



## Ogólne warunki uczestnictwa

### (dotyczące umowy grupowej ze szkołą oraz umów zawieranych indywidualnie) na świadczenie usług realizowanych przez Hello English Culture Centre w ramach Warsztatów Językowych.

obowiązujące od dnia **11.12.2017**

#### 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:

- wpisane jest do Rejestru Organizatorów Turystyki i Pośredników Turystycznych Marszałka Województwa Wielkopolskiego pod numerem 639.
- zawarło umowę ubezpieczenia na rzecz klientów z **SIGNAL IDUNA Polska Towarzystwo Ubezpieczeń SA** z siedzibą w Warszawie ul. Przyokopowa 31, potwierdzoną w dniu 01.11.2017r polisą nr M 208719, 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 42 000 euro.
- zobowiązuje się do zorganizowania imprezy turystycznej wskazanej w **Umowie** na podanych poniżej warunkach.

#### II. UMOWA

- 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.
- Uczestnicy** to w rozumieniu niniejszej umowy osoby zgłoszone do udziału w imprezie przez ich Rodziców / Opiekunów Prawnych, którzy podpisują oświadczenie o zapoznaniu się z warunkami umowy. Karta Umowy – Zgłoszenia ma moc prawną i skutkuje odpowiedzialnością za złożone oświadczenia, także finansową.
- Przed zawarciem umowy Klient zobowiązany jest do zapoznania się ze szczegółami oferty Organizatora, warunkami uczestnictwa oraz warunkami ubezpieczenia a także do przekazania tych informacji Uczestnikom.
- 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.
- Umowa wchodzi w życie z chwilą podpisania warunków uczestnictwa oraz wpłatą I raty (zaliczki) określonej w umowie.
- 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

- Płatności za imprezę można dokonać gotówką lub przelewem na wskazane przez Organizatora konto.
- 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 na 30 dni przed jej rozpoczęciem, chyba, że indywidualne warunki imprezy stanowią inaczej.
- W przypadku, gdy rezerwacja ma miejsce na 30 i mniej dni przed rozpoczęciem imprezy, pełnej wpłaty należy dokonać w dniu zawarcia umowy.
- Brak wpłaty należnej kwoty w określonym terminie jest podstawą do rozwiązania umowy i wiąże się z potrąceniem 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 podróznego (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

- 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
- 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 odstąpieniu od umowy w związku ze zmianą, Uczestnik zobowiązany jest przekazać Organizatorowi na piśmie w terminie 3 dni od otrzymania powiadomienia. Pismo takie winno zostać sporządzone przez osobę zgłaszającą (Rodzica / Opiekuna Prawnego), zawierając imię i nazwisko Uczestnika oraz osoby zgłaszającej Uczestnika, termin imprezy oraz zawierając własnoręczny podpis osoby dokonującej rezygnacji. W takim przypadku Organizator niezwłocznie, nie później niż w terminie 5 dni roboczych od daty odstąpienia Klienta od umowy, zwróci Klientowi wszystkie dokonane przez niego wpłaty na poczet imprezy turystycznej. Brak przesłania pisma do Organizatora traktowany jest jako akceptacja.
- Realizacja imprezy uzależniona jest od określonej liczby zgłoszeń. W przypadku braku wymaganej ilości uczestników Klient zostanie o tym powiadomiony w formie pisemnej nie później niż 14 dni przed datą wyjazdu. W takim przypadku Organizator niezwłocznie, nie później niż w terminie 5 dni roboczych od daty odwołania zwróci Klientowi wszystkie dokonane przez niego wpłaty na poczet kosztów imprezy.

#### VI. ZMIANA I REZYGNACJA Z IMPREZY TURYSTYCZNEJ

- Rezygnacja Uczestnika z zamówionych świadczeń może nastąpić wyłącznie w formie pisemnej, musi zostać podpisana własnoręcznie przez osobę zgłaszającą (Rodzic / Opiekun Prawny) i musi zawierać datę jej zgłoszenia w biurze HELLO ECC.
- W przypadku rezygnacji Uczestnika, jego miejsce może zająć inna, wskazana przez niego osoba – nie wiąże się to wówczas z kosztami opłat manipulacyjnych.
- 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 potrącone z zaliczki oraz odpowiednio:

- od dnia złożenia karty zgłoszeniowej do 30 dnia przed rozpoczęciem imprezy 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 towarzysztwa 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. Rażące lub uporczywe 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 niewygodę 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](mailto: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.

Miejscowość i data

Podpis osoby reprezentującej Klienta