

Warunki Uczestnictwa

I. Postanowienia wstępne. Zawarcie Umowy uczestnictwa

- Niniejsze Warunki Uczestnictwa w warsztatach rozwojowych połączonych z wyprawami trampingowymi organizowanych przez Hanna Travel stanowią integralną część Umowy chyba, że Umowa stanowi inaczej.
- Przez użyte w Warunkach Uczestnictwa określenia należy rozumieć:
 - Warunki Uczestnictwa - warunki uczestnictwa w warsztatach rozwojowych organizowanych przez Hanna Travel stanowiące integralną część każdej umowy uczestnictwa, chyba że Strony uzgodnią inaczej w formie pisemnej;
 - warsztaty – warsztaty rozwojowe połączone z wyprawą trampingową organizowane przez Hanna Travel;
 - Organizator – działalność gospodarcza pod nazwą: Usługi Turystyczne Hanna Sobczuk Mińsku Mazowieckim 05-300, ul. Budowlana 4a/7, NIP 822-222-83-28, prowadzona przez Hannę Sobczuk, organizująca warsztaty pod nazwą Hanna Travel;
 - Klient – osoba, która zawiera umowę uczestnictwa w warsztatach na rzecz swoją lub innej osoby (Uczestnika);
 - Uczestnik – osoba, która zawiera umowę o uczestnictwo w warsztatach na swoją rzecz, a także osoba, która zostaje zgłoszona do uczestnictwa w warsztatach przez Klienta;
 - Umowa – umowa uczestnictwa w warsztatach rozwojowych połączonych z wyprawą trampingową zawarta między Organizatorem a Uczestnikiem/Klientem z chwilą wpłaty przez Klienta zaliczki;
 - Program – harmonogram świadczonych przez Organizatora usług w ramach warsztatów rozwojowych stanowiący integralną część Umowy;
 - Świadczenia – opis usług i przeznaczonych na nie kosztów ponoszonych przez Klienta w ramach warsztatów rozwojowych stanowiący integralną część Umowy;
 - siła wyższa – zdarzenie zewnętrzne, którego nie można było przewidzieć, ani któremu nie można było zapobiec (np. katastrofa naturalna, wojna).
- Informacje o wyprawach podane na stronie internetowej i na Facebooku Organizatora stanowią jedynie zaproszenie do zawarcia Umowy.
- Klient/Uczestnik informuje Organizatora o chęci zawarcia Umowy drogą mailową, telefoniczną lub poprzez kontakt na Facebooku. Organizator potwierdza przyjęcie zapytania nie później niż 3 dni od otrzymania go od osoby zainteresowanej.
- Na potrzeby sporządzenia Umowy Klient dostarcza Organizatorowi imiona, nazwiska i numery PESEL wszystkich Uczestników objętych Umową. Organizator zobowiązuje się wykorzystać zebrane dane tylko na potrzeby zrealizowania Umowy i nie będzie przekazywał ich osobom trzecim.
- Przed zawarciem Umowy Uczestnik/Klient zobowiązany jest do zapoznania się ze szczegółami warsztatów, w szczególności z dołączanymi do Umowy i stanowiącymi jej integralną część:
 - niniejszymi Warunkami Uczestnictwa,
 - Programem warsztatów i Świadczeniami,
 - Regulaminem Hanna Travel, opisem wypraw trampingowych i Informacjami dotyczącymi usług Hanna Travel załączonymi do Warunków Uczestnictwa oraz poinformowania o nich wszystkich osób zgłoszonych do uczestnictwa w warsztatach.
- Zawarcie Umowy między Organizatorem a Klientem następuje w chwili:
 - podpisania jej przez Organizatora i Klienta, przesłanie skanu/zdjęcia podpisanej umowy mailem do Organizatora oraz wpłatę zaliczki LUB
 - poprzez samą wpłatę zaliczki bez odsyłania podpisanej umowy, jeśli obie Strony zgodziły się na zawarcie Umowy w ten sposób.Organizator potwierdza Klientowi wpłatę zaliczki niezwłocznie.
- Poprzez zawarcie z Organizatorem Umowy, Klient potwierdza dane Uczestników zawarte w Umowie, a także oświadcza, iż zapoznał się z dołączonymi do Umowy informacjami zawartymi w dokumentach, o których mowa w Punkcie I.6 oraz, iż przekazał wspomniane informacje wszystkim osobom zgłoszonym do uczestnictwa w warsztatach.
- W imieniu Uczestników niepełnoletnich, Umowę podpisuje ich przedstawiciel ustawowy. Uczestnictwo w warsztatach osób niepełnoletnich dopuszcza się tylko pod warunkiem ukończenia przez nie 16. roku życia i pod opieką przedstawiciela ustawowego. Umowę zawieraną na zamówienie grupy osób zawiera Klient.
- Klient zawierający Umowę na rzecz Uczestnika lub Uczestników jest odpowiedzialny za dotrzymanie warunków Umowy przez wszystkich tak zgłoszonych Uczestników.
- O wszelkich zmianach danych Uczestników zawartych w Umowie, Klient obowiązany jest niezwłocznie zawiadomić Organizatora. Organizator nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nieprawidłowe wykonanie Umowy oraz za jakąkolwiek inną szkodę z powodu zmiany danych, o której nie zostało powiadomione.
- Organizator zastrzega sobie prawo zmiany warunków Umowy z zastrzeżeniem Pkt II.9. O każdej zmianie istotnych warunków Umowy Organizator niezwłocznie zawiadomi Uczestnika/Klienta emailem lub telefonicznie. W przypadku informacji mailowej Uczestnik obowiązany jest potwierdzić otrzymanie zawiadomienia poprzez przesłanie emaila zwrotnego.
- Składając ofertę zawarcia Umowy, Uczestnik/Klient wyraża zgodę, w rozumieniu art. 23 ust. 1 pkt 1 w zw. z art. 7 ust. 5 ustawy z dnia 29 sierpnia, 1997 r. o ochronie danych osobowych (tekst jednolity Dz. U. z 2002, Nr 101 poz. 926 z późn. zm.) na przetwarzanie, uaktualnianie i udostępnianie swoich danych osobowych, niezbędnych dla realizacji Umowy w celach marketingowych i handlowych przez Usługi Turystyczne Hanna Sobczuk z siedzibą w Mińsku Mazowieckim, ul. Budowlana 4a/7, 05-300 Mińsk Maz. oraz jego podwykonawców. W przypadku gdy umowę zawiera Klient na rzecz innej osoby, zobowiązuje się tym samym do dostarczenia Organizatorowi oświadczenia Uczestnika, na

