



Γραφείο Γενικού Τουρισμού

[www.karmatravel.gr](http://www.karmatravel.gr)



[Travel.Karma@yahoo.gr](mailto:Travel.Karma@yahoo.gr)

## Όροι & Προϋποθέσεις

### Γενικοί όροι συμμετοχής πελάτη σε οργανωμένο ταξίδι

**Βάσει του Προεδρικού Διατάγματος 339/1996, κατ' εφαρμογή της Οδηγίας 90/314/ΕΟΚ.**

Παρακαλούμε να διαβάσετε προσεκτικά τους παρακάτω Γενικούς Όρους Συμμετοχής, οι οποίοι συνιστούν αναπόσπαστο μέρος της σύμβασης του οργανωμένου ταξιδιού, και τις πληροφορίες, πριν εγγραφείτε σε κάποιο από τα οργανωμένα ταξίδια μας. 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-ΔΙΑΜΕΣΟΛΑΒΗΤΗΣ (ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟ ΓΡΑΦΕΙΟ)**

Είμαστε Γραφείο Γενικού Τουρισμού με την Επωνυμία «Γεωργουλάκης Ευστάθιος του Ιωάννη» και διακριτικό τίτλο «Karma Travel», με έδρα το Ηράκλειο Κρήτης, οδός Καλαμά, αριθμός 20 ,με αριθμό άδειας λειτουργίας ΕΟΤ 1039Ε60000072000 . Διοργανώνουμε και διαθέτουμε ταξιδιωτικά προγράμματα –αεροπορικά και οδικά- για την Ελλάδα και το εξωτερικό.

#### **2. ΠΕΛΑΤΗΣ (ΤΑΞΙΔΙΩΤΗΣ)**

Είσατε ο ταξιδιωτής που συμμετέχει σ' ένα από τα ταξιδιωτικά μας προγράμματα είτε με οργανωμένο ταξίδι ή μόνος σας ή σαν μέλος ή με φιλική σας ομάδα, σύλλογο, εταιρία κλπ. Η συμμετοχή σας σε ταξιδιωτικό μας πρόγραμμα συνεπάγεται την ανεπιφύλακτη αποδοχή των παρόντων όρων συμμετοχής.

#### **3. ΚΡΑΤΗΣΗ ΘΕΣΕΩΝ**

Μπορείτε να εγγραφείτε σε κάποιο από τα ταξίδια μας αν είστε άνω των 18 ετών. Εάν δεν έχετε συμπληρώσει το 18ο έτος της ηλικίας, τότε θα πρέπει να μας προσκομίσετε υπεύθυνη δήλωση και από τους δύο κηδεμόνες, ότι σας επιτρέπουν να συμμετάσχετε, και η κάθε μια είναι θεωρημένη με το γνήσιο της υπογραφής. Οι εγγραφές γίνονται με επίσκεψη στα γραφεία μας, με ηλεκτρονική αλληλογραφία, τηλέφωνο, με την προϋπόθεση, προκειμένου να δεσμευτούν θέσεις στο συγκεκριμένο ταξίδι: **1ον** της πληρωμής της προβλεπόμενης κάθε φορά προκαταβολής ή ολοκλήρου του ποσού μετρητοίς και **2ον** της ανεπιφύλακτης αποδοχής και συμμόρφωσης των παρόντων Όρων Συμμετοχής.

Κάθε πελάτης μπορεί να συμμετάσχει στα ταξίδια που διοργανώνει το γραφείο μας μόνο εφόσον προκαταβάλλει το προβλεπόμενο ποσό της προκαταβολής για το ταξίδι. Το ποσό της προκαταβολής ορίζεται από το γραφείο μας και είναι διαφορετικό για κάθε εκδρομή. Το υπόλοιπο της αξίας του ταξιδιού εξοφλείται μέχρι 7 ημέρες πριν από την αναχώρηση, ειδάλλως το γραφείο μας διατηρεί το δικαίωμα να ακυρώσει την κράτηση χωρίς επιστροφή της προκαταβολής.

