

## ΓΕΝΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ

*Παρακαλούμε να διαβάσετε προσεκτικά τους παρακάτω Γενικούς Όρους Συμμετοχής* σύμφωνα με τις διατάξεις του νόμου 393 και το Π.Δ. 7/2018, ΦΕΚ Α.12. *Η συμμετοχή σε οποιοδήποτε οργανωμένο ταξίδι του τουριστικού γραφείου μας προϋποθέτει την προσεκτική μελέτη του προγράμματος του συγκεκριμένου ταξιδιού και σημαίνει την ανεπιφύλακτη αποδοχή από τον πελάτη των Γενικών Όρων Συμμετοχής*

### 1. ΔΙΟΡΓΑΝΩΤΗΣ - ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟ ΓΡΑΦΕΙΟ

Το τουριστικό γραφείο VRAKAS TRAVEL διαθέτει βεβαίωση συνδρομής νόμιμων προυποθέσεων και διοργανώνει ταξίδια αυτονόμως ή σε κοινοπρακτική συνεργασία με άλλα τουριστικά γραφεία ενώ παράλληλα λειτουργεί ως μεσάζων άλλων τουριστικών γραφείων καθώς και των μεταφορικών μέσων, με τελικό σκοπό την πώληση οργανωμένων ταξιδιών στον πελάτη-εκδρομέα.

### 2. ΕΓΓΡΑΦΕΣ - ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ ΣΤΑ ΟΡΓΑΝΩΜΕΝΑ ΤΑΞΙΔΙΑ

Οι εγγραφές σε οργανωμένο ταξίδι και οι κρατήσεις θέσεων ισχύουν μόνο μετά την καταβολή της προβλεπόμενης κάθε φορά προκαταβολής ή ολόκληρου του ποσού γεγονός που συνιστά την ανεπιφύλακτη αποδοχή των παρόντων όρων από την πλευρά του πελάτη. Για την έγκυρη εγγραφή θα πρέπει να αναγράφεται στην απόδειξη πληρωμής της προκαταβολής το συγκεκριμένο ταξίδι, με ημερομηνίες αναχώρησης και επιστροφής και τυχόν άλλα διακριτικά στοιχεία. Το δικαίωμα συμμετοχής στο ταξίδι εξασφαλίζεται με την εξόφληση του συνόλου της αξίας και των σχετικών επιβαρύνσεων 10 πλήρεις ημέρες πριν την αναχώρηση. Τυχόν μη εξόφληση του συνόλου της αξίας του ταξιδιού στον προβλεπόμενο χρόνο δίνει το δικαίωμα στο τουριστικό γραφείο να ακυρώσει την κράτηση και, ενδεχομένως, να απαιτήσει ακυρωτικά, σύμφωνα με τους όρους ακύρωσης που προβλέπονται στο παρόν. Ο συμβαλλόμενος, που εκπροσωπεί την οικογένεια ή την ομάδα του, έχει υποχρέωση να ενημερώσει όλους τους εκπροσωπούμενους από αυτόν για τις λεπτομέρειες και τους όρους του ταξιδιού. Οι συμμετέχοντες μέσω τρίτου έχουν τις ίδιες υποχρεώσεις με τον εκπρόσωπο που τους ενέγραψε στο ταξίδι, το δε γραφείο θέτει στη διάθεσή τους κάθε σχετική πληροφορία, όποτε τού ζητηθεί.

### 3. ΤΙΜΕΣ ΤΑΞΙΔΙΩΝ - ΕΠΙΒΑΡΥΝΣΕΙΣ κλπ

Εφόσον προκύψουν αλλαγές λόγω απρόβλεπτων αυξήσεων σε βασικούς συντελεστές διαμόρφωσης της τιμής, αυτή μπορεί να αλλιάξει μέχρι 10 ημέρες πριν την ημερομηνία της αντίστοιχης αναχώρησης. Αν η αύξηση ξεπερνάει το 10% της αρχικής τιμής ο πελάτης μπορεί να ακυρώσει τη συμμετοχή του να συμμετέχει σε άλλο ταξίδι ειδοποιώντας άμεσα το γραφείο. Επίσης, το τουριστικό γραφείο έχει ενίστε το δικαίωμα να

διαθέτει σε ευνοϊκότερες τιμές περιορισμένο αριθμό θέσεων. Παιδικά από 2 - 12 ισχύουν για κοινό δωμάτιο με ενήλικες, δεν ισχύουν στα charter ενώ ο τρίτος ενήλικος σε τρίκλινο δε δικαιούνται συνήθως έκπτωση.