rzecz którego zawiera umowę, złożonego zgodnie ze wzorem podanym w zdaniu poprzednim w terminie nie później niż na 20 dni przed dniem rozpoczęcia warsztatów.

II. Zasady płatności

- Cena za warsztaty podzielona jest na 3 części: kwota wpłacana u Organizatora, przelot, kwota do wzięcia ze sobą.
- Kwota wpłacana u organizatora płatna jest w dwóch ratach, tj. opłata rezerwacyjna i należność główna. W przypadku gdy na podstawie obowiązujących przepisów usługa w postaci danych warsztatów objęta jest podatkiem VAT, podatek ten wliczony zostaje w cenę warsztatów.
- Pierwsza rata, czyli opłata rezerwacyjna płatna jest przelewem nie później niż w ciągu trzech dni roboczych od sporządzenia Umowy.
- Termin wpłaty drugiej raty, tj. należności głównej pomniejszonej o wpłaconą wcześniej opłatę rezerwacyjną, określony jest w Świadczeniach dotyczących konkretnych warsztatów.
- Opłatę za przelot do kraju docelowego Klient/Uczestnik uiszcza samodzielnie podczas rezerwacji biletów lotniczych. Można także skorzystać z pomocy Organizatora poprzez wpłatę do niego kwoty za przelot, z której Organizator następnie rozlicza się z Klientem. Trzeba mieć na względzie, że nie wszystkie opcje przelotów oferują jednak taką możliwość, szczególnie jeśli wylot do kraju docelowego odbywa się z miasta poza granicami Polski.
- Kwota do wzięcia ze sobą to minimalna ilość dewiz potrzebna na miejscu na pokrycie pozostałych świadczeń objętych Programem warsztatów, a nie uwzględnionych w należności głównej. Zwykle wydatki z tej kwoty zależą od indywidualnego podejścia Uczestnika i nie muszą zostać w całości wydane.
- Opłaty za warsztaty należy dokonywać przelewem na konto Organizatora w ING Banku Śląskim: 14 1050 1894 1000 0090 6973 9481
- W przypadku, gdy część opłaty za warsztaty podana jest w walucie obcej, całkowite rozliczenie warsztatów nastąpi w oparciu o kurs sprzedaży waluty NBP z dnia zawarcia Umowy przez Klienta.
- Organizator zastrzega sobie prawo zmiany ceny warsztatów nie później niż na 21 dni przed datą ich rozpoczęcia, o czym powiadomi Uczestnika/Klienta niezwłocznie. Do podstaw zmiany ceny zalicza się: wzrost kosztów transportu, wzrost opłat urzędowych, podatków lub opłat należnych za takie usługi, jak lotniskowe, załadunkowe lub przeładunkowe w portach morskich i lotniczych. Uprawnień, o których mowa w Pkt. III.5 i Pkt. III.6 nie stosuje się.
- Żądając dopłaty do ceny, w sytuacji określonej w Punkcie II.7, Organizator przedstawi Uczestnikowi/Klientowi kalkulację podwyższenia ceny warsztatów.
- Cena warsztatów nie obejmuje:
 - wyżywienia, jeżeli nie jest wyraźnie wskazane, iż zostaje zawarte w cenie podstawowej,
 - wycieczek fakultatywnych oraz usług dodatkowych,
 - biletów wstępu do zwiedzanych atrakcji, o ile nie jest to zawarte w cenie podstawowej,
 - transportu lokalnego, o ile nie jest to zawarte w cenie podstawowej,
 - zakwaterowania w pokoju hotelowym o podwyższonym lub innym standardzie niż przewidziany w Programie warsztatów oraz zakwaterowania w pokoju jednoosobowym na specjalne życzenie Uczestnika/Klienta w przypadku, gdy wcześniej ustalono pokój wieloosobowy. Usługi te mogą być realizowane przez Organizatora jedynie w przypadku gdy pozwalają na to warunki miejscowe oraz nie koliduje to z Programem warsztatów i dobrem całej grupy.

