

OGÓLNE WARUNKI UCZESTNICTWA W IMPREZACH TURYSTYCZNYCH ORGANIZOWANYCH PRZEZ MOUZENIDIS TRAVEL SP. Z O.O.

1. DEFINICJE

- 1.1 Mouzenidis Travel – Mouzenidis Travel Sp. z o. o. z siedzibą w Warszawie, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000401656, NIP: 5222991494; zwany również Organizatorem
- 1.2 OWU – niniejsze Ogólne Warunki Uczestnictwa w imprezach turystycznych organizowanych przez Mouzenidis Travel stanowiące wzorzec umowy w rozumieniu art. 384 Kodeksu cywilnego;
- 1.3 Umowa Zgłoszenie – formularz o nazwie „umowa zgłoszenie o udział w imprezie turystycznej” udostępniony Klientowi przez Mouzenidis Travel, podpisany przez Klienta i osobę reprezentującą Mouzenidis Travel;
- 1.4 Ustawa – ustawa z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych.
- 1.5 Impreza – impreza turystyczna w rozumieniu Ustawy realizowana przez Mouzenidis Travel;
- 1.6 Umowa o Imprezę – umowa o imprezę turystyczną zawarta pomiędzy Mouzenidis Travel a klientem;
- 1.7 Klient – osoba, która zamierza zawrzeć lub zawarła z Mouzenidis Travel Umowę o Imprezę na swoją rzecz lub na rzecz innej osoby, a zawarcie Umowy o Imprezę nie stanowi przedmiotu jej działalności gospodarczej lub osoba, na rzecz której Umowa o Imprezę została zawarta, a także osoba, której przekazano prawo do korzystania z usług turystycznych objętych uprzednio zawartą Umową o Imprezę;
- 1.8 Agent – przedsiębiorca, który na podstawie umowy agencyjnej z Mouzenidis Travel jest uprawniony do zawarcia z Klientem Umowy o Imprezę w imieniu Mouzenidis Travel;
- 1.9 Ustawa o ochronie danych osobowych – ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (tekst jedn.: Dz. U. z 2002 r., nr 101, poz. 926 z późn. zm.);
- 1.10 Signal Iduna – Signal Iduna Polska Towarzystwo Ubezpieczeń SA z siedzibą w Warszawie.

2. ZAWARCIE UMOWY O IMPREZĘ

- 2.1 Przed zawarciem umowy Mouzenidis Travel i/lub Agent udziela Klientowi szczegółowych informacji na temat wybranej imprezy, przedstawia treść ogólnych warunków uczestnictwa, umowy oraz przekazuje tzw. standardowy formularz informacyjny odpowiedni do sposobu zawarcia umowy.
- 2.2 Zawarcie Umowy o Imprezę następuje po zgłoszeniu nazwiska Klienta i otrzymaniu przez Klienta potwierdzenia rezerwacji z nadanym numerem oraz po zapłacie zaliczki na poczet ceny Imprezy lub pełnej ceny Imprezy – w momencie podpisania Umowy Zgłoszenie przez Agenta lub przez inną osobę działającą w imieniu Mouzenidis Travel oraz przez Klienta zgłaszającego udział w Imprezie.
- 2.3 Integralną część Umowy o Imprezę stanowią: Umowa Zgłoszenie, OWU, warunki ubezpieczenia NNW i KL, które Klient otrzymuje za pokwitowaniem przed zawarciem Umowy o Imprezę w celu zapoznania się z zawartymi w nich warunkami uczestnictwa w Imprezie.
- 2.4 W chwili zawarcia umowy lub niezwłocznie po jej zawarciu Mouzenidis Travel i/lub Agent udostępni Klientowi na trwałym nośniku kopię tej umowy lub potwierdzenie jej zawarcia.
- 2.5 W przypadku zawierania umowy na rzecz innych Uczestników, Klient jest zobowiązany do przekazania pozostałym Uczestnikom wszystkich informacji wymienionych w ust. 2.1 i 2.3, w tym w szczególności o ubezpieczeniach zawieranych przez Klienta na rzecz innych Uczestników oraz o ochronie danych osobowych. Uczestnik, na rzecz którego Klient zawarł umowę, nie może powoływać się na niezajomość warunków umowy.
- 2.6 W przypadku samodzielnego wyjazdu na imprezę turystyczną osób niepełnoletnich, przy rezerwacji wymagana jest poświadczona notarialnie zgoda rodziców lub prawnych opiekunów. Mouzenidis Travel może odmówić zawarcia umowy, gdy Klientem ma być osoba niepełnoletnia podróżująca bez opieki osoby dorosłej. W przypadku zawarcia umowy na rzecz niepełnoletniego Klienta podróżującego bez opieki osoby dorosłej, konieczne jest wskazanie danych kontaktowych do niepełnoletniego Klienta oraz do jego opiekuna.