Σε περίπτωση που η κράτηση δεν έγινε από τον πελάτη που θα ταξιδέψει αλλά μέσω τρίτου προσώπου για λογαριασμό αυτού, αναλαμβάνει αυτός που έκανε την κράτηση να ακολουθήσει όλες τις διαδικασίες που ορίζει το γραφείο μας με τους παρόντες όρους συμμετοχής. Κάθε πληροφορία που δίνεται στον πελάτη από το τρίτο πρόσωπο και δεν σχετίζεται με τα δεδομένα του ταξιδιού μας, είναι ευθύνη αυτού και το γραφείο μας δεν ευθύνεται για ό, τι δεν ενημερώθηκε σωστά ο πελάτης για το ταξίδι του. Τηλεφωνικές ή άλλου είδους κρατήσεις που δεν επικυρώνονται με πληρωμή της ανάλογης προκαταβολής δεν υποχρεώνουν το Karma Travel να δεσμεύει θέσεις.

#### **4. ΤΙΜΕΣ ΤΑΞΙΔΙΩΝ – ΕΠΙΒΑΡΥΝΣΕΙΣ ΚΛΠ**

Η αξία των ταξιδιών αναφέρεται στον εκάστοτε τιμοκατάλογο του Karma Travel, όπου αναφέρονται και οι υπόλοιπες υποχρεωτικές επιβαρύνσεις (τέλη- φόροι, φόροι αεροδρομίων, επίναυλοι καυσίμων, έκδοση visa κλπ). Οι τιμές των ταξιδιών υπολογίζονται την ημέρα που ανακοινώνεται ο τιμοκατάλογος, με βάση τα ισχύοντα κοστολόγια υπηρεσιών κάθε ταξιδιού, ναύλους, φόρους, την ισοτιμία ξένων νομισμάτων σε σχέση με το Ευρώ για τις εκδρομές εξωτερικού καθώς και κάθε άλλον παράγοντα κόστους. Το Karma Travel αφού εξαντλήσει κάθε δυνατότητα πρόβλεψης, διατηρεί το δικαίωμα αναπροσαρμογής των τιμών όταν οι πιο πάνω παράγοντες κόστους αλλάξουν.

Παιδιά από 5-12 ετών έχουν συνήθως έκπτωση σε ακτοπλοϊκό ή αεροπορικό εισιτήριο από 30-50% κατά περίπτωση. Επίσης στις περισσότερες περιπτώσεις, μειωμένο κόστος διαμονής αν μένουν στο ίδιο δωμάτιο με τους γονείς τους.

#### **5. ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ – ΕΥΘΥΝΕΣ ΔΙΟΡΓΑΝΩΤΗ**

Το Karma Travel δεν διαθέτει δικά του αεροπλάνα, πλοία, ξενοδοχεία, λεωφορεία για να θεωρείται υπεύθυνο για την σωστή ή μη λειτουργία τους. Ο ρόλος του είναι καθαρά διαμεσολαβητικός γι' αυτό και οι ευθύνες του περιορίζονται μόνο σε περιπτώσεις παραλείψεων και οργανωτικών αδυναμιών που οφείλονται σε υπαιτιότητα του. Τέλος καταβάλει κάθε προσπάθεια για να ανταποκριθεί στις προσδοκίες των πελατών της και έχει την υποχρέωση να συντονίσει και να εκτελέσει με τον καλύτερο δυνατό τρόπο τα ταξίδια που διαθέτει στους πελάτες του. Δεν ευθύνεται όμως για έκτακτες καταστάσεις όπως ακυρώσεις, καθυστερήσεις ή αλλαγές δρομολογίων των διαφόρων μεταφορικών μέσων (αεροπλάνων, πλοίων, λεωφορείων, τρένων κλπ) λόγω αποκλεισμού περιοχών εξ' αιτίας απεργιών, καιρικών συνθηκών κλπ.

