestie związane z dostępnością, dostawą lub realizacją należą do obowiązków Organizatora, a nie Better Collective ani Goal.pl.

3.9 W przypadku rezerwacji dokonanej w imieniu innych osób, osoba dokonująca rezerwacji uznawana jest za posiadającą odpowiednie upoważnienie i ponosi wspólną odpowiedzialność za wszelkie zobowiązania wynikające z umowy.

3.10 Organizator podróży nie ponosi odpowiedzialności za informacje zawarte w broszurach, na stronach internetowych osób trzecich lub innych materiałach promocyjnych, które nie zostały wydane ani zatwierdzone przez niego.

4. Realizacja pakietu podróży

4.1 Organizator podróży ma prawo korzystać z usług podwykonawców w celu realizacji usług podróży, w tym, ale nie wyłącznie, hoteli, linii lotniczych, lokalnych przewoźników i dostawców biletów na mecze.

4.2 Klienci muszą przestrzegać wszystkich instrukcji Organizatora podróży i jego partnerów usługowych, aby zapewnić sprawną realizację pakietu.

Nieprzestrzeganie tych zasad może skutkować dodatkowymi kosztami lub wykluczeniem z usług.

4.3 Jeśli klient swoim zachowaniem powoduje poważne zakłócenia, niedogodności dla innych lub stwarza zagrożenie dla bezpiecznego lub prawidłowego przebiegu podróży, Organizator podróży ma prawo wykluczyć taką osobę z dalszego udziału bez zwrotu kosztów. Wszelkie związane z tym koszty ponosi klient.

4.4 Wszelkie nieprawidłowości w realizacji umowy podróży należy zgłaszać niezwłocznie Organizatorowi podróży lub jego lokalnym przedstawicielom. Brak takiego zgłoszenia może ograniczyć prawo klienta do odszkodowania lub zadośćuczynienia.

4.5 Dodatkowe koszty wynikające z nieprzestrzegania ustalonych procedur lub z opóźnień spowodowanych przez klienta mogą zostać naliczone przez Organizatora podróży.

5. Zmiany i modyfikacje umowy

5.1 Organizator podróży dokłada wszelkich starań, aby plan podróży jak najlepiej odpowiadał harmonogramowi meczu piłkarskiego. Ostatecznie jednak to klient ponosi odpowiedzialność za punktualne stawienie się na wydarzeniu.

5.2 W przypadku zmiany terminu meczu z powodu siły wyższej lub decyzji organizatora, a nowa data nie będzie już pasować do zarezerwowanego planu podróży, klient może skontaktować się z Organizatorem podróży. Rozwiązanie zależy od zakupionego pakietu usług. Pakiet usług jest obowiązkowym składnikiem każdej rezerwacji w momencie jej zawarcia.

5.3 Organizator podróży może wprowadzić drobne zmiany do umowy, które nie wpływają istotnie na charakter podróży. W przypadku istotnych zmian, Organizator niezwłocznie poinformuje klienta oraz zaoferuje odpowiednią alternatywę lub możliwość anulowania rezerwacji ze zwrotem kosztów.

5.4 W przypadku przełożenia lub odwołania meczu, gdy klient zakupił jedynie bilet (produkt typu "ticket-only"), Organizator podróży zaoferuje zwrot zgodnie z warunkami zawartymi w odpowiednim pakiecie usług.

6. Zastępstwo podróźnego

6.1 Jeśli klient nie może wziąć udziału w zarezerwowanej podróży lub wydarzeniu (np. meczu), możliwe jest – pod pewnymi warunkami – przeniesienie rezerwacji na inną osobę.

6.2 Zmiana uczestnika jest możliwa tylko wtedy, gdy nowy podróżny spełnia wszystkie warunki pierwotnej rezerwacji, w tym dotyczące wizek, podróży i wstępu na stadion, oraz pod warunkiem że:

a) wniosek o zmianę zostanie złożony najpóźniej siedem (7) dni kalendarzowych przed wyjazdem, lub wcześniej – jeśli tego wymagają dostawcy zewnętrzni;

b) warunki dostawców zewnętrznych (np. linie lotnicze, organizatorzy wydarzeń) zezwalają na taką zmianę;

c) wszelkie koszty związane z zastępstwem – w tym opłaty za zmianę nazwiska, koszty przerwania rezerwacji czy opłaty administracyjne – zostaną w całości opłacone przez pierwotnego lub nowego klienta.

