



Ogólne warunki umowy na świadczenie usług realizowanych przez Hello English Culture Centre w ramach Warsztatów Językowych.

I. POSTANOWIENIA OGÓLNE

„HELLO” English Culture Centre z siedzibą w Poznaniu, ul. Szelałowska 17, oznaczona NIP 972 078 21 07, REGON 630 56 04 64 zwana w dalszej części **Organizatorem** lub „HELLO ECC” oświadcza, że:

- A) wpisane jest do Rejestru Organizatorów Turystyki i Pośredników Turystycznych Marszałka Województwa Wielkopolskiego pod numerem 639.
- B) zawarło umowę ubezpieczenia na rzecz klientów z **SIGNAL IDUNA Polska Tow. Ubezp. SA** z siedzibą w Warszawie ul. Przykoppowa 31, potwierdzoną polisą nr M 203762, zgodną z zapisami ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych. Organem uprawnionym do wykorzystania zabezpieczenia jest Marszałek Województwa Wielkopolskiego, al. Niepodległości 18, 61-713 Poznań. Suma gwarancji turystycznej wynika z Ustawy i określona została na kwotę 50 000 euro.
- C) zobowiązuje się do zorganizowania imprezy turystycznej wskazanej w **Umowie** na podanych poniżej warunkach.

II. UMOWA

1. W rozumieniu niniejszej umowy **Klientem** określa się instytucję, szkołę lub osobę prywatną, która organizuje szkolną grupę wyjazdową i zamawia w HELLO ECC imprezę ze świadczeniami określonymi w ofercie będącej częścią integralną tej umowy.
2. **Uczestnicy** to w rozumieniu niniejszej umowy osoby zgłoszone przez Klienta, które biorą udział w imprezie.
3. W momencie zawarcia umowy Klient zobowiązany jest do zapoznania się ze szczegółami oferty Organizatora, warunkami uczestnictwa oraz warunkami ubezpieczenia a także do przekazania tych informacji uczestnikom.
4. Niniejsza umowa ma pierwszeństwo przed zapisami zawartymi w ulotkach, ofertach i innych materiałach. Zawarcie umowy następuje z chwilą podpisania umowy przez osobę reprezentującą Klienta oraz przez uprawnionego przedstawiciela HELLO ECC.
5. Umowa wchodzi w życie z chwilą podpisania warunków uczestnictwa oraz wpłatą I raty (zaliczki) określonej w umowie.
6. Podczas zawierania umowy z klientem HELLO ECC informuje o rodzaju dokumentów niezbędnych do realizacji wyjazdu oraz terminie dostarczenia ich do przedstawiciela HELLO ECC. Brak takich dokumentów jest równoznaczny z rezygnacją z zamówionych świadczeń z winy Klienta.

III. WARUNKI PŁATNOŚCI

1. Płatności za imprezę można dokonać gotówką lub przelewem na wskazane przez Organizatora konto.
2. W przypadku, gdy rezerwacja imprezy ma miejsce na więcej niż 30 dni przed jej rozpoczęciem, klient zobligowany jest do wpłaty zaliczki w wysokości do 30% wartości imprezy w chwili zawarcia umowy. Pełna wpłata za imprezę jest wymagana najpóźniej na 30 dni przed jej rozpoczęciem, chyba, że indywidualne warunki imprezy stanowią inaczej.
3. W przypadku, gdy rezerwacja ma miejsce na 30 i mniej dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej pełnej wpłaty należy dokonać w dniu zawarcia umowy.
4. Brak wpłaty należnej kwoty w określonym terminie jest podstawą do rozwiązania umowy i wiąże się z prawem do naliczenia kary umownej zgodnie z punktem V.3 warunków umowy oraz potrącenia poniesionych kosztów do wysokości określonej w punkcie VI.3. warunków umowy. Strony umowy mogą ustalić w odrębnym dokumencie inny sposób i terminy płatności niż określone powyżej.

IV. UBEZPIECZENIA

Każdy uczestnik imprezy objęty jest **obowiązkowym**, podstawowym ubezpieczeniem zgodnie z umową z dnia 31.10.2013 zawartą przez Organizatora z SIGNAL IDUNA z siedzibą w Warszawie, na podstawie Ogólnych Warunków Uczestnictwa. Przedmiotem obowiązkowego ubezpieczenia podstawowego są koszty leczenia (KL) z sumą ubezpieczenia 10 000 euro oraz następstwa nieszczęśliwych wypadków (NNW) z sumą ubezpieczenia 15 000 zł oraz bagażu podróжного (BP) 1 000,-zł. W razie zaistnienia szkody ubezpieczony zgadza się na zwolnienie lekarzy leczących go w kraju i za granicą z obowiązku dochowania tajemnicy lekarskiej oraz zezwala na udostępnienie ubezpieczycielowi dokumentacji z przebiegu leczenia.