#### **4. ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟΥ ΓΡΑΦΕΙΟΥ**

Το τουριστικό γραφείο έχει υποχρέωση να συντονίσει και να εκτελέσει με τον καλύτερο δυνατό τρόπο τα ταξίδια που διαθέτει στους Ταξιδιώτες μεσολλαβώντας μεταξύ των ταξιδιωτών και κάθε τρίτου που παρέχει τις υπηρεσίες, που περιλαμβάνει το ταξίδι (μεταφορών, ξενοδόχων, πρακτόρων κλπ), αλλά δεν έχει και δεν μπορεί να έχει άμεσο έλεγχο σε αυτούς, οπότε και ευθύνη. Η Εταιρία δεν ευθύνεται για λανθασμένες ενέργειες και παραλείψεις τρίτων και των συνεργατών τους, για τις ανωμαλίες στην παροχή των υπηρεσιών κατά τη διάρκεια εκτάκτων καταστάσεων και συνθηκών ανωτέρας βίας. Στις παραπάνω περιπτώσεις, η Εταιρία δεν φέρει ευθύνη για αποκατάσταση τυχόν ζημίας που προκλήθηκε από αυτές, πλην όμως θα κάνει κάθε προσπάθεια για να συμπαρασταθεί και να φροντίσει τους Ταξιδιώτες με κάθε τρόπο, χωρίς αυτό να στοιχειοθετεί ευθύνη της ή υποχρέωση κάλυψης των σχετικών έκτακτων δαπανών, οι οποίες θα πρέπει να καλυφθούν, όπως στις περιπτώσεις της ανωτέρας βίας, από τους ίδιους τους ταξιδιώτες.

Εύλογα παράπονα, κατά τη διάρκεια του ταξιδιού, πρέπει να αναφέρονται αμέσως και επί τόπου στον συνοδό (ή, ελλείψει αυτού, στο γραφείο μας), και στον παρέχοντα τη συγκεκριμένη υπηρεσία, εγγράφως. Ο συνοδός γράφει στο ίδιο έντυπο τις παρατηρήσεις του σχετικά με το θέμα. Αν το πρόβλημα που επισημάνθηκε δεν κατέστη δυνατό να λυθεί επί τόπου, μετά την επιστροφή σας από το ταξίδι θα πρέπει να υποβάλλετε εγγράφως στο γραφείο μας οποιοδήποτε σχετικό παράπονο μέσα σε προθεσμία 5 εργάσιμων ημερών, μαζί με οποιαδήποτε έγγραφα ή άλλα αποδεικτικά στοιχεία διαθέτετε για την αιτιολόγησή του. Μετά την παρέλευση 5ημερου το τουριστικό γραφείο δεν έχει υποχρέωση απάντησης σε οποιαδήποτε απαίτηση. Ελάχιστη απαιτούμενη συμμετοχή για όλες τις οργανωμένες εκδρομές είναι τα τριάντα 30 άτομα (ενήλικα). Εφ' όσον ο αριθμός αυτός δεν συμπληρωθεί η Εταιρία έχει το δικαίωμα να ακυρώσει το συγκεκριμένο ταξίδι και οφείλει να ενημερώσει τους Ταξιδιώτες μέχρι και 5 ημέρες πριν από την έναρξη του ταξιδιού και να τους επιστρέψει τα χρήματα που είχαν καταβάλει χωρίς καμία άλλη υποχρέωση προς αυτούς.

Παροχές που δεν αναφέρονται στις περιγραφές των προγραμμάτων των οργανωμένων ταξιδιών ή που αναφέρονται ως προαιρετικές, είτε δεν προσφέρονται καθόλου από την Εταιρία είτε διατίθενται με επιπλέον χρέωση πέραν των αναγραφόμενων τιμών, εφ' όσον τελικά καταστεί δυνατή η υλοποίησή τους. Το γραφείο μας δεν έχει ευθύνη για τις προαιρετικές παροχές, οι οποίες δεν πραγματοποιούνται από αυτό. Τα προγράμματα μπορούν να πραγματοποιηθούν και αντίστροφα χωρίς καμία παράληψη.