III. Odstąpienie od Umowy i zmiana warunków Umowy

- Uczestnik/Klient ma prawo zrezygnować z udziału w warsztatach w drodze pisemnego oświadczenia złożonego emailem u Organizatora. Za datę rezygnacji przyjmuje się dzień otrzymania przez Organizatora stosownego oświadczenia.
- W przypadku niemożności wzięcia udziału przez Uczestnika w warsztatach lub jego rezygnacji z warsztatów z przyczyn leżących po stronie Uczestnika/Klienta, Organizator zastrzega sobie prawo dokonania potrącenia opłaty rezerwacyjnej, o której mowa w pkt II.3 oraz dodatkowo kwoty w wysokości faktycznie poniesionych przez Organizatora kosztów związanych z dokonanymi już przygotowaniem warsztatów.
- Do przyczyn niemożności wzięcia udziału w warsztatach lub rezygnacji z warsztatów z przyczyn leżących po stronie Uczestnika/Klienta zalicza się w szczególności:
 - odmowa wydania wizy dla Uczestnika,
 - brak dokumentów uprawniających do przekroczenia granicy takich jak paszport, świadectwo zdrowia itp. wskazanych przez Organizatora w chwili zawierania Umowy,
 - choroba Uczestnika i inne wypadki losowe, uniemożliwienie Uczestnikowi przekroczenia granicy przez służby graniczne.
- Organizator zastrzega sobie prawo do odwołania warsztatów z przyczyn od niego niezależnych, w szczególności z powodu:
 - decyzji władz państwowych,
 - działania siły wyższej lub
 - odwołanie warsztatów z powodu niewystarczającej ilości Uczestników grupy, określonej w Programie warsztatów, o czym Organizator informuje Uczestnika najpóźniej 14 dni przed rozpoczęciem warsztatów.
- Organizator zastrzega sobie prawo przed rozpoczęciem warsztatów do zmiany istotnych warunków Umowy z przyczyn od niego niezależnych, o czym niezwłocznie poinformuje Uczestnika/Klienta. W takiej sytuacji Uczestnik/Klient powinien niezwłocznie, nie później niż w terminie 3 dni, poinformować Organizatora, czy:
 - przyjmuje proponowaną zmianę Umowy albo
 - odstępuje od Umowy za natychmiastowym zwrotem wszystkich wniesionych świadczeń.

6. Jeżeli Uczestnik/Klient, zgodnie z Punktem III.5, odstępuje od umowy lub jeżeli Organizator odwołuje warsztaty z przyczyn niezależnych od Uczestnika/Klienta, Uczestnik/Klient ma prawo, według swojego wyboru:

a) uczestniczyć w warsztatach zastępczych o tym samym standardzie lub wyższym za dopłatą różnicy w cenie, chyba że zgodzi się na warsztaty o niższym standardzie za zwrotem różnicy w cenie. W przypadku gdy standard warsztatów zastępczych jest wyższy, Uczestnik/Klient nie jest zobowiązany do dopłaty różnicy, chyba, że Organizator zaofertował mu warsztaty równorzędne, a Uczestnik/Klient postanowił wybrać warsztaty droższe;

b) żądać natychmiastowego zwrotu wszystkich wniesionych świadczeń.

7. W przypadkach określanych w pkt. III.6 Uczestnik/Klient może dochodzić odszkodowania za niewykonanie umowy, chyba że odwołanie warsztatów nastąpiło z powodu, o którym mowa w pkt. III.4.c.

8. Brak wpłaty należności głównej przez Uczestnika/Klienta w terminie określonym w Punkcie II.4 w zakresie skutków prawnych równoznaczny jest z jego rezygnacją z udziału w warsztatach.

IV. Przeniesienie uprawnień

1. Uczestnikowi/Klientowi przysługuje prawo wskazania osoby zastępczej, spełniającej warunki udziału w warsztatach, na którą przeniesie wszystkie przysługujące mu z tytułu Umowy uprawnienia, jeżeli jednocześnie osoba ta przejmuje wszystkie wynikające z tej Umowy obowiązki. Przeniesienie uprawnień i przejęcie obowiązków przez zastępcę jest skuteczne wobec Organizatora pod warunkiem pisemnego zawiadomienia Organizatora w terminie do 20 dni przed rozpoczęciem warsztatów. Za nieuiszczoną część ceny warsztatów i koszty poniesione przez Organizatora w związku ze zmianą Uczestnika/Klienta, Uczestnik/Klient i jego zastępca odpowiadają solidarnie.

2. Zmiana rezerwacji biletu lotniczego odbywa się na zasadach określonych przez przewoźnika.

V. Ubezpieczenie

1. W ramach wykupionego uczestnictwa w warsztatach Uczestnik jest ubezpieczony w TUiR WARTA S.A. w zakresie podstawowym. Ogólne Warunki Ubezpieczeń dostępne są na stronie Ubezpieczyciela: <http://www.warta.pl/ubezpieczenia/podroz/warta-travel>

2. W przypadku, kiedy Klient/Uczestnik posiada całoroczne ubezpieczenie turystyczne bądź chce się ubezpieczyć we własnym zakresie, powinien poinformować o tym Organizatora. W takim przypadku od ceny warsztatów odejmowana jest należność przeznaczona na ubezpieczenie.

3. W przypadku, kiedy Klient/Uczestnik chciałby zwiększyć zakres ubezpieczenia, powinien poinformować o tym Organizatora, a następnie dopłacić należność za ubezpieczenie rozszerzone.