V. ZMIANY, ODWOŁANIE IMPREZY

1. HELLO ECC zastrzega sobie prawo zmiany programu i ceny – nie później niż 21 dni przed terminem wyjazdu – w przypadku:
 - wzrostu kursu walut
 - wzrostu kosztów transportu
 - wzrostu ceł, podatków lub opłat lotniskowych i portów morskich
2. HELLO ECC zobowiązuje się do niezwłocznego poinformowania Klienta o ewentualnej zmianie warunków umowy w zakresie świadczeń, jakie zostały zamówione tj. ceny, terminu lub programu. Decyzję o przyjęciu zmiany lub odstąpieniu od umowy Klient zobowiązany jest przekazać Organizatorowi na piśmie w terminie 3 dni od otrzymania powiadomienia. W przypadku odstąpienia od umowy Klient otrzymuje zwrot wszystkich uiszczonych opłat.
3. W przypadku gdy jedna ze stron umowy odstępuje od jej wykonania z wyłączeniem przyczyn od niej niezależnych (działania siły wyższej, brak wymaganego minimum uczestników) jest dodatkowo obciążana karą umowną w wysokości 10% ceny zamówionych świadczeń.
4. W przypadku braku wymaganej ilości uczestników Klient zostanie o tym powiadomiony w formie pisemnej nie później niż 7 dni przed datą wyjazdu.

VI. ZMIANA I REZYGNACJA Z IMPREZY TURYSTYCZNEJ

1. Rezygnacja Uczestnika z zamówionych świadczeń może nastąpić wyłącznie w formie pisemnej i musi zawierać datę jej zgłoszenia w biurze HELLO ECC
2. W przypadku rezygnacji uczestnika, jego miejsce może zająć inna osoba – nie wiąże się to wówczas z kosztami opłat manipulacyjnych.
3. W przypadku rezygnacji uczestnika i braku osoby, która zajmuje jego miejsce, HELLO ECC rozlicza klienta z wpłaconych dotychczas kwot w ciągu 14 dni od daty zakończenia imprezy po wyliczeniu faktycznie poniesionych kosztów związanych z rezygnacją przez klienta z imprezy. Przewidywane koszty wynoszą 150 zł potrącane z zaliczki oraz odpowiednio:
 - do 30 dnia przed rozpoczęciem imprezy potrąca się 40% ceny,
 - do 22 dnia przed rozpoczęciem imprezy potrąca się 50% ceny,
 - do 15 dnia przed rozpoczęciem imprezy potrąca się 75% ceny,
 - do 8 dnia przed rozpoczęciem imprezy potrąca się 90% ceny.

Od 7 dnia przed rozpoczęciem imprezy potrąca się 100% ceny.

Zwrot wpłat po uwzględnieniu powyższych potrąceń dokonany będzie bezpośrednio przez HELLO ECC lub jego upoważnionego przedstawiciela.



4. HELLO ECC dokonuje potrącenia zgodnie z pkt. VI.3 także w przypadku rezygnacji z zamówionych świadczeń z przyczyn leżących po stronie Klienta, takich jak:

- odmowa wydania wizy (brak dokumentów uprawniających do przekroczenia granicy)
- niedotrzymania przez Uczestnika określonych w umowie terminów,
- nieprzybycie na zbiórkę,
- choroba lub inne przypadki losowe,
- uniemożliwienie przekroczenia granicy przez służby graniczne.

5. Uczestnik może ubezpieczyć się od kosztów rezygnacji lub przerwania podróży w dniu zawierania umowy poprzez wykupienie dodatkowego, indywidualnego ubezpieczenia w wysokości 3% wartości imprezy.

6. Klientowi przysługuje zwrot dokonanej wpłaty jeżeli rezygnacja z zamówionych świadczeń następuje z przyczyn leżących po stronie HELLO ECC

VII. OBOWIĄZKI I ODPOWIEDZIALNOŚĆ KLIENTA I UCZESTNIKA

1. Podczas trwania imprezy za uczestników odpowiedzialny jest kierownik grupy uprzednio wyznaczony przez klienta. Do zadań kierownika grupy należy sprawowanie opieki i utrzymanie dyscypliny w grupie.

2. Klient jako organizator szkolnego wyjazdu ma obowiązek zgłoszenia imprezy do Kuratorium.

3. Jeżeli Szkoła, Rodzice lub opiekunowie chcą, aby podstawiony autokar został skontrolowany, do nich należy powiadomienie policji i poinformowanie biura HELLO ECC o tym fakcie.

4. Każdy uczestnik imprezy zobowiązany jest do posiadania ważnych dokumentów upoważniających do przekroczenia granicy krajów zgodnie z obowiązującym programem. W przypadku uczestników niepełnoletnich – odpowiedzialni są Rodzice lub opiekunowie prawni.

5. HELLO ECC dokłada wszelkich starań o dobry stan zdrowia Uczestników, których opiekunowie szkolni zobowiązani są do niezwłocznego dostarczenia organizatorowi „kart zdrowia” wypełnionych zgodnie z wiedzą Uczestnika i jego opiekunów.