3. WARUNKI PŁATNOŚCI

- 3.1 Klient zobowiązany jest dokonywać płatności za Imprezę w umówionej wysokości oraz w terminach określonych w OWU.
- 3.2 Z zastrzeżeniem pkt 3.4 i 3.5 przy podpisaniu Umowy o Imprezę Klient wpłaca zaliczkę w wysokości 28% ceny Imprezy. Zaliczka płatna jest od każdego uczestnika Imprezy.
- 3.3 W terminie do 28 dni przed rozpoczęciem imprezy, Klient zobowiązany jest wpłacić na rzecz Mouzenidis Travel pozostałą kwotę ceny Imprezy.
- 3.4 W przypadku zakupu Imprezy rozpoczynającej się na 28 dni i mniej od dnia zawarcia Umowy o Imprezę Klient zobowiązany jest do zapłaty całości ceny Imprezy w momencie zawierania Umowy o Imprezę.
- 3.5 Kwota zaliczki może być niższa niż podana w punkcie 3.2. W ramach czasowej promocji Mouzenidis Travel może określić inne kwoty zaliczki i dopłaty. W takim przypadku zastosowanie ma regulamin dotyczący danej promocji.
- 3.6 W wypadku nie dokonania wymaganej wpłaty w terminie określonym w pkt 3.3 Umowa o Imprezę rozwiązuje się w dniu następującym po ostatnim dniu tego terminu, chyba że Mouzenidis Travel wyraziło zgodę na przedłużenie terminu zapłaty ceny Imprezy. W takim przypadku Mouzenidis Travel obciąża Zgłaszającego kosztami rezygnacji z uczestnictwa w imprezie turystycznej, w wysokości i na zasadach określonych w punkcie 5 Ogólnych Warunków Uczestnictwa.
- 3.7 Postanowienie pkt 3.6 w części dotyczącej rozwiązania Umowy o Imprezę stosuje się również w przypadku nie dokonania wymaganej wpłaty w terminie ustalonym przez Mouzenidis Travel na podstawie pkt 3.6.

4. CENA IMPREZY

4.1 Cena Imprezy obejmuje koszty przelotów, zakwaterowania, wyżywienia, ubezpieczenia i innych świadczeń określonych w Umowie o Imprezę.

4.2 Cena Imprezy określona w Umowie o Imprezę nie obejmuje opłat wizowych, celnych, dojazdu Klienta na miejsce zbiórki i z powrotem, usług nieobjętych programem Imprezy, w tym usług zamawianych przez Klienta podczas pobytu za granicą (wycieczki fakultatywne) u przedsiębiorców nieuczestniczących w wykonywaniu przez Mouzenidis Travel usług objętych programem Imprezy, biletów wstępu do muzeów i im podobnych miejsc.

4.3 Mouzenidis Travel zastrzega sobie prawo zmiany ceny Imprezy w przypadku wzrostu kosztów transportu, wzrostu opłat urzędowych, podatków lub opłat należnych za takie usługi jak lotniskowe, załadunkowe lub przeładunkowe w portach morskich i lotniczych, wzrostu kursów walut. O zmianie ceny Mouzenidis Travel zawiadomi Klienta dokumentując wzrost ceny Imprezy stosownie do art. 45 Ustawy.

4.4 W przypadku obniżki kosztów wymienionych w pkt. 4.3 Klient ma prawo do wnioskowania u Organizatora o obniżenie ceny imprezy.

4.5 W okresie 20 dni przed rozpoczęciem Imprezy cena ustalona w Umowie o Imprezę nie może być podwyższona lub obniżona.

5. REZYGNACJA Z IMPREZY, ZMIANA UCZESTNIKA

5.1 Klient ma prawo zrezygnować z udziału w Imprezie, składając Mouzenidis Travel lub Agentowi pisemne oświadczenie o rezygnacji z Imprezy bądź przesyłając na adres email: info@mouzenidis.pl na druku elektronicznym pt. "Rezygnacja z imprezy" swoje oświadczenie o rezygnacji z Imprezy.

Za datę rezygnacji decydującej o wysokości kwoty pomniejszenia zwracanej Klientowi ceny Imprezy przyjmuje się dzień, w którym oświadczenie Klienta zostało doręczone Mouzenidis Travel lub Agentowi.