6.3 Organizator podróży potwierdzi zmianę, gdy wszystkie warunki zostaną spełnione. Do momentu potwierdzenia, pierwotny klient pozostaje odpowiedzialny za wszelkie zobowiązania wynikające z umowy.

7. Anulowanie przez klienta

7.1 Klient ma prawo anulować swoją rezerwację w dowolnym momencie przed planowaną datą wyjazdu. Anulowanie musi zostać przesłane w formie pisemnej e-mailem na oficjalny adres obsługi klienta podany na stronie internetowej Organizatora podróży.

7.2 Za datę skutecznego anulowania uznaje się dzień, w którym Organizator podróży otrzyma pisemne zgłoszenie anulowania. Anulowania przesłane poza godzinami pracy są uznawane za otrzymane w następnym dniu roboczym. Standardowe godziny pracy Organizatora to od poniedziałku do piątku w godzinach 09:00–17:00 (CET).

7.3 Po anulowaniu obowiązują następujące zasady i konsekwencje finansowe:

a) W przypadku anulowania dokonanych więcej niż siedem (7) pełnych dni kalendarzowych przed wyjazdem, klient pozostaje zobowiązany do zapłaty pełnej kwoty podróży. Jednakże, jeśli Organizator podróży będzie w stanie odwołać poszczególne składniki rezerwacji u swoich dostawców bez ponoszenia kosztów, może zwrócić do 75% całkowitej kwoty podróży. Alternatywnie klient może wybrać otrzymanie zwracanej kwoty w formie bonu do wykorzystania przy przyszłych rezerwacjach.

b) W przypadku anulowania dokonanych w ciągu siedmiu (7) dni kalendarzowych przed datą wyjazdu – włącznie z dniem wyjazdu – klient pozostaje zobowiązany do zapłaty pełnej kwoty. Zwrot nie przysługuje.

7.4 Po otrzymaniu zgłoszenia anulowania, Organizator potwierdzi jego przyjęcie i poinformuje klienta o obowiązujących warunkach anulowania oraz o ewentualnej kwocie zwrotu w ciągu pięciu (5) dni roboczych. Klient może także poprosić o wstępną kalkulację kosztów anulowania przed podjęciem ostatecznej decyzji o anulowaniu.

8. Anulowanie przez Organizatora podróży

8.1 Organizator podróży zastrzega sobie prawo do anulowania potwierdzonej rezerwacji w określonych sytuacjach, w tym m.in. z powodu nieuiszczenia płatności, nieprzewidzianych problemów z dostępnością lub braku minimalnej liczby uczestników wymaganego dla pakietu grupowego.

8.2 Jeśli klient nie uiszczy pełnej kwoty podróży w terminie, a do daty wyjazdu pozostało mniej niż sześć (6) tygodni, Organizator może anulować rezerwację ze skutkiem natychmiastowym. Taka anulacja nie zwalnia klienta z obowiązku zapłaty całej kwoty, chyba że Organizator będzie mógł ograniczyć swoje koszty poprzez anulowanie u dostawców lub odsprzedaż.

8.3 Organizator ma także prawo anulować rezerwację do pięciu (5) dni roboczych przed wyjazdem, jeśli liczba uczestników nie osiągnie wymaganego progu dla danej wycieczki grupowej. W takim przypadku klient otrzyma pełny zwrot wpłaconej kwoty, bez prawa do dalszych roszczeń odszkodowawczych.

8.4 Ze względu na dynamiczny charakter dostępności biletów piłkarskich, Organizator może anulować potwierdzoną rezerwację do trzech (3) tygodni przed wyjazdem, jeśli bilety nie mogą zostać zapewnione zgodnie z obietnicą. W takiej sytuacji klient otrzyma pełny zwrot lub alternatywny mecz/pakiet. Jeśli alternatywa ma inną wartość, zostanie dokonana odpowiednia korekta ceny. Organizator podróży nie ponosi odpowiedzialności za dodatkowe koszty poniesione przez klienta w związku z pierwotną rezerwacją, takie jak samodzielnie zarezerwowane loty lub noclegi.