6. W przypadku, gdy niepełnoletni Uczestnik cierpi na przewlekłą chorobę neurologiczną lub inną (np. cukrzyca), która może wywołać znaczne pogorszenie stanu zdrowia, biuro może zażądać zaświadczenia lekarskiego (na przygotowanym formularzu) dopuszczającego do uczestnictwa w Warsztatach i/lub towarzystwa dodatkowego opiekuna opłacanego we własnym zakresie.

7. Uczestnik jest odpowiedzialny prawnie i materialnie za szkody spowodowane przez siebie w czasie podróży i na miejscu realizacji warsztatów (jeżeli jest nieletni – odpowiedzialność ponoszą Rodzice lub opiekunowie prawni).

8. HELLO ECC nie ponosi odpowiedzialności za utracone w czasie imprezy przez Uczestników i z ich winy dokumenty, rzeczy oraz przedmioty wartościowe.

9. W celu sprawnego przebiegu imprezy każdy Uczestnik zobowiązany jest stosować się do zaleceń pilota, przestrzegać punktualności oraz informować pilota o zamiarze oddalenia się od grupy. Rażąco lub uporczywie naruszenie przez Uczestnika ustalonego porządku imprezy zagrażającego interesom innych Uczestników i gdy towarzyszy temu interwencja policji lub tym podobnych podmiotów może skutkować usunięciem go z imprezy i odesłaniem na jego koszt do Polski.

VIII. OBOWIĄZKI I ODPOWIEDZIALNOŚĆ ORGANIZATORA

1. HELLO ECC odpowiada za przekazanie Klientom ogólnych informacji o przepisach regulujących przekraczanie granic państwa.

2. Biuro jest zobowiązane poinformować Klienta o ewentualnych zagrożeniach dla zdrowia i życia Uczestników w miejscu planowanej imprezy.

3. Biuro odpowiada za realizację imprezy zgodnie z programem oraz za zamówioną jakość świadczeń określoną w umowie. Podczas trwania imprezy HELLO ECC reprezentuje pilota.

4. Przedmiotem roszczeń nie mogą być okoliczności powodujące niewygody lub utrudnienia, znane Klientowi przed zawarciem umowy.

5. Pilot, będący nauczycielem języka angielskiego może pełnić funkcję przewodnika z zastrzeżeniem, że w niektórych miejscach oprowadzanie nie jest możliwe. Jednocześnie pilot odpowiada zawsze za właściwą realizację przewidzianego programu.

IX. REKLAMACJE

1. Skargi i zażalenia dotyczące świadczonych usług należy zgłaszać najpóźniej w terminie 24 godzin od zaistniałej sytuacji (najlepiej w formie pisemnej) do pilota lub kierownika, bądź też w formie elektronicznej do HELLO ECC na adres biuro@helloecc.pl). Usługodawca dołoży wszelkich starań aby usunąć przyczyny zasadnych skarg i zażaleń, w tym w miarę możliwości załatwi świadczenia zastępcze.

2. Ewentualne reklamacje mogą być składane w formie pisemnej i doręczone listem poleconym na adres biura nie później niż w ciągu 30 dni od daty zakończenia imprezy. Podstawą reklamacji nie mogą być zdarzenia i okoliczności, za które biuro nie ponosi odpowiedzialności, tj. takie które wynikają z działań bądź zaniechań Uczestnika lub osób trzecich jeżeli nie można ich było przewidzieć ani uniknąć, oraz szkód wywołanych działaniem siły wyższej.

3. HELLO ECC zobowiązuje się do niezwłocznego rozpatrzenia reklamacji i udzielenia Klientowi pisemnej odpowiedzi najpóźniej w ciągu 30 dni od daty jej złożenia.

4. HELLO ECC jest zobowiązane do dokonania zwrotu różnicy wartości między świadczeniami określonymi w umowie, a świadczeniami zastępczymi, o których mowa w punkcie 1.

5. W przypadku gdy Klient nie otrzyma świadczeń zastępczych o tej samej lub wyższej wartości, uprawniony jest do otrzymania rekompensaty. Nie uprawnia do żądania rekompensaty otrzymanie przez Klienta świadczeń o tej samej wartości.

6. Klient jest zobowiązany do pokrycia różnicy pomiędzy świadczeniami określonymi w umowie, a świadczeniami zastępczymi o wyższej wartości jeśli zostały one wydane na jego żądanie.

X. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. W sprawach nie uregulowanych niniejszą umową zastosowanie mają przepisy Kodeksu Cywilnego oraz Ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r o Usługach Turystycznych.

2. Ewentualne spory rozstrzygać będzie sąd właściwy dla siedziby organizatora - biura HELLO ECC, czyli w Poznaniu.

3. Umowę sporządzono w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla każdej ze stron.