5.2 Mouzenidis Travel podaje informacyjnie, że ukształtowane historycznie średnie wielkości potrąceń – względem całkowitej ceny Imprezy – kształtują się następująco:

- a) do 40 dni przed datą wyjazdu – nie więcej niż 200 PLN/os.,
- b) od 39 do 31 dni przed datą wyjazdu – do 20% ceny Imprezy,
- c) od 30 do 21 dni przed datą wyjazdu – do 30% ceny Imprezy,
- d) od 20 do 14 dni przed datą wyjazdu – do 50% ceny Imprezy,
- e) od 13 do 8 dni przed datą wyjazdu – do 70% ceny Imprezy,
- f) od 7 do 2 dni przed datą wyjazdu – do 80% ceny Imprezy,
- g) na 1 dzień przed datą wyjazdu – do 90% ceny Imprezy,
- h) w dniu wyjazdu – 100% ceny Imprezy.

Do kalkulacji ostatecznie poniesionych kosztów Mouzenidis Travel może przystąpić dopiero po dacie końcowej wyjazdu, z którego Klient nie skorzystał. Jeśli z zawartej umowy wynika, iż w danej Imprezie ma brać udział kilku uczestników, rezygnacja chociażby jednego jej uczestnika z udziału w tej imprezie turystycznej lub zmiana wieku uczestnika upoważnia Mouzenidis Travel do dokonania ponownej kalkulacji ceny za udział w tej imprezie turystycznej. Jeżeli jedna z dwóch osób uczestniczących razem w Imprezie rezygnuje, to druga z tych osób, która podróżować będzie samotnie, zobowiązana jest do uiszczenia jeszcze przed wyjazdem, opłaty odpowiadającej dodatkowi za pokój jednoosobowy (w przypadku wycieczek i braku dopłaty do pokoju jednoosobowego osoba taka zostanie dokwaterowana do innej osoby tej samej płci). W przypadku Imprez realizowanych samolotem rejsowym/liniowym (nie czarterowym) powyższe warunki zmiany i rezygnacji nie znajdują zastosowania. Koszty zmian (terminu, uczestnika itp.) oraz rezygnacji naliczone przez Mouzenidis Travel będą uzależnione od kosztów naliczonych przez przewoźnika. Przed potwierdzeniem zmiany/rezygnacji należy się skontaktować z Mouzenidis Travel w celu uzyskania informacji na temat ewentualnych kosztów wynikających z tego tytułu.

5.3 Mouzenidis Travel nie odpowiada za nie wykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy o Imprezę, jeżeli niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy o Imprezę jest spowodowane wyłącznie:

- a) działaniem lub zaniechaniem Klienta,
- b) działaniem lub zaniechaniem osób trzecich, nieuczestniczących w wykonywaniu usług przewidzianych w Umowie o Imprezę, jeżeli tych działań lub zaniechań nie można było przewidzieć ani uniknąć, albo c) siłą wyższą.

W tych przypadkach, mających miejsce w czasie Imprezy, Mouzenidis Travel udzieli pomocy poszkodowanemu Klientowi.

5.4 Mouzenidis Travel ogranicza odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług w czasie Imprezy do trzykrotności ceny Imprezy względem każdego Klienta. Ograniczenie to nie dotyczy szkód na osobie.

5.5 Klient może bez zgody Mouzenidis Travel przenieść na osobę spełniającą warunki udziału w Imprezie wszystkie przysługujące mu z tytułu Umowy o Imprezę uprawnienia, jeżeli jednocześnie osoba ta przejmuje wszystkie obowiązki wynikające z Umowy o Imprezę.

5.6 Przeniesienie uprawnień i przejęcie obowiązków, o którym mowa w pkt 5.5, jest skuteczne wobec Mouzenidis Travel, jeżeli Klient zawiadomi o tym Mouzenidis Travel w terminie 7 dni przed rozpoczęciem Imprezy. Koszty operacyjne zmiany danych osobowych osoby zgłaszającej lub pozostałych uczestników Imprezy wynoszą 100 PLN/os.

5.7 Za nieuiszczoną część ceny Imprezy oraz koszty poniesione przez Mouzenidis Travel w wyniku zmiany uczestnika Imprezy Klient i osoba przejmująca jego uprawnienia odpowiadają solidarnie. Koszty te wynoszą nie więcej niż 250 PLN od każdej zmiany osoby. Klient zobowiązany jest do pokrycia kosztów poniesionych przez Mouzenidis Travel.