9. Prawo do odstąpienia od umowy i wyjątki

9.1 Zgodnie z artykułem 7:500 holenderskiego kodeksu cywilnego, usługi turystyczne – w tym pakiety podróżne oraz pojedyncze składniki podróży objęte tym przepisem – są prawnie wyłączone z ustawowego prawa do odstąpienia od umowy. W związku z tym, po zawarciu umowy o podróż, klient nie ma prawa do jej anulowania w ramach 14-dniowego okresu odstąpienia, który normalnie przysługuje w przypadku umów zawieranych na odległość.

9.2 Prawo do odstąpienia nie przysługuje również w przypadku usług związanych z wypoczynkiem, takich jak bilety na mecze piłkarskie lub inne wydarzenia odbywające się w określonym terminie. Oznacza to, że indywidualne bilety na mecze zakupione za pośrednictwem Organizatora podróży – zarówno osobno, jak i w ramach pakietu – nie podlegają zwrotowi, wymianie ani anulowaniu, chyba że warunki danego pakietu usług wyraźnie stanowią inaczej.

9.3 Składając zamówienie, klient przyjmuje do wiadomości i akceptuje, że zrzeka się ustawowego prawa do odstąpienia od umowy w odniesieniu do wszystkich produktów i usług związanych z podróżą lub wydarzeniami oferowanych przez Organizatora podróży.

10. Realizacja usług podróży

10.1 Organizator podróży ma prawo korzystać z usług starannie wybranych stron trzecich i dostawców usług w celu realizacji świadczeń turystycznych. Dotyczy to m.in. zakwaterowania, linii lotniczych, dostawców biletów oraz lokalnych przewoźników.

10.2 Klient zobowiązany jest do przestrzegania wszelkich rozsądnych instrukcji wydanych przez Organizatora podróży lub działających w jego imieniu osób trzecich w związku z realizacją podróży. Klient ponosi odpowiedzialność za szkody wynikające z nieprzestrzegania tych instrukcji, oceniane według standardu zachowania, jakiego można oczekiwać od rozsądnie działającego podróżnego.

10.3 Organizator podróży zastrzega sobie prawo do wykluczenia klienta z dalszego udziału w podróży, jeśli swoim zachowaniem powoduje lub grozi spowodowaniem zakłóceń, które poważnie utrudniają lub mogą utrudnić prawidłowy przebieg wyjazdu. W takim przypadku klient ponosi wszelkie powstałe koszty i nie przysługuje mu zwrot za niewykorzystane usługi.

10.4 Klient zobowiązany jest do niezwłocznego zgłaszania wszelkich uchybień w realizacji umowy, które zostaną zauważone w trakcie podróży. Zgłoszenie należy przekazać odpowiedniemu usługodawcy, Organizatorowi podróży lub jego wyznaczonemu przedstawicielowi na miejscu, w odpowiedniej formie (np. e-mail, formularz online, notatka pisemna).

10.5 Nieprzekazanie informacji o problemach lub reklamacjach w odpowiednim czasie podczas podróży może wpłynąć na prawo klienta do uzyskania rekompensaty, korekty lub środków prawnych.

10.6 Jeśli klient nie wywiąże się w pełni i terminowo z obowiązków określonych w niniejszym paragrafie, a skutkuje to dodatkowymi kosztami dla Organizatora podróży lub wpływa negatywnie na realizację podróży, klient będzie zobowiązany do ich pokrycia.

11. Płatność

11.1 Po potwierdzeniu rezerwacji klient jest zobowiązany do uiszczenia należnej kwoty w terminie określonym na fakturze lub w potwierdzeniu rezerwacji. Za datę płatności uznaje się dzień, w którym środki zostaną zaksięgowane na koncie Organizatora podróży.

11.2 W przypadku braku płatności w wyznaczonym terminie klient uznawany jest za będącego w zwłoce, bez konieczności dodatkowego wezwania do zapłaty. Organizator podróży może naliczyć odsetki w wysokości 1% miesięcznie (lub za część miesiąca) od zaległej kwoty.

11.3 Oprócz odsetek, klient zostanie obciążony wszystkimi uzasadnionymi kosztami windykacyjnymi poniesionymi przez Organizatora podróży w związku z niewywiązaniem się klienta z obowiązku zapłaty. Koszty te będą obliczane zgodnie ze skalą określoną w holenderskim „Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten” (rozporządzeniu o kosztach windykacji pozasądowej).

11.4 W przypadku opóźnionej lub braku płatności, Organizator podróży zastrzega sobie prawo do anulowania rezerwacji lub wstrzymania dalszego wykonywania umowy, bez uszczerbku dla prawa do pełnej płatności oraz obowiązujących opłat anulacyjnych.