Το Karma Travel διατηρεί το δικαίωμα να ακυρώσει οποιοδήποτε ταξίδι, εάν υπάρξουν λόγοι που το επιβάλλουν, λόγοι ασφαλείας και για λόγους που κρίνεται σκόπιμο. Αν τελικώς το ταξίδι ακυρωθεί, ο πελάτης έχει τις ακόλουθες εναλλακτικές λύσεις, χωρίς καμία άλλη υποχρέωση αποζημίωσης από τον Διοργανωτή.

**A.** Ένα άλλο ταξίδι με την επιφύλαξη ότι στην περίπτωση που θα ισχύει ακριβότερη τιμή πώλησης, η όποια διαφορά επιβαρύνει τον πελάτη.

**B.** Πλήρη επιστροφή των χρημάτων που καταβλήθηκαν από τον πελάτη.

Τυχόν τραυματισμοί ή κακουχίες λόγω πολέμου, πραξικοπημάτων, τρομοκρατικών ενεργειών, αεροπειρατειών, σεισμών, καιρικών συνθηκών, πυρκαγιών, επιδημιών, το Karma Travel δεν φέρει ευθύνη για αποκατάσταση τυχόν ζημίας που προκλήθηκε από τους παραπάνω λόγους. Θα εξαντλήσει κάθε ενδεχόμενο για την αμέριστη συμπαράσταση και φροντίδα χωρίς να έχει την υποχρέωση κάλυψης των σχετικών εκτάκτων δαπανών, οι οποίες θα πρέπει να καλυφθούν από τους ίδιους τους πελάτες.

Κατά την διάρκεια του ταξιδιού ο Διοργανωτής έχει το δικαίωμα να επιφέρει ουσιαστικές τροποποιήσεις αν πρόκειται να αντιμετωπιστεί κάποιο έκτακτο γεγονός ή ανωτέρα βία (καιρικές συνθήκες, κήρυξη ή απειλή πολέμου, επαναστάσεις, πολιτικές αναταράξεις, απεργίες, ασθένειες, ατυχήματα, εξτρεμιστικές ενέργειες, τεχνικά κωλύματα εναέριας κυκλοφορίας, απαγορευτικά απόπλου πλοίων, τυχόν βλάβες, μπλόκα δρόμων). Σ' αυτές τις περιπτώσεις όλα τα έκτακτα έξοδα για την χρησιμοποίηση άλλου μέσου επιβαρύνουν τους ταξιδιώτες. Σε περίπτωση που για τους παραπάνω λόγους διακοπεί το ταξίδι στην εξέλιξή του, δεν γίνεται καμία επιστροφή χρημάτων και δεν υπάρχει καμία άλλη υποχρέωση αποζημίωσης από το γραφείο μας.

Είναι δυνατόν κατά την διάρκεια του ταξιδιού να υπάρξουν παράπονα, παραλείψεις ή προβλήματα. Ο ταξιδιώτης έχει την υποχρέωση να ενημερώσει το γραφείο μας ώστε να επιλυθεί το πρόβλημα το συντομότερο δυνατό κατά τον καλύτερο τρόπο. Η παράλειψη ειδοποίησης και η διατύπωση παραπόνων εκ των υστέρων είναι πρακτική που δεν επιτρέπεται από την σχετική νομοθεσία. Τυχόν παράπονα που δεν ικανοποιήθηκαν κατά την διάρκεια του ταξιδιού πρέπει να διατυπωθούν εγγράφως προς το γραφείο μέσα σε 7 ημέρες από την ημερομηνία επιστροφής της εκδρομής. Η υποβολή παραπόνων και απόψεων πέραν του προαναφερόμενου χρονικού ορίου δεν είναι αποδεκτή σύμφωνα με την σχετική νομοθεσία. Η προαναφερόμενη σχετική νομοθεσία είναι Ελληνική και αρμόδια Δικαστήρια καθορίζονται τα Δικαστήρια της Έδρας του γραφείου μας στο Ηράκλειο Κρήτης.