5.8 Mouzenidis Travel może wyrazić zgodę na zmianę w rezerwacji, co do terminu imprezy lub zmiany wykupionego hotelu. W takim przypadku Mouzenidis Travel ma prawo żądać od Klienta zwrotu kosztów związanych z taką zmianą. Koszty operacyjne takiej zmiany wynoszą 100 PLN/os.

5.9 Podpunkty 5.5, 5.6, 5.7 oraz 5.8 nie obowiązują w przypadku rezerwacji pakietów z wykorzystaniem linii rejsowych oraz low costów. Koszty jakichkolwiek zmian w tego typu rezerwacjach są indywidualnie obliczane przez Mouzenidis Travel.

6. UBEZPIECZENIE

6.1 Mouzenidis Travel na podstawie zawartej z SIGNAL IDUNA Polska TU S.A. umowy generalnej ubezpieczenia o nr 208900 z dnia 20.12.2017 zawiera na rzecz swoich Klientów umowy ubezpieczenia zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa. Zakres i sumy ubezpieczenia przedstawione są w pkt. 6.3 OWU

6.2 Klient wyraża zgodę na udostępnienie SIGNAL IDUNA przez podmioty udzielające świadczeń zdrowotnych dokumentacji medycznej oraz przez NFZ nazw i adresów świadczeniodawców (a także zwalnia lekarzy w kraju i za granicą z tajemnicy lekarskiej) w celu ustalenia prawa do świadczenia z zawartej umowy ubezpieczenia i wysokości tego świadczenia. Zgoda jest ważna pod warunkiem zaistnienia zdarzenia ubezpieczeniowego.

6.3 Na podstawie Umowy Ubezpieczenia zawartej pomiędzy Mouzenidis Travel a Signal Iduna Polska, każdy uczestnik podczas trwania Imprezy posiada ubezpieczenie w wariancie: BEZPIECZNE PODRÓŻE ZAKRES STANDARD: KL - 20 000 EUR, NNW w przypadku trwałego uszczerbku na zdrowiu lub śmierci - 15 000 PLN, bagaż - 1000 PLN. Ubezpieczenie obowiązuje w regionie Europa i Basen Morza Śródziemnego. Ubezpieczenie nie obowiązuje w przypadku zakupu samych biletów lotniczych.

Klient deklaruje za siebie i za innych uczestników imprezy, w imieniu których dokonują płatności za imprezę turystyczną, że zapoznał się z treścią i otrzymał następujące dokumenty: Ogólne Warunki Ubezpieczenia BEZPIECZNE PODRÓŻE, zatwierdzone uchwałą Nr 2/Z/2014 Zarządu SIGNAL IDUNA Polska TU S.A. z dnia 15.01.2014 roku oraz Ogólne Warunki Ubezpieczenia Kosztów Imprezy Turystycznej, zatwierdzonych uchwałą Zarządu SIGNAL IDUNA Polska TU S.A. Nr 65/Z/2010 z dnia 01.12.2010. Dane osób objętych ubezpieczeniem w zakresie obejmującym: imię, nazwisko, datę urodzenia, adres zamieszkania/zameldowania, zostaną udostępnione Ubezpieczycielowi, tj. SIGNAL IDUNA Polska TU S.A. z siedzibą przy ul. Przyokopowej 31 w Warszawie. Ubezpieczyciel przetwarza udostępnione dane osobowe zgodnie z postanowieniami Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 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 (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (Dz.Urz.UE.L Nr 119, str. 1) - zwanego inaczej „RODO”, w celu realizacji umowy ubezpieczenia oraz marketingu produktów i usług świadczonych przez SIGNAL IDUNA Polska TU S.A. Każdy Klient ma prawo dostępu do treści swoich danych oraz ich poprawiania, jak również prawo cofnięcia zgody na przetwarzanie jego danych osobowych w celu marketingowym. Pełna informacja dotycząca przetwarzania danych przez SIGNAL IDUNA Polska TU S.A. znajduje się na stronie www.signal-iduna.pl/przetwarzanie-danych-osobowych.

