

OGÓLNE WARUNKI UCZESTNICTWA W IMPREZACH TURYSTYCZNYCH ORGANIZOWANYCH PRZEZ

HELLAS TRAVEL THEOFILOS VAFIDIS

1. DEFINICJE

1.1 Hellas Travel – Hellas Travel Theofilos Vafidis z siedzibą w Warszawie, Warszawska 58c lok. 5, 02-496 Warszawa

NIP: 5222373419

1.2 OWU – niniejsze Ogólne Warunki Uczestnictwa w imprezach turystycznych organizowanych przez Hellas 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 Hellas Travel, podpisany przez Klienta i osobę reprezentującą Hellas Travel;

1.4 Ustawa – ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych (tekst jedn. Dz. U. z 2004 r., nr 233, poz. 2268 z późn. zm.);

1.5 Impreza – impreza turystyczna w rozumieniu Ustawy realizowana przez Hellas Travel;

1.6 Umowa o Imprezę – umowa o imprezę turystyczną zawarta pomiędzy Hellas Travel a klientem;

1.7 Klient – osoba, która zamierza zawrzeć lub zawarła z Hellas 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 Hellas Travel jest uprawniony do zawarcia z Klientem Umowy o Imprezę w imieniu Hellas 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 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 Hellas Travel oraz przez Klienta zgłaszającego udział w Imprezie.

2.2 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.

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 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 Hellas 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 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 Hellas Travel wyraziło zgodę na przedłużenie terminu zapłaty ceny Imprezy. W takim przypadku Hellas Travel obciąża Zgłaszającego kosztami rezygnacji z uczestnictwa w imprezie turystycznej, w wysokości i na zasadach określonych w punkcie 5 Ogólnych Warunków Uczestnictwa.

3.6 Postanowienie pkt 3.5 w części dotyczącej rozwiązania Umowy o Imprezę stosuje się również w przypadku nie dokonania wymaganej wpłaty w terminie ustalonym przez Hellas Travel na podstawie pkt 3.5.

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 nie objętych programem Imprezy, w tym usług zamawianych przez Klienta podczas pobytu za granicą (wycieczki fakultatywne) u przedsiębiorców nie uczestniczących w wykonywaniu przez Hellas Travel usług objętych programem Imprezy, biletów wstępu do muzeów i im podobnych miejsc.

4.3 Hellas 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 Hellas Travel zawiadomi Klienta dokumentując wzrost ceny Imprezy stosownie do art. 17 Ustawy.

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

4.5 O konieczności zmiany każdego istotnego warunku Umowy o Imprezę takiego jak termin rozpoczęcia Imprezy, program Imprezy lub miejsce zakwaterowania, Hellas Travel niezwłocznie poinformuje Klienta.

4.6 Klient powinien niezwłocznie złożyć Hellas Travel bezpośrednio lub za pośrednictwem Agenta, oświadczenie w formie pisemnej o akceptacji nowych warunków bądź oświadczenie o rezygnacji Imprezy.

4.7 Hellas Travel zastrzega sobie prawo w okresie nie później niż 7 dni przed rozpoczęciem Imprezy do odwołania Imprezy w razie braku wymaganego minimum uczestników Imprezy, to jest: 30 osób przy imprezach lotniczych oraz 40 osób przy imprezach autokarowych.

4.8 Jeżeli w czasie trwania Imprezy Hellas 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 odpowiedniego 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, Hellas 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.

4.9 W przypadku braku możliwości zorganizowania świadczeń zastępczych, Klient otrzyma zwrot wartości niezrealizowanych świadczeń a także może żądać naprawienia szkody wynikłej z niewykonania Umowy o Imprezę, chyba że niemożność wykonania świadczenia zastępczego jest spowodowana wyłącznie działaniami lub zaniechaniem osób trzecich, nieuczestniczących w wykonaniu świadczenia zastępczego, jeżeli tych działań lub zaniechań nie można było przewidzieć ani uniknąć, albo siłą wyższą.

4.10 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 (przełot i transfer do/z hotelu).

4.11 Dość 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.

5. REZYGNACJA Z IMPREZY, ZMIANA UCZESTNIKA

5.1 Klient ma prawo zrezygnować z udziału w Imprezie, składając Hellas Travel lub Agentowi pisemne oświadczenie o rezygnacji z Imprezy bądź przesyłając na adres email: agent@hellastravel.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 Hellas Travel lub Agentowi.

5.2 Hellas 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 i mniej – do 90% ceny Imprezy.

Do kalkulacji ostatecznie poniesionych kosztów Hellas Travel może przystąpić dopiero po dacie końcowej wyjazdu, z którego Klient nie skorzystał. 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 Hellas Travel będą uzależnione od kosztów naliczonych przez przewoźnika. Przed potwierdzeniem zmiany/rezygnacji należy się skontaktować z Hellas Travel w celu uzyskania informacji na temat ewentualnych kosztów wynikających z tego tytułu.

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

- 1) działaniem lub zaniechaniem Klienta,
- 2) 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
- 3) siłą wyższą.