11.5 Dokonując (częściowej) płatności za rezerwację, klient wyraża jednoznaczną zgodę na wszystkie postanowienia niniejszego regulaminu, niezależnie od tego, czy podpisana umowa została formalnie zwrócona.

12. Dokumenty podróży i bilety meczowe

12.1 Organizator podróży dostarczy dokumenty podróży – w tym (jeśli dotyczy) potwierdzenia hotelowe, informacje o locie oraz bilety na mecz – nie później niż pięć (5) dni kalendarzowych przed wyjazdem.

12.2 Bilety mogą być dostarczone w formie cyfrowej, pocztą, e-mailem lub przy zakwaterowaniu. W przypadku niektórych meczów mogą być wykorzystywane cyfrowe lub fizyczne karty członkowskie/sezonowe. W takich przypadkach klient otrzyma szczegółowe instrukcje dotyczące zwrotu kart. Klient jest zobowiązany ściśle przestrzegać tych instrukcji, aby uniknąć kosztów zastępczych lub kar.

12.3 Klient zobowiązany jest do niezwłocznego sprawdzenia otrzymanych dokumentów. Wszelkie nieprawidłowości (np. błędne imiona i nazwiska, daty podróży lub szczegóły meczu) muszą zostać zgłoszone w ciągu 24 godzin od otrzymania dokumentów. Organizator podróży nie ponosi odpowiedzialności za błędy niezgłoszone w tym terminie.

12.4 Bilety na mecze są zazwyczaj przeznaczone do strefy gospodarzy. Klientom zabrania się noszenia odzieży lub barw drużyny przeciwnej w tych sektorach. Nieprzestrzeganie tego zakazu może skutkować odmową wstępu bez prawa do zwrotu kosztów.

12.5 Organizator podróży dokłada starań, aby grupy były usadzone razem. W przypadku grup parzystych gwarantuje, że klienci nie będą siedzieć osobno, chyba że wyraźnie wskazano inaczej. W grupach nieparzystych możliwe są miejsca pojedyncze w zależności od dostępności.

12.6 W niektórych przypadkach Organizator podróży może zaoferować bezpłatną aktualizację do wyższej kategorii biletu. Jeżeli konieczne jest zapewnienie biletu w niższej kategorii, klient otrzyma zwrot różnicy między zarezerwowaną a faktycznie dostarczoną kategorią.

12.7 Klient ponosi odpowiedzialność za posiadanie wszystkich wymaganych dokumentów podróży, w tym ważnego dowodu tożsamości, wiz i dokumentów zdrowotnych. Organizator podróży nie ponosi odpowiedzialności za odmowę wjazdu z powodu niekompletnych lub nieprawidłowych dokumentów.

12.8 Klientom stanowczo zaleca się wykupienie odpowiedniego ubezpieczenia podróжного i od kosztów rezygnacji. Organizator może doradzić w zakresie odpowiedniego ubezpieczenia, ale nie pośredniczy w sprzedaży polis.

13. Harmonogramy meczów i godziny rozpoczęcia

13.1 Kolejka meczowa może się odbywać przez jeden lub kilka kolejnych dni. Kolejki weekendowe zazwyczaj obejmują sobotę i niedzielę, a kolejki w tygodniu – od wtorku do czwartku.

13.2 Dokładna data i godzina rozpoczęcia meczu mogą ulec zmianie z powodów takich jak umowy z nadawcami, decyzje ligowe lub kwestie bezpieczeństwa. Klient jest odpowiedzialny za sprawdzenie ostatecznego harmonogramu przed podróżą.

13.3 Organizator podróży nie ponosi odpowiedzialności za koszty ani szkody wynikające ze zmiany terminu lub godziny meczu. Warunki wybranego pakietu usług będą decydować o ewentualnych alternatywach, zwrotach lub rekompensatach częściowych.

14. Siła wyższa

14.1 Organizator podróży nie będzie uważany za niewywiązującego się z umowy podróży w przypadku zaistnienia siły wyższej.

14.2 Przez siłę wyższą rozumie się m.in. klęski żywiołowe, działania wojenne, akty terroryzmu, pandemie, strajki, awarie techniczne, zamieszki, ekstremalne warunki pogodowe, zakłócenia w transporcie oraz jakiegokolwiek działania lub ograniczenia rządowe uniemożliwiające realizację uzgodnionych usług.