VI. Prawa, obowiązki oraz odpowiedzialność Uczestnika/Klienta

1. Każdy z Uczestników warsztatów zobowiązany jest do:

a) posiadania wymaganych dokumentów podróży:

- podpisanego przez siebie paszportu, który zachowuje ważność przez co najmniej 6 miesięcy (w niektórych przypadkach 12 miesięcy) licząc od daty zakończenia warsztatów. Organizator ma obowiązek poinformować Uczestnika/Klienta o szczegółach przy zawarciu Umowy,

- aktualnej wizy, jeżeli jej posiadanie jest wymagane przez przepisy w kraju docelowym oraz krajach tranzytowych. Organizator ma obowiązek poinformować Uczestnika/Klienta o obowiązkach posiadania wizy. Jeśli wizę można uzyskać drogą internetową lub przy wjeździe do kraju docelowego i jest dodatkowo płatna, koszt wizy wliczony jest do kwoty do wzięcia ze sobą przez każdego Uczestnika.

- innych dokumentów, zgodnie ze wskazaniami Organizatora w zależności od charakteru warsztatów.

b) posiadania wymaganych szczepień ochronnych. O szczepieniach ochronnych i warunkach sanitarnych panujących w danym kraju, Organizator ma obowiązek poinformować Uczestnika/Klienta przy zawarciu Umowy,

c) potwierdzenia na 2 dni przed rozpoczęciem warsztatów aktualnej godziny i miejsca zbiórki lub rozpoczęcia podróży oraz stawienia się na miejsce zbiórki lub miejsce rozpoczęcia podróży określone w Umowie. Potwierdzenia należy dokonać telefonicznie lub sms-em u Organizatora. Zmiana miejsca rozpoczęcia podróży na inne niż określone w Umowie wymaga zgody Organizatora.

d) zgłoszenia się w dniu wylotu na odprawę na lotnisku na co najmniej 2 godziny przed planowaną godziną wylotu, jeżeli późniejsze indywidualne uzgodnienia nie stanowią inaczej.

e) przestrzegania regulaminów i innych przepisów, obowiązujących w miejscach pobytu oraz polskich i zagranicznych przepisów celnodewizyjnych,

f) od chwili rozpoczęcia warsztatów stosować się do wskazówek Pilota, dotyczących realizacji Programu warsztatów,

g) zachowania się zgodnie z obowiązującymi w danym miejscu normami prawnymi i zasadami współżycia społecznego zarówno w trakcie podróży jak i miejscu pobytu, nie nadużywać alkoholu, nie używać jakichkolwiek środków odurzających. Poważne naruszenia w powyższym zakresie mogą być sankcjonowane wykluczeniem z grupy na warunkach, o których mowa w ust. 3 niniejszego Punktu.

2. W przypadku niemożności wykonania warsztatów lub niemożności należytego wykonania warsztatów przez Organizatora z powodu niedopełnienia warunków opisanych w punkcie VI.1 a) - g) Uczestnikowi/ Klientowi nie przysługuje prawo do domagania się odszkodowania.

3. W przypadku niedopełnienia warunków opisanych w punkcie VI.1 g) w stopniu uniemożliwiającym kontynuowanie przez Organizatora Umowy, Organizator może odstąpić od Umowy w części jeszcze niewykonanej. Uczestnikowi/ Klientowi nie przysługuje z tego tytułu jakiegokolwiek odszkodowanie.

4. W przypadku zatrzymania Uczestnika warsztatów przez władze celne lub służby graniczne zarówno polskie jak i obce z przyczyn nie leżących po stronie Organizatora, Uczestnikowi/ Klientowi nie przysługuje odszkodowanie.

5. Jeżeli Uczestnik nie wyjedzie na warsztaty w wyznaczonym terminie lub spóźni się na samolot, Organizator nie ma obowiązku zorganizowania dodatkowego przelotu tak, aby Uczestnik mógł dołączyć do reszty Uczestników warsztatów.

6. W przypadku powzięcia przez Uczestnika zamiaru odłączenia się od grupy, Uczestnik zobowiązany jest na żądanie Pilota podpisać oświadczenie o opuszczeniu grupy na własną odpowiedzialność i koszt. W przypadku odłączenia się od grupy z przyczyn nie leżących po stronie Organizatora Uczestnikowi nie przysługuje odszkodowanie.

7. Uczestnik warsztatów odpowiada za szkody wyrządzone z jego winy. Za szkody wyrządzone przez osoby niepełnoletnie, odpowiadają ich opiekunowie. Uczestnik/Klient jest zobowiązany pokryć szkodę w miejscu jej powstania, a w przypadku braku takiej możliwości, w ciągu 14 dni od otrzymania rachunku wystawionego w kraju przez Organizatora, w przypadku gdy Organizator pokrył szkody na miejscu, wyrządzone przez Uczestników lub osoby będące pod ich opieką w trakcie trwania warsztatów.

8. Każda zmiana Programu warsztatów możliwa jest po wyrażeniu przez wszystkich Uczestników zgody w postaci pisemnego protokołu zmiany programu oraz akceptacji Pilota. W przypadku zmiany Programu warsztatów Uczestnicy w częściach równych pokrywają dodatkowe koszty opieki Pilota.

VII. Odpowiedzialność Organizatora

1. Jeżeli pozostałe zapisy Umowy nie stanowią inaczej, Organizator odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy chyba, że niewykonanie lub nienależyte wykonanie jest spowodowane wyłącznie działaniem lub zaniechaniem Uczestnika/Klienta, działaniem lub zaniechaniem osób trzecich, nie uczestniczących w wykonaniu usług przewidzianych w Umowie, jeżeli tych działań lub zaniechań nie można było przewidzieć ani uniknąć, albo spowodowane są siłą wyższą.