Ο Διοργανωτής διατηρεί το δικαίωμα να αλλάξει ή να τροποποιήσει το προκαθορισμένο πρόγραμμα της εκδρομής, όταν αυτό κρίνεται απαραίτητο, χωρίς προηγούμενη ενημέρωση. Αυτό γίνεται για την καλύτερη διεκπεραίωση του προγράμματος της εκδρομής προς διευκόλυνση του ταξιδιώτη.

## **6. ΗΜΕΡΗΣΙΕΣ ΕΚΔΡΟΜΕΣ**

Το γραφείο μας διοργανώνει ημερήσιες εκδρομές στην Κρήτη. Η πολιτική του γραφείου μας είναι: Θέσεις αριθμημένες στα πούλμαν που δίδονται με την εξόφληση της κάθε εκδρομής, πριν από την ημέρα αναχώρησης. Ανάλογα με την ημερομηνία εξόφλησης δίδεται και η ανάλογη διαθέσιμη αριθμητική θέση στο πούλμαν. Οι θέσεις είναι δεσμευτικές και καθορίζουν την ακριβή θέση που θα κάθεται ο κάθε ταξιδιώτης στο εκάστοτε λεωφορείο. Ταξιδιώτες που δεν έχουν πάρει νούμερο θέσης στο πούλμαν, δεν μπορούν να συμμετέχουν στην εκδρομή. Η κράτηση οριστικοποιείται με την εξόφληση της συμμετοχής.

## **7. ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ – ΕΥΘΥΝΕΣ ΠΕΛΑΤΩΝ**

Συμμετοχή σε οργανωμένο ταξίδι συνεπάγεται ανάλογη κοινωνική συμπεριφορά και κατανόηση απέναντι στους συνταξιδιώτες και τους οργανωτές (συνοδοί). Γι' αυτό το λόγο είναι απαραίτητη η απόλυτη συμμόρφωση των πελατών προς το πρόγραμμα του ταξιδιού, τις υποδείξεις των συνοδών και ξεναγών,. Επίσης έχει την ευθύνη της έγκαιρης προσέλευσης στους τόπους συγκέντρωσης για τις διάφορες παροχές του προγράμματος. Καθυστερήση και ασυνέπεια του πελάτη που οδηγεί της απώλειας παροχής του προγράμματος, ο πελάτης δεν έχει δικαίωμα επιστροφής χρημάτων για την υπηρεσία που έχασε. Σε τέτοιες περιπτώσεις ο πελάτης για να συνδεθεί με το group, θα πρέπει να το κάνει με δική του ευθύνη και έξοδα. Η έλλειψη συνέπειας σε συνδυασμό με οποιαδήποτε άλλα προβλήματα που δημιουργεί ο Διοργανωτής διατηρεί το δικαίωμα να ακυρώσει την συμμετοχή του πελάτη ακόμα και κατά την διάρκεια της εκδρομής, όταν αυτό κρίνεται απαραίτητο.

Κάθε ταξιδιώτης ευθύνεται για την έγκαιρη προσέλευση του στην αναχώρηση του ταξιδιού. Πελάτες από άλλες περιοχές έχουν την ευθύνη να καταφθάνουν πολύ νωρίτερα στο σημείο

