

ΓΕΝΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ

Η συμμετοχή σε οποιαδήποτε εκδρομή που διοργανώνει το ταξιδιωτικό γραφείο μας σημαίνει αυτομάτως ότι έχετε λάβει γνώση και αποδεχτήκατε χωρίς επιφυλάξεις τους παρακάτω όρους, οι οποίοι είναι σύμφωνοι με την Οδηγία 90/314 της ΕΟΚ και του ΠΔ 339/1996 και τους οποίους παρακαλούμε να διαβάσετε προσεκτικά.

1.ΕΥΘΥΝΕΣ ΤΟΥ ΤΑΞΙΔΙΩΤΙΚΟΥ ΓΡΑΦΕΙΟΥ ΜΑΣ

Το ταξιδιωτικό μας γραφείο ενεργεί ως μεσολαβητής μεταξύ των εκδρομέων – πελατών και των διαφόρων που χρησιμοποιεί για τη διοργάνωση των εκδρομών (αεροπορικές εταιρίες, ακτοπολικές εταιρίες, ξενοδοχεία, τοπικά τουριστικά γραφεία κ.λπ.) καθώς και οποιουδήποτε άλλου προσφέρει τις υπηρεσίες του για την ομαλή εκτέλεση κάθε ταξιδιωτικού προγράμματος. Στους φορείς αυτούς το γραφείο μας δεν ασκεί άμεσο έλεγχο και κατά συνέπεια δεν φέρει καμία ευθύνη στις περιπτώσεις παραλείψεων, πταισμάτων και οργανωτικών αδυναμιών που προέρχονται από αυτούς τους τρίτους φορείς που μεσολαβούν για τη διεκπεραίωση του προγράμματος της εκδρομής. Τέτοια περίπτωση είναι π.χ. η ομαλή διεξαγωγή των αεροπορικών πτήσεων (το γραφείο μας δεν φέρει καμία ευθύνη για τυχόν αλλαγές, καθυστερήσεις ή και ακυρώσεις πτήσεων, αλλαγή τύπου αεροσκάφους, αλλαγή προγράμματος πτήσης κ.λπ.). Οι αεροπορικές εταιρίες μπορούν να τροποποιήσουν τα δρομολόγια και τους τύπους των αεροσκαφών, χωρίς καμία προειδοποίηση. Η εταιρία μας δεν φέρει καμία ευθύνη για τυχόν καθυστέρηση, αλλαγή προγράμματος πτήσης, αλλαγή τύπου αεροσκάφους ή και ακύρωση της πτήσης συνεπεία λόγων ανωτέρας βίας. Οι οποίοι που αναγράφονται στο πίσω μέρος του αεροπορικού εισιτηρίου δεσμεύουν απευθείας την αεροπορική εταιρία απέναντι σας. Η εταιρία μας έχει απλά διαμεσολαβητικό ρολό. Οι οποίοι και οι κανόνες των αεροπορικών πτήσεων, οι οποίοι ρυθμίζουν τις ευθύνες και τις υποχρεώσεις των αεροπορικών εταιριών (είτε εκτελούν τακτικά δρομολόγια είτε πτήσεις charter), ορίζονται από τη Διεθνή Σύμβαση της Βαρσοβίας του 1929. Ενδεικτικά απλώς σας αναφέρουμε ότι σε περίπτωση στην αναχώρηση της πτήσης, μέχρι το χρονικό διάστημα των 8 ωρών, η αεροπορική εταιρία δεν έχει καμία υποχρέωση απέναντι σας. Από 2 έως 4 ώρες είναι υποχρεωμένη να σας προσφέρει ένα αναψυκτικό. Από 4 έως 8 ώρες είναι υποχρεωμένη να σας προσφέρει ένα γεύμα αξίας μέχρι 10 ευρώ. Από 8 ώρες καθυστέρηση και άνω, είναι υποχρεωμένη να σας προσφέρει κατάλυμα σε ξενοδοχείο και μεταφορά από και προς το αεροδρόμιο. Το γραφείο μας δεν ευθύνεται, επίσης, για ανωμαλίες στην εκτέλεση της εκδρομής και δυσχέρειες που δεν οφείλονται σε υπαιτιότητα του, αλλά σε γεγονότα που συνιστούν καταστάσεις ανωτέρας βίας (πόλεμοι, δυσμενείς, καιρικές συνθήκες, απεργίες, αεροπειρατείες, θεομηνίες κ.λπ.), καθώς επίσης δεν ευθύνεται και για πιθανά ατυχήματα, ασθένειες εξαιτίας κλιματολογικών συνθηκών, επιδημίες, δηλητηριάσεις, εγκληματικές πράξεις, κλοπή αντικειμένων, απόλεια αποσκευών ή χρημάτων ή διαβητήριων, φθορά αποσκευών κ.λπ. Είναι αυτονοήτο όμως ότι τόσο η ευσυνειδησία όσο και η υπευθυνότητα και η πείρα των ανθρώπων του γραφείου επιβάλουν την καταβολή κάθε δυνατής προσπάθειας για την αντιμετώπιση