2. Organizator ogranicza całkowitą odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie niniejszej Umowy do wysokości dwukrotności ceny warsztatów określonej w Umowie oraz w Pkt II.1, względem każdego Uczestnika/Klienta. Ograniczenie to nie dotyczy szkód na osobie.

3. Organizator nie ponosi odpowiedzialności za utrudnienia wynikające z przyczyn od niego niezależnych, w szczególności:

- warunki atmosferyczne,
- częstotliwość korzystania z miejscowych środków transportu,
- sytuację polityczną,
- okoliczności zawnione przez Uczestników.

4. W przypadku, gdy Organizator w czasie trwania danych warsztatów nie wykonuje przewidzianych w Umowie usług, stanowiących istotną część programu tych warsztatów, jest obowiązane, bez obciążania Uczestnika/Klienta dodatkowymi kosztami, wykonać w ramach tych warsztatów odpowiednie świadczenia zastępcze.

5. Jeżeli wykonanie świadczeń zastępczych, o których mowa w Punkcie VII.4 jest niemożliwe albo Uczestnik/Klient z uzasadnionych powodów nie wyraził na nie zgody i odstąpił od Umowy, Organizator jest obowiązany, bez obciążania Uczestnika/Klienta dodatkowymi kosztami z tego tytułu, zapewnić Uczestnikowi powrót do miejsca rozpoczęcia warsztatów lub do innego uzgodnionego miejsca.

6. W razie niemożności wykonania świadczenia zastępczego o którym mowa w Punkcie VII.4 Uczestnik/Klient nie może domagać się odszkodowania jeśli niemożność ta spowodowana jest wyłącznie:

- przyczynami leżącymi po stronie Uczestnika,
- działaniami lub zaniechaniami osób trzecich, nieuczestniczących w wykonywaniu świadczenia zastępczego, jeżeli tych działań lub zaniechań nie można było przewidzieć ani uniknąć albo,
- siłą wyższą.

7. Za uzasadnione powody, o których mowa w Punkcie VII.5 uznaje się te, które uniemożliwiają Uczestnikowi przyjęcie tych świadczeń ze względu na stan zdrowia, wiek lub umiejętności, a także te, które są sprzeczne z celem, dla którego uczestniczy On w warsztatach.

8. Niewykorzystanie przez Uczestnika, z przyczyn leżących po Jego stronie, świadczeń zapewnionych w czasie trwania warsztatów i objętych Programem tych warsztatów, nie może stanowić podstawy domagania się od Organizatora zwrotu kosztów, jakie Organizator poniósł w związku z organizacją tych świadczeń.

9. Organizator nie ponosi odpowiedzialności za zmiany Programu warsztatów dokonane za zgodą wszystkich Uczestników. W przypadku takiej zmiany Uczestnicy pokrywają wszelkie koszty z nią związane, w szczególności koszty dodatkowej opieki Pilota.

10. Jeżeli w trakcie warsztatów Uczestnik/Klient stwierdza wadliwe wykonywanie Umowy, powinien niezwłocznie zawiadomić o tym Organizatora.

VIII. Reklamacje

1. W przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy przez Organizatora Uczestnik/Klient może złożyć reklamację.

2. Reklamacja powinna być złożona niezwłocznie u Pilota, a po powrocie powinna być złożona w siedzibie Organizatora przy ul. Budowlanej 4a/7, 05-300 Mińsk Mazowiecki na piśmie nie później niż w terminie 30 dni od zakończenia warsztatów zgodnie z Programem.

3. W przypadku braku natychmiastowego zgłoszenia reklamacji w miejscu warsztatów, na Uczestniku/Kliencie ciążyć będzie obowiązek przedłożenia stosownych dowodów dokumentujących reklamowane okoliczności oraz poniesienia wszelkich związanych z tym kosztów.
4. Organizator rozpatrując reklamację w terminie 30 dni od jej wniesienia udzielając odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej.
5. Reklamacja powinna zawierać przedstawienie okoliczności faktycznych uzasadniających reklamację oraz żądanie Uczestnika/Klienta.
6. W przypadku uznania reklamacji Organizator ma obowiązek obniżenia ceny warsztatów proporcjonalnie do wyrządzonej Uczestnikowi/Klientowi szkody. Dokonanie zwrotu tak obliczonej części wpłaty nastąpi w ciągu 30 dni od dnia uznania reklamacji.
7. Organizator nie jest związany uznaniem roszczenia przez Pilotą.
8. Uczestnik/Klient nie ma prawa do złożenia reklamacji u Organizatora w związku z błędnymi informacjami o warsztatach znalezionymi w innych źródłach niż materiały publikowane przez Organizatora. Organizator nie ponosi odpowiedzialności za błędne informacje znalezione przez Uczestnika/Klienta na prywatnej stronie internetowej danego hotelu, przewoźnika i innych podwykonawców.
9. Ewentualne reklamacje lub żądania rekompensaty w związku z uczestnictwem w programie fakultatywnym, organizowanym w miejscu warsztatów i wykupionym na miejscu u lokalnego agenta (również w przypadku ich rezerwacji w Polsce), należy kierować do tego agenta, który jest jedyną osobą odpowiedzialną za realizację programu fakultatywnego. Organizator nie pośredniczy w przyjmowaniu reklamacji wobec lokalnych agentów.
10. Organizator nie przyjmuje żadnych reklamacji z tytułu wystąpienia zdarzeń lub faktów, o których możliwości wystąpienia Uczestnika/Klienta uprzedzony został w Umowie, Warunkach Uczestnictwa, Programie warsztatów, Regulaminie Hanna Travel oraz Informacjach dotyczących Usług Hanna Travel, stanowiących integralną część Umowy.
11. Reklamację uznaje się za bezzasadną w następujących przypadkach:
 - a) gdy w zakresie ceny warsztatów wchodzi przelot, w przypadkach gdy lot został opóźniony lub przyspieszony z powodu siły wyższej;
 - b) gdy Organizator dokonał zmian w programie warsztatów w celu zapewnienia Uczestnikom bezpieczeństwa,
 - c) gdy reklamacja została złożona na różnicę cenową ofert po tym, jak Umowa z danym Uczestnikiem/Klientem została podpisana.