6.4 POSTĘPOWANIE W PRZYPADKU WYSTĄPIENIA NAGŁEGO ZACHOROWANIA LUB NIESZCZĘŚLIWEGO WYPADKU: W razie nagłego zachorowania lub nieszczęśliwego wypadku podlegającego ochronie ubezpieczeniowej należy, niezwłocznie skontaktować się z: Centrala Alarmowa INTER PARTNER ASSISTANCE POLSKA Telefon czynny całą dobę: +48 22 864 55 26, fax: +48 22 575 95 75, sms +48 661 000 888, podając numer polisy generalnej - 208900. Postępowanie w przypadku wizyty ambulatoryjnej, wizyty stomatologicznej, hospitalizacji podczas pobytu za granicą lub konieczności zorganizowania transportu z zagranicy do kraju stałego miejsca zamieszkania. W przypadku nagłego zachorowania lub nieszczęśliwego wypadku ubezpieczony powinien niezwłocznie powiadomić o tym zdarzeniu Centralę Alarmową w celu zorganizowania niezbędnej pomocy medycznej oraz uzyskania informacji dotyczącej dalszego postępowania. Należy podać swoje imię i nazwisko, adres zamieszkania, datę urodzenia, numer polisy, kontaktowy numer telefonu oraz w miarę możliwości odpowiedzieć na pytania zadawane przez pracownika Centrali Alarmowej. Jeżeli koszty leczenia zostały opłacone z własnych środków, należy uzyskać i zachować oryginał rachunku wraz ze specyfikacją kosztów i dowodu opłaty, raport medyczny i inne. Jeśli poniesione zostały inne koszty związane z nagłym zachorowaniem lub nieszczęśliwym wypadkiem (np.: zakup leków, środków opatrunkowych itp.), należy zabezpieczyć dowody potwierdzające ich zasadność (np.: recepty na leki, skierowania itp.) oraz oryginały rachunków i dowody ich opłaty. W przypadku leczenia ambulatoryjnego, stomatologicznego bądź szpitalnego należy uzyskać i zabezpieczyć raport medyczny z diagnozą lekarską. Po powrocie do Polski należy zgłosić się do jednostki SIGNAL IDUNA Polska TU S.A. po druk zgłoszenia szkody lub pobrać go ze strony internetowej <http://www.signaliduna.pl>. Dokładnie wypełniony druk zgłoszenia szkody wraz z uzyskaną dokumentacją medyczną (koniecznie oryginały) i polisą należy wysłać w ciągu 7 dni od powrotu z zagranicy na adres: SIGNAL IDUNA Polska TU S.A. ul. Przyokopowa 31 01-208 Warszawa tel. +48 22 505 65 08, fax +48 22 505 61 61. Istnieje możliwość rozszerzenia ubezpieczenia o KR, choroby przewlekłe, bagaż.

7. ZAWIADOMIENIE O WADACH IMPREZY ORAZ REKLAMACJE

7.1 Jeżeli w trakcie Imprezy Klient stwierdza wadliwe wykonywanie Umowy o Imprezę, powinien niezwłocznie zawiadomić o tym wykonawcę usługi oraz Mouzenidis Travel, w sposób odpowiedni dla rodzaju usługi. Przekazanie zawiadomienia pilotowi/rezydentowi lub Mouzenidis Travel musi być potwierdzone na piśmie.

7.2 Niezależnie od zawiadomienia, o którym mowa w pkt 7.1, wszelkie roszczenia z tytułu niezgodnego z umową przeprowadzenia imprezy turystycznej powinny zostać zgłoszone przez Klienta na piśmie i przesłane organizatorowi imprezy turystycznej na adres: Biuro Obsługi Klienta MOUZENIDIS TRAVEL Sp. z o.o., 01-231 Warszawa, ul. Płocka 5a. Reklamacje przesłane drogą e-mailową oraz za pośrednictwem faksu nie będą rozpatrywane. W reklamacji Klient zobowiązany jest wskazać uchybienia w sposobie wykonywania umowy oraz określić swoje żądania.

7.3 Mouzenidis Travel zaleca przesłanie reklamacji niezwłocznie, w terminie nie dłuższym niż 30 dni od daty zakończenia imprezy turystycznej.

7.4 Organizator dąży wszelkimi staraniami, aby odpowiedź na pismo reklamacyjne została przesłana nie później niż 30 dni od daty jego wpłynięcia do siedziby firmy. W uzasadnionych przypadkach odpowiedź może trwać dłużej. Nieudzielenie przez Mouzenidis Travel odpowiedzi w terminie 30 dni od daty otrzymania wiadomości, żądania bądź skargi nie oznacza uznania roszczenia Klienta przedstawionego w przesłanym zgłoszeniu.

7.5 W wypadku odmowy uwzględnienia reklamacji MOUZENIDIS TRAVEL jest obowiązany szczegółowo uzasadnić na piśmie przyczyny odmowy.