## 5. ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ - ΕΥΘΥΝΕΣ ΠΕΛΑΤΩΝ

Οι πελάτες οφείλουν απόλυτη συμμόρφωση προς το πρόγραμμα του ταξιδιού και τις υποδείξεις των συνοδών ή ξεναγών οι οποίοι σε συνεννόηση με το γραφείο μπορεί να προβούν σε αλλαγές αυτού πάντα με σκοπό τη καλύτερη διεξαγωγή του. Οφείλουν επίσης να παρευρίσκονται εγκαίρως στους τόπους συγκέντρωσης για τις διάφορες παροχές του προγράμματος ενώ σε αντίθετη περίπτωση ο πελάτης δε δικαιούται επιστροφή χρημάτων για την υπηρεσία που έχασε. Στην περίπτωση αυτή, ο πελάτης θα πρέπει να επανασυνδεθεί με την ομάδα με δική του ευθύνη και έξοδα. Το τουριστικό γραφείο θα καταβάλει κάθε δυνατή προσπάθεια για να τον συνδράμει σ' αυτό. Στα αεροδρόμια και τα λιμάνια θα πρέπει να βρίσκεστε δύο (2) τουλάχιστον ώρες πριν την αναχώρησή σας. Αν δεν προβλέπεται συνοδός στο ταξίδι, πρέπει να επιβεβαιώνετε επί τόπου τις επόμενες πτήσεις σας με την αεροπορική εταιρεία και να βεβαιώνετε από ποιο αεροδρόμιο και σταθμό (terminal) αναχωρεί η πτήση σας και ποια ώρα. Οι πελάτες από άλλες περιοχές πρέπει να φθάνουν πολύ νωρίτερα - κατά προτίμηση την προηγούμενη ημέρα: - στον τόπο αναχώρησης του ταξιδιού, προκειμένου να μην επηρεάζονται από τυχόν καθυστέρηση ή και απεργία των τοπικών μέσων μεταφοράς. Τυχόν απώλεια του μέσου μεταφοράς του οργανωμένου ταξιδιού από τέτοια καθυστέρηση συνεπάγεται την απώλεια του συνόλου του ταξιδιού, στην περίπτωση που δεν είναι εφικτή η επανασύνδεση με την υπόλοιπη ομάδα, χωρίς δικαίωμα επιστροφής χρημάτων. Στην αντίθετη περίπτωση, τα έξοδα για την επανασύνδεσή τους με την υπόλοιπη ομάδα βαρύνουν τους ίδιους τους πελάτες, το δε τουριστικό γραφείο θα καταβάλει κάθε δυνατή προσπάθεια για να τους συνδράμει οργανωτικά σ' αυτό. Σε περίπτωση που ο πελάτης διακόψει το ταξίδι του με δική του απόφαση και αποχωριστεί από την ομάδα, ακόμη και για λόγο ανωτέρας βίας, δεν δικαιούται καμία περαιτέρω υπηρεσία ή αποζημίωση και η ευθύνη και τα έξοδα οποιασδήποτε μετακίνησής του εκτός ομάδας βαρύνουν τον ίδιο. Κατά τον ίδιο τρόπο, το γραφείο μας δεν φέρει ευθύνη για υπηρεσίες του οργανωμένου ταξιδιού οι οποίες δεν παρασέθηκαν στον πελάτη από δική του αμέλεια ή ευθύνη, ή λόγω ασθένειάς του. Σε περίπτωση που ο πελάτης κωλύεται να συμμετάσχει στο οργανωμένο ταξίδι στο οποίο έχει κρατήσει θέση, μπορεί να εκχωρήσει την κράτησή του σε άλλο άτομο, το οποίο πληροί τις προϋποθέσεις συμμετοχής στο συγκεκριμένο ταξίδι, το αργότερο 5 εργάσιμες ημέρες πριν την αναχώρηση, ενώ ειδικά για τις θαλάσσιες μεταφορές η προθεσμία είναι 10 εργάσιμες ημέρες πριν την αναχώρηση. Σε περίπτωση τυχόν οφειλόμενου υπολοίπου του ποσού ή ενδεχόμενων πρόσθετων εξόδων από την εκχώρηση (π. χ. από το γεγονός ότι ο νέος πελάτης είναι άτομο του άλλου φύλου), ο εκχωρών και ο εκδοχέας ευθύνονται αλληληλέγγυα απέναντι στο γραφείο μας για την καταβολή τους. Ιδιαίτερα στην περίπτωση των τακτικών αερομεταφορέων, πρέπει να επισημανθεί ότι δεν είναι δυνατή η αλλαγή του ονόματος του επιβάτη, αλλά μόνο η ακύρωση της υπάρχουσας