IX. Zapisy końcowe

1. W sprawach nie uregulowanych w niniejszej Umowie mają zastosowanie przepisy Kodeksu cywilnego oraz innych właściwych ustaw.
2. Ewentualne spory powstałe w związku z wykonaniem niniejszej Umowy, Strony będą rozstrzygały polubownie, a w przypadku nie osiągnięcia porozumienia spory rozstrzyga właściwy sąd powszechny.
3. Umowa została sporządzona w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach po jednym dla każdej ze Stron.

Regulamin HANNA TRAVEL

I. Co to jest tramping? – charakter wypraw

Tramping jest to wyjazd organizowany bez udziału kontrahenta zagranicznego z dostosowaniem się do miejscowych warunków. Różnorodność form transportu: samolotów, pociągów, lokalnych autobusów, promów, wynajmowanych na miejscu samochodów, czasem nawet autostopu czy przejścia pieszego pozwala na szybkie dotarcie do najciekawszych miejsc. Z wyjątkiem przelotu tam i z powrotem większość rezerwacji dokonywanych jest w trakcie wycieczki (chyba że Program i Świadczenia stanowią inaczej). Noclegi załatwiane są z marszu przez Pilotą w małych hotelikach o standardzie turystycznym często z noclegami w namiotach (np. podczas trekkingów czy safari). Często jednak Pilotą dla ułatwienia sobie logistyki prowadzenia grupy, część noclegów, miejscowych przelotów, pozwoleń i innych rezerwuje i uzyskuje jeszcze z Polski. Wyjazd najczęściej odbywa się w celu krajoznawczym. Występujące w niektórych wyjazdach trampingowych piesze wycieczki przez góry (trekking) przeznaczone są dla osób przygotowanych do tego fizycznie i psychicznie (nie wszyscy muszą brać w tym udział). Tramping jest atrakcyjną formą turystyki tańszą od standardowych wycieczek organizowanych przez biura podróży, ponieważ część czynności pobytowych wykonywana jest przez samych uczestników grupy pod kierownictwem Pilotą. Daje to Uczestnikom większą samodzielność w realizacji programu trampingowego zgodnie z ich zainteresowaniami. W wyjazdach trampingowych występuje element WIELKIEJ PRZYGODY, stąd wymagany jest od uczestników dobry stan zdrowia, odporność psychiczna oraz spora doza aktywności. Nie oznacza to jednak że na trampingu panuje żywioł. Sukces wyjazdu zależy całkowicie od dobrze zorganizowanego życia w grupie rozumianego jako wzajemna współpraca Pilotą i grupy. Uczestnicy wyjazdu muszą mieć świadomość, że w trakcie wyjazdu mogą wystąpić trudności na przykład w pertraktacjach w sprawie noclegów i transportu, opóźnienia w komunikacji lokalnej, psucie się pojazdów, gwałtowne zmiany pogody czy nawet kłeski żywiołowe lub niepokojące polityczne itd. Warto też dodać, iż Pilotą nie pełni roli przewodnika, posiada jedynie ogólne wiadomości na temat zwiedzanych obiektów i miejsc. Wszelkie dodatkowe informacje są dostępne w przewodnikach. Zmiana standardu wyjazdu trampingowego na jakikolwiek inny w trakcie jego trwania jest nierealna. Oddalenie się od grupy może nastąpić tylko za zgodą Pilotą na z góry określony czas i na własną odpowiedzialność (po podpisaniu odpowiedniego oświadczenia), o ile nie godzi to w interesy grupy, na przykład zmusza grupę do dostosowywania się do Uczestnika w sytuacji, gdy wynajęto wspólnie transport.

Każdy Uczestnik zobowiązany jest zabrać ze sobą minimalną ilość dewiz określonych w programie, która wystarcza na pokrycie potrzeb programowych tj. transport, wyżywienie, noclegi i wstęp do zwiedzanych obiektów pod warunkiem, że Uczestnicy podporządkują się poleceniom Pilotą. Środkami na pobyt gospodaruje każdy uczestnik indywidualnie, wpłacając stopniowo pieniądze potrzebne do realizacji potrzeb programowych. Należy unikać zbytbytniej rozrzutności, pamiętając o tym, iż środków tych winno wystarczyć do końca wycieczki. Ewentualne podwyższenie standardu na przykład noclegu, jest wyłącznie osobistą sprawą zainteresowanego. Niskie koszty trampingu zależą od: profesjonalizmu i operatywności Pilotą, dobrze przemyślanego grafiku całych warsztatów, porozumienia się w grupie i zgodnej współpracy Organizatora, Pilotą i Uczestników. Pilotowi – kierownikowi warsztatów połączonych z wyprawą przysługuje prawo ostatecznej decyzji odnośnie zmian trasy po wysłuchaniu różnych opinii i propozycji Uczestników, ponieważ odpowiada on przed Organizatorem za prawidłową realizację warsztatów. Ewentualne wnioski lub uwagi Uczestnik składa na ręce Pilotą w trakcie trwania warsztatów w formie pisemnej. Tramping nie jest wskazany dla osób nietowarzystkich, egoistycznych, nie chcących dostosować się do reszty Uczestników oraz niechętnych do podróży różnymi środkami transportu. W skrajnych przypadkach, Uczestnicy, którzy stwarzaliby problemy grupie, w stopniu uniemożliwiającym kontynuowanie przez Organizatora Umowy, mogą zostać wykluczeni z warsztatów podczas jej trwania. W takim przypadku wykluczonemu Uczestnikowi nie będzie przysługiwać jakiegokolwiek odszkodowanie od Organizatora. Uczestników obowiązuje przestrzeganie miejscowego prawa i zwyczajów.