των ανωτέρω ανωμαλιών με τον καλύτερο δυνατό τρόπο και με σκοπό την καλύτερη δυνατή εξυπηρέτηση και διευκόλυνση σας.

2.ΕΚΤΕΛΕΣΗ – ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ:

Το γραφείο μας καταβάλλει κάθε καλόπιστη και δυνατή προσπάθεια για τη συνεπέστερη και ακριβή τήρηση του προγράμματος της εκδρομής στην οποία έχετε δηλώσει συμμετοχή. Σε πολλές περιπτώσεις, όμως, εξαιτίας αστάθμητων παραγόντων και απροβλεπτών καταστάσεων, καθίσταται επιβεβλημένη η αλλαγή ή διαφοροποίηση του προγράμματος. Πιθανή αλλαγή των ωρών αναχωρήσεων των μεταφορικών μέσων από πρωί σε μεσημέρι ή απόγευμα και αντίστροφα ή της ώρας επιβίβασης σε λεωφορείο οδικής εκδρομής, δεν θεωρείται αλλαγή προγράμματος. Αλλαγή ή τροποποίηση του προγράμματος μπορεί να συμβεί είτε πριν την αναχώρηση της εκδρομής είτε κατά τη διάρκεια της.

Α) Πριν την αναχώρηση, το γραφείο μας έχει το δικαίωμα να τροποποιήσει το πρόγραμμα του ταξιδιού, όπως αναφέρθηκε, εξαιτίας αστάθμητων παραγόντων, όπως π.χ. καθυστερήσεις ή ακυρώσεις δρομολογίων των μεταφορικών μέσων (αεροπλάνων, πλοίων κ.λπ.), αλλαγή ξενοδοχείου εξαιτίας προβλημάτων στις κτιριακές εγκαταστάσεις ή λόγω γεγονότων τα οποία εκτάκτως συμβαίνουν στον τόπο προορισμού (π.χ. καιρικές συνθήκες, πολιτικά γεγονότα, αναταραχές κ.λπ.) Στις περιπτώσεις αυτές ο πελάτης έχει τις εξής επιλογές:

α) Να δεχθεί την αλλαγή, αφού ενημερωθεί, β) να ακυρώσει τη συμμετοχή του και να του επιστρέφουν τα χρήματα που έχει καταβάλλει, γ) να συμμετάσχει ε άλλη εκδρομή του γραφείου με την ίδια τιμή πώλησης ή σε φθηνότερη εκδρομή με ταυτόχρονη επιστροφή της διαφοράς τιμής ή σε ακριβότερη εκδρομή καταβάλλοντας επιπλέον την διάφορα τιμής.