κράτησης και η κράτηση νέας θέσης. Το γραφείο μας θα καταβάλει κάθε προσπάθεια για την ανεύρεση νέας θέσης, δεν θα φέρει όμως καμμία ευθύνη σε περίπτωση που αυτό δεν σταθεί δυνατό. Η δε συνεπαγόμενη υποχρεωτική ακύρωση της κράτησης θα γίνεται σύμφωνα με τους προβλεπόμενους στο παρόν όρους ακύρωσης. Στα οδικά ταξίδια το γραφείο αποφασίζει για το μέγεθος του πούλμαν ανάλογα με τον αριθμό των πελατών ενώ οι θέσεις σε αυτό εναλλάσσονται ή παραμένουν σταθερές κατόπιν ορισμού από το γραφείο.

## **6. ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑ - ΚΑΤΑΛΥΜΑΤΑ (ΠΛΟΙΑ - ΑΛΛΑ ΜΕΣΑ ΜΕΤΑΦΟΡΑΣ)**

Όλες οι πληροφορίες, που αφορούν την κατηγοριοποίηση ή την κατάταξη των ξενοδοχείων και των καταλυμάτων που αναφέρονται στα προγράμματα των οργανωμένων ταξιδιών μας, είναι σύμφωνες με την ισχύουσα νομοθεσία του κάθε κράτους για την τουριστική κατάταξη των ξενοδοχείων και καταλυμάτων, η οποία μπορεί να διαφέρει από χώρα σε χώρα. Πρέπει να γνωρίζετε, ότι δεν υπάρχει ενιαία διεθνής κατάταξη των ξενοδοχείων. Τα δωμάτια των περισσότερων ξενοδοχείων φιλοξενούν δύο κρεβάτια ή ένα φαρδύ δίκλινο. Τα τρίκλινα δωμάτια είναι, στην ουσία, δίκλινα με επιπλέον κρεβάτι. Στην περίπτωση υπεράριθμων κρατήσεων από την πλευρά του ξενοδοχείου, το γραφείο μας θα καταβάλει κάθε δυνατή προσπάθεια για να διευθετήσει το θέμα, σύμφωνα και με τα ισχύοντα στη χώρα υποδοχής. Πριν την αναχώρησή σας από το ξενοδοχείο ή το κατάλυμά σας, να μεριμνάτε έγκαιρα για την εξόφληση τυχόν προσωπικών λογαριασμών (από τηλεφωνήματα, ποτά, κλπ.). Σε ορισμένα ξενοδοχεία ζητείται προκαταβολή σε ΕΥΡΩ (η οποία επιστρέφεται) ή αριθμός πιστωτικής κάρτας.

## **7. ΔΙΑΒΑΤΗΡΙΑ, ΘΕΩΡΗΣΕΙΣ ΕΙΣΟΔΟΥ (VISA) ΚΑΙ ΥΓΕΙΟΝΟΜΙΚΕΣ ΔΙΑΤΥΠΩΣΕΙΣ**

Οι πελάτες είναι υπεύθυνοι για την απόκτηση των ταξιδιωτικών τους εγγράφων ενώ η μη εξασφάλιση της έγκαιρης έκδοσης ή θεώρησης των ταξιδιωτικών τους εγγράφων δεν δικαιολογεί την ακύρωση της συμμετοχής τους στο ταξίδι χωρίς χρέωση ακυρωτικών. Οι υπήκοοι ξένων χωρών πρέπει να ενημερώνονται οι ίδιοι ανάλογα με το προορισμό που επιλέγουν από τα αντίστοιχα προξενεία για τις απαιτούμενες διαδικασίες.

## **8. ΑΣΦΑΛΙΣΗ**

Οι πελάτες καλύπτονται ασφαλιστικά για τις περιπτώσεις μη εκτέλεσης ή πλημμελής εκτέλεσης του οργανωμένου ταξιδιού. Πρόσθετη ασφαλιστική κάλυψη είναι δυνατή εφ' όσον ζητηθεί από τους ταξιδιώτες με πρόσθετη επιβάρυνση ανάλογη των καλύψεων που ζητήθηκαν.