14.3 Jeśli wystąpi sytuacja siły wyższej uniemożliwiająca wykonanie całości lub części pakietu podróжного, Organizator podróży poinformuje klienta tak szybko, jak będzie to racjonalnie możliwe, i przedstawi dostępne alternatywy lub opcje zwrotu.

14.4 Jeżeli w momencie wystąpienia siły wyższej Organizator podróży zrealizował część usług lub może zrealizować tylko część usług, ma prawo wystawić fakturę za wykonany zakres usług, o ile mają one niezależną wartość.

14.5 Organizator podróży nie ponosi odpowiedzialności za szkody lub straty spowodowane przez siłę wyższą i nie ma obowiązku pokrywania kosztów poniesionych przez klienta niezależnie (np. oddzielne bilety lotnicze, zakwaterowanie czy przegapione wydarzenia).

15. Odpowiedzialność

15.1 Odpowiedzialność Organizatora podróży za szkody jest ograniczona zgodnie z postanowieniami niniejszego paragrafu. Organizator podróży nigdy nie ponosi odpowiedzialności za szkody pośrednie, w tym między innymi szkody wynikowe, utratę zysków czy stres emocjonalny, chyba że szkody te są wynikiem rażącego niedbalstwa lub umyślnego działania.

15.2 Organizator podróży nie ponosi odpowiedzialności za szkody lub straty wynikające z działań, błędów lub zaniechań klienta, współuczestników podróży lub zewnętrznych dostawców usług.

15.3 Odpowiedzialność Organizatora podróży za szkody bezpośrednie jest zawsze ograniczona do kwoty wypłaconej z jego ubezpieczenia OC w danej sprawie. Jeśli ubezpieczyciel z jakiegokolwiek powodu nie wypłaci odszkodowania, odpowiedzialność Organizatora podróży jest ograniczona do 450 EUR za rezerwację lub powiązany ciąg zdarzeń.

15.4 Organizator podróży nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek uchybienia w realizacji pakietu podróży, jeśli wynikają one z okoliczności przypisywanych klientowi lub osobie trzeciej niezaangażowanej bezpośrednio w umowę.

15.5 Wszystkie ograniczenia odpowiedzialności zawarte w niniejszym artykule mają również zastosowanie do pracowników Organizatora podróży oraz stron trzecich zaangażowanych przez niego do świadczenia usług, w tym m.in. dostawców biletów, partnerów zakwaterowania i firm transportowych.

15.6 Klient powinien posiadać odpowiednie ubezpieczenie podróżne i od kosztów rezygnacji. Brak takiego ubezpieczenia nie uprawnia klienta do roszczeń wobec Organizatora podróży za powstałe szkody.

16. Obowiązki i zachowanie klienta

16.1 Klient zobowiązany jest do przestrzegania wszystkich instrukcji wydawanych przez Organizatora podróży i jego partnerów w celu zapewnienia bezpiecznego i prawidłowego przebiegu podróży.

16.2 Klient, który swoim zachowaniem powoduje poważne niedogodności lub zagrożenie dla siebie lub innych, może zostać wykluczony z dalszego udziału w podróży. W takim przypadku klient ponosi wszelkie związane z tym koszty.

16.3 Niestosowne zachowanie obejmuje, między innymi: nadmierne spożycie alkoholu, agresję, ignorowanie instrukcji bezpieczeństwa, noszenie obraźliwej odzieży lub nieprzestrzeganie zasad obowiązujących na stadionie lub w samolocie.

16.4 W przypadku usunięcia z samolotu, stadionu lub hotelu z powodu niewłaściwego zachowania, klient nie ma prawa do zwrotu kosztów ani odszkodowania.

16.5 Klient zobowiązuje się do zwolnienia Organizatora podróży z odpowiedzialności za wszelkie roszczenia osób trzecich wynikające z jego zachowania.

17. Procedura składania reklamacji

17.1 Organizator podróży dokłada wszelkich starań, aby świadczyć usługi na wysokim poziomie. W przypadku reklamacji klient powinien niezwłocznie skontaktować się z numerem alarmowym podanym w dokumentach podróży, a następnie potwierdzić reklamację na piśmie w ciągu 48 godzin.