Β) Κατά τη διάρκεια της Εκδρομής, ο αρχηγός της εκεί δικαίωμα, στοχεύοντας αποκλειστικά και μόνο στη δική σας ασφάλεια και την όσο το δυνατόν καλύτερη εκτέλεση του προγράμματος, όταν προκύψει κάποιο απρόβλεπτο γεγονός ή ανωμαλία από αστάθμητους παράγοντες που αναφέρθηκαν ανωτέρω (καθυστερήσεις ή ακυρώσεις δρομολογίων μεταφορικών μέσων, πόλεμοι, πολιτικές αναταραχές, απεργίας, καιρικές, συνθήκες κ.λπ.), να επιφέρει τροποποιήσεις στο πρόγραμμα. Στις περιπτώσεις αυτές, όλα τα επιπλέον έξοδα που θα προκύψουν για την ομαλή διεκπεραίωση του προγράμματος (π.χ. επιπλέον διανυκτερεύσεις, φαγητά, μεταφορικά) επιβαρύνουν τους εκδρομείς, εφόσον καθίσταται φανερό ότι ήταν αδύνατη η πρόβλεψη τους.

3. ΑΚΥΡΩΣΗ ΕΚΔΡΟΜΗΣ ΑΠΟ ΤΟ ΓΡΑΦΕΙΟ

Α) Το γραφείο μας έχει το δικαίωμα να ακυρώσει, πριν την αναχώρηση, μια εκδρομή, κυρίως εξαιτίας γεγονότων που συνιστούν ανωτέρα βία (όπως αναφέρθηκαν ανωτέρω) και για λόγους ασφαλείας. Στην περίπτωση

αυτή θα επιστροφή στους πελάτες, το πόσο των χρημάτων που έχει καταβληθεί.

β) Επίσης μια εκδρομή είναι δυνατόν να ακυρωθεί, εξαιτίας μη συμπλήρωσης του απαραίτητου ελάχιστου αριθμού συμμετοχών (ο οποίος είναι 16 άτομα για κάθε αεροπορική εκδρομή και 25 για οδική εκδρομή). Στην περίπτωση αυτή το γραφείο, δεν ευθύνεται για οποιαδήποτε αποζημίωση, πλην της επιστροφής των χρημάτων που έχουν ήδη καταβληθεί. Και στις δυο περιπτώσεις ακύρωσης, ο πελάτης έχει το δικαίωμα να συμμετάσχει σε άλλη εκδρομή του γραφείου αντιστοίχως αξίας.

4. ΚΡΑΤΗΣΕΙΣ ΘΕΣΕΩΝ

Για να είναι έγκυρη οποιαδήποτε κράτηση θέσης για συμμετοχή σε εκδρομή του γραφείου, πρέπει, με την εγγραφή, να καταβάλλεται προκαταβολή ίση με το 30% της τιμής της εκδρομής για συμμετοχή σε αεροπορική εκδρομή και 20% για συμμετοχή σε οδική εκδρομή. Τηλεφωνικές κρατήσεις, οι οποίες δε συνοδεύονται από καταβολή χρημάτων, δε δεσμεύουν το γραφείο μας.

Η εξόφληση της εκδρομής πρέπει να γίνεται το αργότερο 10 ημέρες πριν την αναχώρηση της κάθε εκδρομής, ειδάλλως το γραφείο έχει το δικαίωμα ακυρώσεις της κράτησης, εφαρμόζοντας αναλόγως τη διάταξη περί ακυρώσεως εκδρομής από τον πελάτη. Αν ο πελάτης είναι εκτός Θεσσαλονίκης, μπορεί να δηλώσει συμμετοχή σε εκδρομή, αποστέλλοντας στο γραφείο έμβασμα και ταυτόχρονα με φαξ αντίγραφο του εμβάσματος με όλα τα ονόματα (πλήρη) των ατόμων που θα ταξιδέψουν, τον προορισμό, την ημερομηνία εκδρομής που επιθυμούν, το είδος διαμονής, καθώς και αν επιθυμούν έκδοση τιμολογίου ή απόδειξης παροχής υπηρεσιών.