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

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

5.5 Klient może bez zgody Hellas 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 Hellas Travel, jeżeli Klient zawiadomi o tym Hellas Travel w terminie 14 dni przed rozpoczęciem Imprezy.

5.7 Za nieuiszczoną część ceny Imprezy oraz koszty poniesione przez Hellas Travel w wyniku zmiany uczestnika Imprezy Klient i osoba przejmująca jego uprawnienia odpowiadają solidarnie. Koszty te ustalane są zgodnie z taryfami przewoźników lotniczych od każdej zmiany osoby. Klient zobowiązany jest do pokrycia kosztów poniesionych przez Hellas Travel.

5.8 Hellas Travel może wyrazić zgodę na zmianę w rezerwacji co do terminu imprezy lub zmiany wykupionego hotelu. W takim przypadku Hellas Travel ma prawo żądać od Klienta zwrotu kosztów związanych z taką zmianą.

6. UBEZPIECZENIE

6.1 Hellas Travel posiada Gwarancję Ubezpieczeniową wydaną przez Signal Iduna Polska.

6.2 Na podstawie Umowy Ubezpieczenia Nr M 205768 z dnia 01.03.2016 zawartej pomiędzy Hellas Travel a SignalIduna Polska, każdy uczestnik podczas trwania Imprezy posiada ubezpieczenie w wariancie: BEZPIECZNE PODRÓŻE ZAKRES STANDARD: KL NNW trwały uszczerbek NWS śmierć Europa i Basen Morza Śródziemnego 10 000 EUR 15 000 PLN 15 000 PLN Europa i Basen Morza Śródziemnego 20 000 EUR 15 000 PLN 15 000 PLN "Niżej podpisany.....deklaruję za siebie i za innych uczestników imprezy, w imieniu których dokonuję płatności za imprezę turystyczną, że zapoznałem się z treścią i otrzymałem następujące OWU: 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 Ogólnych Warunkach 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 ustawą z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych, 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.

6.3 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. 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, багаж.

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 Hellas Travel, w sposób odpowiedni dla rodzaju usługi. Przekazanie zawiadomienia pilotowi lub Hellas Travel.

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 przesyłką poleconą, na piśmie w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia zakończenia imprezy turystycznej i przesłane organizatorowi imprezy

turystycznej na adres: Biuro Obsługi Klienta **Hellas TRAVEL, Warszawska 58c lok. 5 02-496 Warszawa**. Reklamacje przesłane drogą e-mailową oraz za pośrednictwem faksu nie będą rozpatrywane. **Hellas TRAVEL** odrzuci reklamacje wniesione po upływie 30 dni od dnia zakończenia imprezy turystycznej. W reklamacji Klient zobowiązany jest wskazać uchybienia w sposobie wykonywania umowy oraz określić swoje żądania. Punkt sprzedaży, w którym zawarta została umowa nie jest uprawniony do odbioru pism reklamacyjnych Klientów.

7.3 W wypadku odmowy uwzględnienia reklamacji Hellas Travel jest obowiązany szczegółowo uzasadnić na piśmie przyczyny odmowy.

7.4 Jeżeli Hellas Travel nie ustosunkuje się na piśmie do reklamacji, złożonej zgodnie z pkt 7.2, w terminie 30 dni od dnia jej złożenia (za datę złożenia przyjmuje się wpłynięcie pisma do siedziby Hellas Travel), uważa się, że uznało reklamację za uzasadnioną.

8. POSTANOWIENIA ORGANIZACYJNE

8.1 Hellas 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.

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

9.1 W przypadku, gdy Hellas Travel przed rozpoczęciem Imprezy jest zmuszony z przyczyn od niego niezależnych, zmienić istotne warunki Umowy o Imprezę, powinien niezwłocznie o tym powiadomić Klienta. Klient ma obowiązek niezwłocznie po otrzymaniu zawiadomienia poinformować Hellas Travel, 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 Jeżeli Hellas Travel w czasie trwania danej Imprezy nie wykonuje przewidzianych w Umowie o Imprezę usług, stanowiących istotną część programu tej imprezy, jest obowiązany, bez obciążania 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 odpowiedniego obniżenia ceny Imprezy.

9.3 Jeżeli wykonanie świadczeń zastępczych, o których mowa w pkt 9.2 jest niemożliwe albo Klient z uzasadnionych powodów nie wyraził na nie zgody i odstąpił od Umowy o Imprezę, Hellas Travel bez obciążenia Klienta dodatkowymi kosztami zapewni Klientowi powrót do miejsca rozpoczęcia imprezy turystycznej 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, Hellas 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:

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

10. PRZETWARZANIE I OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

10.1 Administratorem danych osobowych w rozumieniu postanowień Ustawy o ochronie danych osobowych jest Hellas Travel .

10.2 Z zastrzeżeniem postanowień pkt 10.3-7, dane osobowe Klientów przetwarzane są wyłącznie dla potrzeb wykonania Umowy o Imprezę.

10.3 Przetwarzanie danych osobowych dla celów marketingowych Hellas Travel odbywa się za zgodą Klienta wyrażoną przy zawieraniu Umowy o Imprezę.