II. Cena i Finanse

Każdy nasz warsztat połączony z wyprawą trampingową ma trzy ceny podane w walucie polskiej, w euro lub dolarach amerykańskich.

1. Pierwsza z nich to kwota wpłacana u Organizatora, zawiera wszystkie usługi, których zarezerwowanie wymagane jest w Polsce – np. ubezpieczenie NW i KL, opiekę polskiego licencjonowanego pilota, dodatkowe opłaty według programu – oraz naszą prowizję. Cena ta wg. umowy może ulec niewielkim zmianom (wzrost ceny biletów, kurs walut, itp.), na Organizatorze zaś ciąży obowiązek powiadomienia Państwa o tym nie później niż na 21 dni przed rozpoczęciem warsztatów. Kwotę uiszcza się w dwóch ratach: opłata rezerwacyjna 500 zł płatna w ciągu trzech dni od sporządzenia Umowy oraz pozostała część ceny płatna w określonym terminie przed wyjazdem.
2. Opłatę za przelot każdy Klient/Uczestnik uiszcza samodzielnie u przewoźnika, chyba że istnieje możliwość dokonania rezerwacji przez Organizatora. Wtedy Klient przelewa na konto Organizatora zaokrągloną wwyż kwotę za przelot, a następnie Organizator rozlicza się z niej z Klientem na podstawie potwierdzenia przelewu dokonanego za rezerwacji biletów lotniczych. Organizator nie pobiera dodatkowej prowizji za pomoc w rezerwacji biletu lotniczego.
3. Ostatnia część ceny to minimalna ilość dewiz, którą należy ze sobą zabrać na tramping i którą wpłaca się stopniowo na ręce Pilotą lub z niej opłaca się konkretne usługi samodzielnie. W tę kwotę wliczone są: wizy, jeśli ich uzyskanie jest możliwe osobiście przez Uczestnika przed wyjazdem lub na granicy, noclegi, średni dzienny koszt wyżywienia, przejazdy, bilety wstępów, miejscowe pozwolenia itp., o ile Program i Świadczenia nie informują inaczej. Jeśli sytuacja, kiedy pieniędzy z tej kwoty brakuje, spowodowana jest nieprzemyślaną organizacją Pilotą lub złym przygotowaniem warsztatów, Organizator zwraca nadpłatę Uczestnikom lub dofinansowuje z rezerwowych pieniędzy, które posiada Pilotą. Pilotą posiada przy sobie kwotę nie większą niż 400 USD, które są pieniędzmi rezerwowymi na wypadek kradzieży lub zgubienia środków finansowych przez Uczestnika. Często zdarza się że ustalona w Umowie druga cena (minimalna ilość dewiz) okaże się wyższa od kwot faktycznie niezbędnych na miejscu. Nadwyżka uzyskana w ten sposób pozostaje do dyspozycji Uczestników.

III. Usługi

1. Pilot

Nad prawidłowym przebiegiem trampingowego czuwa pilot. Jego obowiązkiem jest zapewnienie turystom noclegów, transportu, odpowiednie rozplanowanie warsztatów tzn. czasu poświęconego na zwiedzanie, odpoczynek, dojazdy itd. W związku z tym, że podczas warsztatów może zdarzyć się dosłownie wszystko: choroba kogoś z Uczestników, zgubienie paszportu, opóźnienie samolotu, itd. niejednokrotnie pilot musi pracować 24 godziny na dobę. Czasami zdarza się, że pilot jedzie w niektóre rejony świata po raz pierwszy i jest rzeczą normalną, że korzysta z pomocy przewodników, informuje się w biurach turystycznych, itd. Jego zadaniem jest jak najsprawniejsza organizacja wyprawy. Bardzo często turyści myślą pilotą z przewodnikiem. Należy pamiętać, że do obowiązków pilotą nie należy oprowadzanie po zabytkach. W niektórych krajach wręcz jest to zabronione i grozi za to kara pieniężna, bowiem zezwolenie na oprowadzanie po zabytkach mają tylko i wyłącznie miejscowi, wykwalifikowani przewodnicy. Pilot oczywiście powinien posiadać podstawowe informacje na temat odwiedzanych miejsc. Jeśli jednak turyści chcą uzyskać szczegółowe informacje na temat zwiedzanych miejsc, na ich życzenie pilot może wynająć wykwalifikowanego przewodnika.