5. ΑΚΥΡΩΣΗ ΕΚΔΡΟΜΗΣ ΑΠΟ ΤΟΝ ΠΕΛΑΤΗ

Κάθε ταξιδιώτης έχει το δικαίωμα να ακυρώσει τη συμμετοχή του σε μια εκδρομή. Η ενεργεία αυτή πρέπει να γίνεται από την πλευρά του πελάτη, συμφωνά με τη συναλλακτική καλή πίστη, με σεβασμό στις υποχρεώσεις που έχει αναλάβει το γραφείο απέναντι σε κάθε φορέα που συμμετέχει στη διοργάνωση της εκδρομής (ξενοδοχεία, μεταφορικά μέσα κ.λπ.) και ως προς τους οποίους δεσμεύεται με ισχυρές ρήτρες αποζημίωσης, βάσει των συμφωνιών που έγιναν ανάμεσα στο γραφείο και τους τρίτους και προς τους οποίους είναι υποχρεωμένο να καταβάλει χρήματα, είτε ταξιδέψει ο συγκεκριμένος πελάτης, είτε όχι.

Η ακύρωση γίνεται μόνο με έγγραφη ειδοποίηση προς το γραφείο και ισχύει από την ημερομηνία αποδεδειγμένη παραλαβής της. Εάν η ακύρωση γίνει μέχρι 21 ημέρες πριν την αναχώρηση, επιβαρύνεται ο πελάτης με 60 ευρώ για οργανωτικά και επικοινωνιακά έξοδα. Εάν η ακύρωση γίνει μέχρι 14 ημέρες πριν την εκδρομή, παρακρατείται το 40% της αξίας της εκδρομής. Εάν γίνει μέχρι 7 ημέρες προ της αναχωρήσεως της εκδρομής, το γραφείο παρακρατεί το 60% της αξίας της εκδρομής και εάν γίνει την τελευταία εβδομάδα, το

γραφείο δικαιούνται να παρακρατήσει το σύνολο της αξίας της εκδρομής.

Οι παρακρατήσεις αυτές διενεργούνται οποιοσδήποτε και αν είναι ο λόγος της εκδρομής (λόγοι υγείας, εκτάκτων επαγγελματικών υποχρεώσεων, ακόμα και ανώτερο βία). Το δικαίωμα συμμετοχής μπορεί να εκχωρείται σε άλλο πρόσωπο, αρκεί αυτό το πρόσωπο να πληρεί τους απαραίτητους όρους που απαιτούνται για το ταξίδι (συναίνεση στους όρους συμμετοχής, πιθανή επιβάρυνση εξόδων εκχώρησης από λοιπούς φορείς (αεροπορικές εταιρίες, ξενοδοχείο κ.λ.π.)

6. ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑ – ΚΑΤΑΛΥΜΑΤΑ

Τα δωμάτια παραδίδονται συνήθως στις 14.00 και παραμένουν στη διάθεση των πελατών μέχρι τις 12.00 της ημέρας αναχώρησης. Τα περισσότερα δωμάτια ξενοδοχείων στην Ελλάδα και στον κόσμο, έχουν σχεδιασθεί ως δίκλινα. Το τρίκλινο δωμάτιο είναι, στην ουσία, ένα δίκλινο με ένα προσθετό κρεβάτι, το οποίο μπορεί να είναι μικρότερο από τα κανονικά. Το ίδιο ισχύει και για το τετράκλινο δωμάτιο. Στα τρίκλινα και τετράκλινα δωμάτια ο χώρος του δωματίου είναι αισθητά περιορισμένος. Εάν ο πελάτης επιθυμεί διπλό κρεβάτι στο δίκλινο δωμάτιο, πρέπει να το δηλώσει στο γραφείο κατά την εγγραφή του. Δεν υπάρχει ενιαία κατηγορία καταγωγής των ξενοδοχείων, η οποία να είναι αποδεκτή παγκοσμίως. Σε γενικές γραμμές, γίνεται αποδεκτή η χρήση των αστέρων (2*= Τουριστική κατηγορία, 3*= Β' κατηγορία, 4*= Α' κατηγορία, 5*= Λουξ κατηγορία), η οποία όμως δεν έχει τα ίδια χαρακτηριστικά σε κάθε χώρα. Είναι δυνατόν ένα ξενοδοχείο 4* σε μια χώρα να αντιστοιχεί σε λουξ κατηγορία και σε άλλη χώρα να αντιστοιχεί σε Α' κατηγορία. Συνήθως τα καινούρια ξενοδοχεία ανοίγουν με χαμηλότερη κατηγορία για λόγους γνωριμίας. Σε μερικές χώρες, για φορολογικούς λόγους, υποβιβάζουν την κατηγορία τους, όχι όμως και τις παροχές τους. Όλα τα ξενοδοχεία με τα οποία συνεργάζεται το ταξιδιωτικό γραφείο, διαθέτουν τη νόμιμη εν ισχύ άδεια λειτουργίας που απαιτείται από τις αρχές του κράτους στο οποίο βρίσκεται.