7.6 O ile obowiązek taki nie wynika z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa, Mouzenidis Travel nie korzysta z pozasądowych sposobów rozpatrywania skarg i dochodzenia roszczeń, w tym nie korzysta z pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich. Wykonując obowiązki nałożone przez bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa, Mouzenidis Travel informuje, że podmiotem uprawnionym do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, któremu podlega jest Inspekcja Handlowa, Mazowiecki Wojewódzki Inspektor Inspekcji Handlowej w Warszawie, ul. Sienkiewicza 3, 00-015 Warszawa - <http://www.bip.wiih.org.pl/> Informacje dotyczące pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich za pomocą platformy utworzonej przez Komisję Europejską znajdują się pod adresem: <http://ec.europa.eu/consumers/odr> Platforma ODR jest interaktywną i wielojęzyczną stroną internetową służącą do pozasądowego rozstrzygnięcia sporów dotyczących umów zawartych poprzez stronę internetową (online).

8. POSTANOWIENIA ORGANIZACYJNE

8.1 Mouzenidis Travel przedstawia ogólne informacje dotyczące przepisów paszportowych, wizowych oraz zdrowotnych kraju docelowego, które dostępne są Klientowi w miejscu zawierania Umowy o Imprezę. Klient odpowiedzialny jest za przestrzeganie tych przepisów.

8.2 Impreza rozpoczyna się w dniu wylotu na Imprezę i kończy w dniu przylotu z Imprezy. Dzień rozpoczęcia/zakończenia Imprezy przeznaczony jest na transport do miejsca docelowego (przelet i transfer do/z hotelu).

8.3 Doba hotelowa zwyczajowo zaczyna się o godzinie 14:00-15:00, a kończy o godz. 10:00. W dniu wyjazdu, niezależnie od godziny wylotu powrotnego, Klient winien opuścić pokój hotelowy przed upływem doby hotelowej.

9. ZMIANA ISTOTNYCH WARUNKÓW UMOWY O IMPREZĘ: NIEWYKONANIE USŁUGI W CZASIE IMPREZY

9.1 W przypadku, gdy Mouzenidis Travel przed rozpoczęciem Imprezy jest zmuszony z przyczyn od niego niezależnych, zmienić istotne warunki Umowy o Imprezę takiego jak termin rozpoczęcia Imprezy, program Imprezy lub miejsce zakwaterowania, powinien niezwłocznie (maksymalnie w przeciągu 2 dni roboczych) o tym powiadomić Klienta. Klient ma obowiązek niezwłocznie (maksymalnie w przeciągu 2 dni roboczych) po otrzymaniu zawiadomienia poinformować Mouzenidis Travel na piśmie, czy przyjmuje proponowaną zmianę Umowy o Imprezę, czy też odstępuje od Umowy o Imprezę za natychmiastowym zwrotem wniesionych świadczeń i bez obowiązku zapłaty kary umownej.

9.2 Mouzenidis Travel zastrzega sobie prawo do odwołania Imprezy przed jej rozpoczęciem w razie braku wymaganego minimum uczestników Imprezy, to jest: 30 osób przy imprezach lotniczych oraz 10 osób przy imprezach autokarowych. Odwołanie może nastąpić:

- a. 20 dni przed rozpoczęciem imprezy trwającej ponad 6 dni,
- b. 7 dni przed rozpoczęciem imprezy trwającej 2-6 dni,
- c. 48 godzin przed rozpoczęciem imprezy trwającej krócej niż 2 dni

9.3 Jeżeli w czasie trwania Imprezy Mouzenidis Travel nie wykonuje usług przewidzianych w Umowie o Imprezę, stanowiących istotną część programu Imprezy, jest zobowiązane, bez obciążenia Klienta dodatkowymi kosztami, wykonać w ramach tej Imprezy odpowiednie świadczenia zastępcze.

Jeżeli jakość świadczenia zastępczego jest niższa od jakości usługi określonej w programie Imprezy, Klient może żądać odpowiadającego obniżenia ceny Imprezy. Jeżeli wykonanie świadczeń zastępczych jest niemożliwe albo klient z uzasadnionych powodów nie wyraził na nie zgody i odstąpił od Umowy o Imprezę, Mouzenidis Travel zobowiązane jest zapewnić mu powrót do miejsca rozpoczęcia Imprezy lub do innego uzgodnionego miejsca w warunkach nie gorszych niż określone w Umowie o Imprezę.

9.4 W razie odstąpienia od Umowy o Imprezę, o którym mowa w pkt 9.3, Mouzenidis Travel nie może żądać od Klienta żadnych dodatkowych świadczeń z tego tytułu, w szczególności zapłaty kary umownej. Klient może żądać naprawienia szkody wynikłej z niewykonania Umowy o Imprezę.