17.2 Jeśli problemu nie da się rozwiązać na miejscu, klient musi przesać formalną reklamację drogą mailową w ciągu 60 dni od zakończenia podróży. Reklamacje złożone po tym terminie nie będą rozpatrywane, a klient traci wszelkie prawa.

17.3 Organizator podróży odpowie na reklamację w ciągu dziesięciu (10) dni roboczych. Jeśli konieczne będzie więcej czasu na zbadanie sprawy, klient zostanie o tym poinformowany.

17.4 Organizator podróży nie ponosi odpowiedzialności za drobne odchylenia od oczekiwań lub obietnic zamieszczonych na stronie internetowej lub w potwierdzeniu rezerwacji, wynikające z różnic kulturowych, regionalnych lub sezonowych.

18. Karty podarunkowe

18.1 Karty podarunkowe wydane przez Organizatora podróży (cyfrowe, drukowane lub fizyczne) są ważne przez ograniczony czas, wskazany na karcie lub w wiadomości e-mail.

18.2 Karty podarunkowe nie podlegają zwrotowi, nie można ich wymienić na gotówkę i mogą być wykorzystane wyłącznie do zakupów na platformie Organizatora podróży.

18.3 Każda karta zawiera unikalny kod. Klient jest odpowiedzialny za jego zabezpieczenie. Organizator podróży nie ponosi odpowiedzialności za utracone lub skradzione karty bądź kody.

18.4 Jeśli wartość zakupu przekracza wartość karty, różnicę należy dopłacić za pomocą jednej z zaakceptowanych metod płatności. Niewykorzystane środki mogą zostać wykorzystane w okresie ważności karty.

18.5 Zwroty z zamówień opłaconych kartą podarunkową zostaną w pierwszej kolejności zaksięgowane na karcie. Jeżeli płatność była częściowo wykonana inną metodą, ta część zostanie zwrócona w pierwotny sposób.

18.6 Próby oszustwa, duplikacji lub manipulacji kodami kart podarunkowych mogą skutkować anulowaniem zamówienia i działaniami prawnymi.

19. Gwarancja podróży

19.1 W celu spełnienia ustawowego obowiązku zapewnienia klientom ochrony finansowej, Organizator podróży jest członkiem uznanego funduszu gwarancyjnego.

19.2 Organizator korzysta z systemu gwarancyjnego VZR Garant. Program ten zapewnia klientom, którzy zarezerwowali pakiet podróży, ochronę finansową na wypadek niewypłacalności Organizatora.

19.3 Zakres i warunki systemu gwarancyjnego VZR Garant można w każdej chwili sprawdzić na stronie internetowej: www.vzr-garant.nl/en. Klienci są zachęceni do zapoznania się z warunkami przed dokonaniem rezerwacji.

19.4 Jeśli usługi nie zostaną zrealizowane z powodu niewypłacalności Organizatora, klient może bezpośrednio skontaktować się z VZR Garant w celu uzyskania zwrotu kosztów lub realizacji umowy przez inny podmiot.

19.5 Oficjalny adres VZR Garant to: Torenallee 20, 5617 BC Eindhoven, Holandia. Kontakt: info@vzr-garant.nl, tel. +31 (0)85 13 07 630.

20. Spory i obowiązujące prawo

20.1 Wszystkie umowy zawierane pomiędzy klientem a Organizatorem podróży podlegają wyłącznie prawu holenderskiemu. Dotyczy to niniejszego regulaminu oraz wszelkich relacji prawnych wynikających z tych warunków lub związanych z usługami świadczonymi przez Organizatora.

20.2 Wszelkie spory związane z niniejszym regulaminem, realizacją umowy lub świadczonymi usługami będą rozpatrywane wyłącznie przez właściwy sąd cywilny w Holandii, chyba że obowiązujące przepisy prawa stanowią inaczej.

20.3 Klient wyraźnie zrzeka się prawa do wszczynania postępowań sądowych w innej jurysdykcji. Organizator podróży zastrzega sobie również prawo do egzekwowania swoich praw wyłącznie w ramach systemu prawnego Holandii, chyba że prawo wymaga inaczej.

20.4 Wszelkie roszczenia klienta wynikające z niniejszego regulaminu lub powiązanych umów przedawniają się po upływie jednego (1) roku od daty zakończenia zarezerwowanej podróży lub, jeśli podróż się nie odbyła, jednego (1) roku od pierwotnie zaplanowanej daty wyjazdu.