7. ΑΠΟΣΚΕΥΕΣ

Επιτρέπεται μια αποσκευή, μέχρι βάρους είκοσι κιλών για κάθε πελάτη, όπως συνήθως ζητούν οι αεροπορικές κυρίως εταιρίες. Εκτός από αυτή, κάθε ταξιδιώτης μπορεί να κρατά και μια χειραποσκευή βάρους έως πέντε κιλών στις μετακινήσεις του, διαστάσεων μέχρι 53x26x53 (μήκος – ύψος – πλάτος).

8. ΠΑΙΔΙΚΕΣ ΕΚΠΤΩΣΕΙΣ

Τα παιδιά 2-12 ετών πληρώνουν συνήθως μειωμένο εισιτήριο στις αεροπορικές ή αεροπορικές μετακινήσεις τους κατά 30% έως 50% ανάλογα με τον προορισμό. Σε πολλά ξενοδοχεία έχουν μειωμένο επίσης κόστος διαμονής, αν μένουν στο ίδιο δωμάτιο με τους γονείς. Τα παιδιά μέχρι 2 ετών πληρώνουν 10% του αεροπορικού ναύλου, χωρίς να δικαιούνται θέση και γεύμα. Κατόπιν συνεννόησης με τους γονείς, το γραφείο μπορεί να επιτύχει και μεγαλύτερες εκπτώσεις ανάλογα με την περίπτωση.

9. ΑΣΦΑΛΙΣΗ

Το γραφείο, ενεργώντας συμφωνά με το νόμο, έχει καλύψει την ευθύνη της ασφάλισης απέναντι στους πελάτες για τυχόν αξιώσεις τους από τη μη εκτέλεση ή πλημμελή εκτέλεση της σύμβασης του ταξιδιού, καθώς και την επιστροφή χρημάτων και τον

επαναπατρισμό των ταξιδιωτών σε περίπτωση αφεργγυότητας ή πτώχευσης της, συνάπτοντας ασφάλιση επαγγελματικής ευθύνης, με ασφαλιστική εταιρία, το όνομα της οποίας μπορεί να πληροφορηθεί κάθε πελάτης, όταν προτίθεται να δηλώσει συμμετοχή σε εκδρομή του γραφείου.

Η ασφάλιση αυτή, όπως γίνεται αντιληπτό, δεν καλύπτει τον πελάτη σε περιπτώσεις που συμβαίνει στη διάρκεια μιας εκδρομής ένα ατύχημα ή μια ασθένεια κ.λ.π. Αυτό τον κίνδυνο (ασφάλιση ζωής, ατυχημάτων κ.λ.π.), καθώς επίσης και τον κίνδυνο επιβάρυνσης του με ακυρωτικά, μπορεί ο πελάτης και αυτό το συνιστά και το γραφείο, να το καλύψει με ευθύνη του, συνάπτοντας προαιρετικά και με δικά του έξοδα ασφάλιση σε οποιαδήποτε ασφαλιστική εταιρία.

10. ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ - ΕΥΘΥΝΕΣ ΠΕΛΑΤΩΝ

Κάθε εκδρομέας έχει την ευθύνη ο ίδιος για την εξασφάλιση και τη φύλαξη των απαραίτητων ταξιδιωτικών εγγράφων (διαβατήριο, βίβες, πιστοποιητικά κ.λ.π.), προκειμένου να συμμετάσχει σε μια εκδρομή. Το γραφείο βεβαίως αναλαμβάνει και προσφέρει τη βοήθεια του για την εκδρομή ταξιδιωτικών εγγράφων, όμως σε μια περίπτωση δεν μπορούν να καταλογισθούν ευθύνες για καθυστέρηση ή αδυναμία έκδοσης για λόγο που αφορά στο πρόσωπο του ταξιδιώτη (π.χ. αδυναμία λήψης βίβας για συγκεκριμένη χώρα). Αν ο πελάτης είναι κάτοχος ξένου διαβατηρίου, πρέπει αυτό να δηλωθεί εγκαίρως. Η προμήθεια συναλλάγματος (αγορά, γνήσιο της δήλωσης, γνήσιο της υπογραφής κ.λ.π.) είναι επίσης αποκλειστικά ευθύνη του πελάτη. Η φύλαξη, καθ' όλη τη διάρκεια της εκδρομής, πραγμάτων αξίας που μεταφέρει ο ταξιδιώτης μαζί του (φωτογραφικές μηχανές, κάμερες, κοσμήματα, αντικείμενα αξίας κ.λ.π.) αποτελεί δική του ευθύνη, ενώ οφείλει επίσης να προσέρχεται την ακριβή ώρα αναχώρησης για τις διαφορές εκδηλώσεις του προγράμματος (εκδρομές, ξεναγήσεις, μεταφορές, πτήσεις, γεύματα). Σε διαφορετική περίπτωση, ο αρχηγός της εκδρομής έχει το δικαίωμα να αναχωρήσει χωρίς το συγκεκριμένο πελάτη, σεβόμενος τους υπόλοιπους εκδρομείς και την τήρηση του προγράμματος. Στην περίπτωση αυτή, δεν δικαιούται καμία αποζημίωση, εάν χάσει κάποια εκδήλωση της εκδρομής, ενώ επιπλέον επιβάρυνεται από τα οποία πιθανά επιπλέον έξοδα προκύψουν (π.χ. μίσθωση ταξί).

11. ΤΙΜΕΣ

Η τιμή πώλησης μιας εκδρομής έχει υπολογισθεί, παίρνοντας ως βάση τις τιμές των αεροπορικών, ακτοπολικών ναύλων, τιμές ξενοδοχείων και τις συναλλαγματικές ισοτιμίες που ισχύουν κατά την κατάρτιση του προγράμματος. Οι τιμές αυτές μπορούν να αυξομειωθούν μέχρι 20 ημέρες πριν την αναχώρηση, εξαιτίας π.χ. αύξησης αεροπορικών ναύλων ή καυσίμων, αλλαγής συναλλαγματικών ισοτιμιών, περιορισμένου αριθμού συμμετόχων κ.λ.π. Στις περιπτώσεις που υπάρχει σημαντική αύξηση των τιμών αυτών, ο πελάτης έχει το δικαίωμα είτε να ακυρώσει τη συμμετοχή του και να του επιστραφούν τα χρήματα, είτε να συμφωνήσει με τις αναπροσαρμοσμένες τιμές. Αύξηση αεροπορικού ή ακτοπολικού ναύλου μέχρι 10% δεν θεωρείται σημαντική. Συνήθως στις εκδρομές του γραφείου δεν περιλαμβάνονται

στην τιμή της εκδρομής φόροι αεροδρομίων, λιμενικά τέλη, είσοδοι σε μουσεία, προαιρετικές εκδρομές κ.λ.π., εκτός αν αναφέρεται κάτι αντίθετο στο πρόγραμμα.

12. ΠΥΘΜΙΣΗ ΔΙΑΦΟΡΩΝ

Το γραφείο υπόσχεται να επιλύσει με κάθε καλή πίστη και διάθεση, οποιαδήποτε διαφορά μπορεί να προκύψει με τους πελάτες. Σε κάθε περίπτωση, όμως που θα υπάρξει ανεπίλυτη διαφορά, εφαρμοστέο είναι το ελληνικό δίκαιο και αρμόδια τα δικαστήρια της Θεσσαλονίκης.