9.5 W razie niemożności wykonania świadczenia zastępczego, o której mowa w pkt 9.2, Klient może żądać naprawienia szkody wynikłej z niewykonania Umowy o Imprezę, chyba że niemożność wykonania świadczenia zastępczego jest spowodowana wyłącznie:

- a) działaniami lub zaniechaniami osób trzecich, nieuczestniczących w wykonywaniu świadczenia zastępczego, jeżeli tych działań lub zaniechań nie można było przewidzieć ani uniknąć, albo
- b) siłą wyższą.

10. PRZETWARZANIE I OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

10.1 Dane osobowe Klientów niezbędne są do realizacji umowy i przetwarzane są przez Mouzenidis Travel zgodnie z postanowieniami Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 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 (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (Dz.Urz.U.E.L Nr 119, str. 1) - zwanego inaczej „RODO”. Mouzenidis Travel jest Administratorem danych osobowych Klientów.

10.2 Z zastrzeżeniem postanowień pkt 10.3-7, dane osobowe Klientów przetwarzane są wyłącznie dla potrzeb wykonania Umowy o Imprezę - podstawa art. 6 ust.1lit. b RODO

10.3 Przetwarzanie danych osobowych dla celów marketingowych Mouzenidis Travel odbywa się za zgodą Klienta wyrażoną przy zawieraniu Umowy o Imprezę - podstawa art. 6 ust.1lit. a RODO

10.4 Zamówienie bezpłatnej usługi Newsletter, poza wymogiem udzielenia zgody na przetwarzanie danych osobowych w celach marketingowych, wymaga wyrażenia zgody na otrzymywanie informacji o ofercie Mouzenidis Travel, przez co należy rozumieć wyrażenie zgody na otrzymywanie informacji handlowej skierowanej do oznaczonego odbiorcy za pomocą środków komunikacji elektronicznej w rozumieniu art. 10 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. Nr 144, poz. 1204 z późn. zm.).

10.5 Dane osobowe Klientów, którzy złożą reklamacje, zgodnie z postanowieniami OWU, przetwarzane będą dodatkowo dla celów związanych z zapewnieniem prawidłowej obsługi postępowania reklamacyjnego - podstawa art. 6 ust. 1 lit. b RODO

10.6 Mouzenidis Travel przetwarza następujące kategorie danych osobowych niezbędne do realizacji umowy: imiona i nazwiska, narodowość, adres, nr telefonu, adres e-mail, data urodzenia, dane dotyczące dokumentów tożsamości - dowodu osobistego lub paszportu, a także inne dane niezbędne w związku z realizacją pośrednictwa wizowego w przypadku zamówienia takiej usługi, bądź dane dotyczące stanu zdrowia w przypadku zamówienia specjalnych usług

10.7 W celu realizacji usługi dane osobowe są przekazywane podmiotom - kontrahentom współpracującym z Mouzenidis Travel, dostarczającym składowe zarezerwowanej imprezy turystycznej, takim jak: hotele, linie lotnicze, piloci, przewodnicy, firmy transportowe, lokalni kontrahenci zapewniający organizację programu zwiedzania w miejscu wakacyjnym, elektroniczne systemy rezerwacji za pomocą których rezerwowane są poszczególne usługi itp. W związku tym, dane osobowe mogą być przez Mouzenidis Travel przekazywane poza Europejski Obszar Gospodarczy, gdzie co do zasady, nie stosuje się przepisów europejskich. Oznacza to, że ochrona danych osobowych obywateli Unii Europejskiej może być niewystarczająca. W odniesieniu do części z tych państw Komisja Europejska nie stwierdziła odpowiedniego poziomu ochrony danych osobowych, jednak przekazanie danych do państwa trzeciego jest niezbędne w celu wykonania umowy.

10.8 Ponadto dostęp do danych osobowych Klientów mogą mieć następujący odbiorcy danych: upoważnieni pracownicy Mouzenidis Travel; usługodawcy, którym w drodze umowy powierzono przetwarzanie danych osobowych na potrzeby realizacji usług świadczonych dla Mouzenidis Travel, w szczególności takie podmioty jak podmioty świadczące usługi IT oraz ich upoważnieni pracownicy - w zakresie niezbędnym dla prawidłowego wykonania tych usług; podmioty uprawnione do otrzymania danych osobowych na podstawie przepisów prawa; dostawcy usług zaopatrujący Mouzenidis Travel w rozwiązania techniczne oraz organizacyjne, umożliwiające realizację współpracy oraz zarządzanie organizacją Mouzenidis Travel (w szczególności firmy kurierskie oraz pocztowe); dostawcy usług prawnych i doradczych oraz wspierających Mouzenidis Travel w dochodzeniu należnych roszczeń (w szczególności kancelarie prawne, podatkowe oraz firmy windykacyjne).