αναχώρησης του ταξιδιού. Σε περίπτωση απώλειας του μέσου μεταφοράς λόγω καθυστέρησης ή απεργίας μέσων μεταφοράς, συνεπάγεται απώλεια του συνόλου του ταξιδιού. Εάν δεν γίνει εφικτή η σύνδεση του πελάτη με το group, δεν έχει κανένα δικαίωμα επιστροφής χρημάτων. Σε οποιοδήποτε ταξίδι στο εσωτερικό ή το εξωτερικό, ευθύνεται να γνωρίζει ποια είναι τα απαραίτητα ταξιδιωτικά έγγραφα (ταυτότητα, διαβατήριο, visa, κλπ) της χώρας της οποίας είναι πολίτης και απαιτούνται για την διέλευση συνόρων των χωρών ή έλεγχο αεροδρομίων, κατά την διάρκεια του ταξιδιού. Επίσης ευθύνεται να τα έχει στην κατοχή του κατά την διάρκεια διέλευσης συνόρων και να τα υποδείξει σε αστυνομικό ή τελωνειακό έλεγχο. Σε περίπτωση που λόγω υπαιτιότητας του πελάτη (έλλειψη ή φθορά ταυτότητας ή διαβατηρίου, μη έκδοση visa) δεν είναι δυνατή η διέλευση του από τα σύνορα ή από έλεγχο αεροδρομίων, παραιτείται του δικαιώματος συνέχισης της εκδρομής. Σε αυτή την περίπτωση το γραφείο μας δεν φέρει καμία ευθύνη, δεν γίνεται καμία επιστροφή χρημάτων και δεν υπάρχει καμία άλλη υποχρέωση αποζημίωσης από το γραφείο μας, μιας και το συμβάν οφείλεται σε υπαιτιότητα του πελάτη.

#### **8. ΚΑΤΑΛΥΜΑΤΑ – ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑ**

Κατηγοριοποίηση ξενοδοχείων καταλυμάτων βασίζονται στην ισχύουσα νομοθεσία κάθε κράτους για την κατάταξή τους και είναι διαφορετική για κάθε χώρα. Δεν υπάρχει διεθνής ενιαία κατάταξη ξενοδοχείων και καταλυμάτων. Η επιλογή των ξενοδοχείων γίνεται με βάση την τοποθεσία τους και το σύνολο των υπηρεσιών που προσφέρουν σε συνδυασμό με την καλύτερη δυνατή τιμή, ανάλογα με την κατηγορία τους.

Τα δωμάτια παραδίδονται από το ξενοδοχείο – κατάλυμα μετά τις 14:00 (συνήθως τις περισσότερες περιπτώσεις από 14:00 έως 15:00), ενώ παραδίδονται από τον πελάτη το αργότερο μέχρι τις 11:00 την ημερομηνία αναχώρησης.

Στα μεμονωμένα ταξίδια, σε περίπτωση καθυστέρησης άφιξης του πελάτη μετά την προγραμματισμένη ώρα και χωρίς την ενημέρωση του ξενοδοχείου και του Διοργανωτή, το ξενοδοχείο διατηρεί το δικαίωμα να ακυρώσει την κράτηση και να διαθέσει το δωμάτιο εάν του ζητηθεί.

**9. ΑΚΥΡΩΤΙΚΗ ΠΟΛΙΤΙΚΗ** Σε περίπτωση ακύρωσης εκ μέρους του γραφείου επιστρέφεται το σύνολο των χρημάτων που έχει πληρώσει ο πελάτης. Σε περίπτωση ακύρωσης εκ μέρους του πελάτη έως και ένα μήνα πριν (30 ημέρες), επιστρέφεται το 100% των χρημάτων που έχει δώσει. Ακύρωση συμμετοχής 29 – 10 ημέρες πριν από την αναχώρηση, επιστρέφεται το 50 % της προκαταβολής. Για ακυρώσεις από 10 έως λιγότερες ημέρες, δεν επιστρέφονται τα χρήματα από προκαταβολές/εξόφληση.

#### **10. ΡΥΘΜΙΣΗ ΔΙΑΦΟΡΩΝ**

Το Karma Travel και ο πελάτης δεσμεύονται με καλή πίστη να επιλύσουν οποιαδήποτε διαφορά που μπορεί να προκύψει κατά την διάρκεια του ταξιδιού. Σε περίπτωση μη φιλικής επίλυσης της διαφοράς, αρμόδια είναι τα δικαστήρια του Ηρακλείου Κρήτης.