## **9. ΑΚΥΡΩΣΕΙΣ**

Σε περίπτωση άκαιρης ακύρωσης, εκ μέρους του Ταξιδιώτη, οφείλονται ακυρωτικά. Θεωρείται άκαιρη οποιαδήποτε ακύρω-

ση γίνεται μέσα στις 21 τελευταίες μέρες που προηγούνται της έναρξης του ταξιδιού, εκτός αν άλλως αναφέρεται στην περιγραφή της εκδρομής. Οι ακυρώσεις γίνονται μόνο εγγράφως προς την Εταιρεία και ανεξάρτητα από την ημερομηνία εγγραφής και αναχώρησης της εκδρομής και επιδέχονται, κατ' άτομο, τις παρακάτω επιβαρύνσεις (εφόσον δεν είναι δυνατή η εκχώρηση της κράτησης σε άλλο άτομο):

- Προ των 21 ημερών από την αναχώρηση 20 ευρώ για τα ταξίδια στην Ελλάδα και 40€ για ταξίδια στο εξωτερικό, κατ' άτομο, για διαχειριστικά έξοδα.
- Από 20 - 14 ημέρες πριν από την αναχώρηση της εκδρομής παρακρατείται το 40% της αξίας της.
- Από 13 έως 7 ημέρες πριν την αναχώρηση της εκδρομής παρακρατείται το 60% της αξίας της
- 6 ημέρες πριν την αναχώρηση μέχρι και την αναχώρηση (non show - μη εμφάνιση) παρακρατείται το 100% της συνολικής αξίας του ταξιδιού.
- Για κρουαζιέρες ισχύουν διαφορετικοί όροι ακυρώσεων σύμφωνα με τους όρους των συμβάσεων της κάθε εταιρείας που ισχύουν για κάθε εκδρομή - κρουαζιέρα.
- Για τα ατομικά / μεμονωμένα ταξίδια ισχύουν διαφορετικοί όροι ακυρώσεων σύμφωνα με τους όρους του κάθε ναύτη των αεροπορικών εταιριών καθώς και την πολιτική για θέματα ακυρώσεων του εκάστοτε ξενοδοχείου. Οι χρεώσεις γίνονται ανεξάρτητα από τον χρόνο της εγγραφής ή από το αν έχουν ήδη καταβληθεί τα αντίστοιχα ποσά από τους Ταξιδιώτες ή όχι. Στην περίπτωση που ένα από τα δύο άτομα, που πρόκειται να διαμένουν σε δίκλινο δωμάτιο ακυρώσει τη συμμετοχή του, και εφ' όσον τα ακυρωτικά που οφείλει δεν ισούνται με το 100% της συνολικής αξίας του ταξιδιού, εκτός των ακυρωτικών, ο ταξιδεύων θα πληρώσει και τη διαφορά του δωματίου του, καθώς θα διαμείνει αναγκαστικά σε μονόκλινο.

## 11. ΑΠΟΣΚΕΥΕΣ

Οι αποσκευές παραδίδονται στον μεταφορέα και παραλαμβάνονται με ευθύνη των κατόχων τους, ανεξάρτητα αν υπάρχει ή όχι συνοδεία εκπροσώπων του τουριστικού γραφείου. Σε περίπτωση φθοράς ή απώλειας, ισχύουν ο Κανονισμός της IATA για τα αεροπλάνα και οι αντίστοιχες διεθνείς Συνθήκες για κάθε μεταφορικό μέσον και για τα ξενοδοχεία, και η ευθύνη, στην περίπτωση αυτή, περιορίζεται σύμφωνα με τις Συνθήκες αυτές. Το γραφείο μας δεν φέρει καμμία ευθύνη για το περιεχόμενο των αποσκευών.

## 12. ΡΥΘΜΙΣΗ ΔΙΑΦΟΡΩΝ

Το τουριστικό γραφείο και ο ταξιδιώτης δεσμεύονται να επιλύσουν με καλή πίστη κάθε διαφορά που θα προκύψει κατά την εκτέλεση της σύμβασης του οργανωμένου ταξιδιού.