10.9 Każdemu Klientowi przysługują następujące prawa: a) żądania dostępu do swoich danych osobowych oraz ich sprostowania, b) ograniczenia przetwarzania danych osobowych w sytuacji i na zasadach wskazanych w art. 18 RODO lub do ich usunięcia zgodnie z art. 17 RODO. c) wniesienia w dowolnym momencie sprzeciwu wobec przetwarzania danych osobowych z przyczyn związanych ze szczególną sytuacją, o którym mowa w art. 21 ust. 1 RODO d) wniesienia skargi do organu nadzorczego zajmującego się ochroną danych osobowych e) wycofania zgody na przetwarzanie danych osobowych.

10.10 Mouzenidis Travel zastrzega, że jeżeli żądania osoby, której dane dotyczą, są ewidentnie nieuzasadnione lub nadmierne, w szczególności ze względu na swój ustawiczny charakter, może pobrać opłatę na zasadach określonych w art. 12 ust. 5a RODO. Mouzenidis Travel zastrzega również, że może pobrać opłatę za dostarczenie kopii przetwarzanych danych zgodnie z zapisami art. 15 ust. 3 RODO.

11. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

11.1 Wszelkie informacje dotyczące standardu hoteli oraz usług świadczonych przez hotel zamieszczone w katalogach są aktualne na dzień przygotowania katalogu i mają charakter informacyjny. Rodzaj i zakres świadczeń w ramach Imprezy określany jest w oparciu o informacje zamieszczone na stronie internetowej www.mouzenidis.pl. Tylko i wyłącznie informacje, które są zawarte na stronie internetowej www.mouzenidis.pl w momencie zawarcia umowy stanowią część umowy. Opisy wycieczek fakultatywnych zawarte na stronie www.mouzenidis.pl nie stanowią części umowy.

11.2 Mouzenidis Travel zastrzega sobie prawo do zmiany w każdym czasie danych zawartych na stronie internetowej www.mouzenidis.pl. W takim przypadku Mouzenidis Travel zawiadomi Klienta o zaistniałych zmianach niezwłocznie po ich zajęciu. Mouzenidis Travel zaleca zapoznanie się ze szczegółową treścią oferty hotelowej przed zawarciem Umowy o Imprezę.

11.3 Wszelkie spory mogące wyniknąć z tytułu Umowy o Imprezę podlegają rozstrzygnięciu przez sąd właściwy według właściwości ogólnej.

.....
miejsce i data

.....
pieczęć i czytelny podpis agenta

.....
czytelny podpis Klienta

STANDARDOWY FORMULARZ INFORMACYJNY DO UMÓW 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. Mouzenidis Travel Sp. z o.o. będzie ponosił pełną odpowiedzialność za należyłą realizację całości imprezy turystycznej.

Ponadto, zgodnie z wymogami prawa, Mouzenidis Travel sp. z o.o. posiada zabezpieczenie w celu zapewnienia zwrotu Państwu wpłat i, jeżeli transport jest elementem imprezy turystycznej, zapewnienia Państwa powrotu do kraju w przypadku, gdyby Mouzenidis Travel Sp. z o.o. stał się niewypłacalny.

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, podróżni może rozwiązać umowę. Jeśli organizator turystyki zastrzega sobie prawo do podwyższenia ceny, podróżni 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 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 podróżnemu, 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.

Mouzenidis Travel Sp. z o.o. wykupił w SIGNAL IDUNA Polska TU S.A. z siedzibą przy ul. Przyokopowej 31 w Warszawie (tel.+48 22 505 65 08) zabezpieczenie na wypadek niewypłacalności. Podróżni mogą kontaktować się z tym podmiotem lub w odpowiednich przypadkach z Urzędem Marszałkowskim Województwa Mazowieckiego z siedzibą przy ul. Jagiellońskiej 26 w Warszawie, (tel.+48 22 597 91 00) jeżeli z powodu niewypłacalności Mouzenidis Travel Sp. z o.o. dojdzie do odmowy świadczenia usług. Dyrektywa (UE) 2015/2302 dostępna pod adresem:

<https://publications.europa.eu/pl/publication-detail/-/publication/d9dbbde8-9fd7-11e5-8781-01aa75ed71a1/language-pl>

przetransponowana do prawa krajowego dostępnego pod adresem:

<http://prawo.sejm.gov.pl/isap.nsf/download.xsp/WDU20170002361/U/D20172361Lj.pdf>