2. Paszport

Podczas wyjazdu najważniejszym dokumentem jest paszport i najgorszą rzeczą, jaką może przytrafić się turystyce, to jego utrata. Za granicą turysta jest zobowiązany nosić ze sobą paszport. Czasami w takiej sytuacji może wystarczyć czytelna kopia, a oryginał można zostawić w depozycie. W przypadku zagubienia paszportu w trakcie trwania wyprawy pilot zobowiązuje się pomóc w uzyskaniu kopii paszportu przez miejscową placówkę dyplomatyczną. Wszelkie koszty otrzymania nowego paszportu oraz cała z tym związana logistyka ponosi Uczestnik. Pilot może nie brać czynnego udziału w uzyskaniu nowego paszportu – w tym przypadku Uczestnik pozostanie pod opieką miejscowego kontrahenta lub indywidualnie po podpisaniu stosownego oświadczenia.

3. Restrykcje dotyczące wieku

Wszystkie osoby poniżej 18-go roku życia muszą podróżować w towarzystwie rodzica lub pełnoletniego opiekuna. Każda osoba powyżej 65-go roku życia powinna okazać zaświadczenie lekarskie odnośnie stanu zdrowia i kondycji fizycznej pozwalającej uczestniczyć w trampingu a tym bardziej wyprawie przygodowej.

4. Zdrowie

Przed każdym egzotycznym wyjazdem zalecane jest zbadanie swojego stanu zdrowia oraz zapoznanie się z zagrożeniami zdrowotnymi panującymi w danym rejonie. Informację o chorobach, profilaktyce antymalarycznej, zalecanych i wymaganych szczepieniach przekazywane są Uczestnikom przez Organizatora.

5. Jak się przygotować do wyjazdu

Przed każdym wyjazdem uczestnik otrzymuje dokładne informacje odnośnie niezbędnych rzeczy jakie należy ze sobą zabrać na wyjazd, szczegółowe informacje odnośnie przelotów, godziny zbiórki, pilota, skali trudności wyjazdu itp. Każdy uczestnik we własnym zakresie powinien zorientować się o miejscu do jakiego się udaje, sprawdzić własny stan zdrowia, oraz przygotować dużą dawkę poczucia humoru, chęć zabawy i poznawania świata oraz pozytywnego nastawienia na miejscowych ludzi, otoczenie, współtowarzyszy i pilota.

6. Warsztaty

Nasze wyjazdy odbywają się nie tylko po to, żeby poznać dany kraj i jego kulturę, ale przede wszystkim, aby zapewnić Uczestnikom możliwość rozwoju i odkrycia w sobie nowego potencjału. Każdy Uczestnik posiada inne doświadczenie życiowe i pełni inne role społeczne, a do tego oczekuje czegoś innego od wyprawy. Już sam tramping jest formą warsztatów – uczy cierpliwości i asertywności, otwiera na różnorodność i budzi ciekawość świata. Warsztaty połączone z wyprawą trampingową są świetną propozycją dla osób, które czują, że w ich życiu powinno wydarzyć się coś nowego i nieprzewidywalnego. Ponadto często nasze warsztaty urozmaicamy innymi zajęciami, bardziej lokalnymi, jak np. warsztaty kulinarne.

7. Przelot do kraju docelowego

Każdy Uczestnik rezerwuje przelot samodzielnie, co pozwala na skorzystanie z lepszych ofert przewoźników. Umożliwia to również wylot w innego miasta i dołączenie do grupy w kraju docelowym, w przypadku kiedy Uczestnikowi bardziej opłaca się takie rozwiązanie. Wtedy na lotnisku odbiera go pilot lub lokalny kontrahent.

8. Transport

Z reguły poruszamy się lokalnymi środkami transportu, tzn. autobusami, pociągami, aksówkami, rykszami, utk-tukami itp. Oprócz znacznego obniżenia kosztów podróży, taki sposób podróżowania ma na celu przede wszystkim bliższe poznanie mieszkańców danego rejonu świata i możliwość obcowania z innymi. Poruszanie się małą grupą pozwala bardzo często na wynajęcie własnego środka transportu co daje większą swobodę.

9. Wyżywienie

Wychodząc z założenia, że w miejscach typowo turystycznych nie jesteśmy w stanie docenić lokalnych przysmaków, żyjemy się głównie w małych restauracjach, przeznaczonych dla „miejscowych”, przez co lepiej poznajemy smak egzotycznych potraw, sposób jedzenia i wszelkie rytuały z tym związane. Zwykle odwiedzamy też lokalne targowiska oferujące świeże owoce. Bardzo często w hotelach, w których śpimy, cena zawiera skromne śniadanie. Mniej popularny jest również zakup żywności w miejscowych sklepach i przyrządzanie go w grupie (np. podczas kilkudniowych wycieczek lub trekkingów w miejsca odludne, z dala od cywilizacji).

10. Zakwaterowanie

Najczęściej nocujemy w tanich hotelach turystycznych lub w pensjonatach o niskim standardzie, bardzo często rekomendowanych przez przewodniki turystyczne. Oczywiście jakość takich hoteli w zależności od rejonu świata jest w różnym standardzie. Pokoje najczęściej wyposażone są w 2 łóżka oraz łazienkę z zimną wodą. Klimatyzacja oraz ciepła woda to raczej zbędny luksus dostępny jedynie w renomowanych hotelach. Często jednak dla urozmaicenia trampingu śpimy na dachach hoteli, pośród antycznych ruin, na pustyni pod gołym niebem podziwiając gwiazdy, na pięknych plażach pod palmą, czy na hamakach nasłuchując dźwięków dżungli. Zawsze jednak staramy się, aby noc była spokojna i w jak najlepszych warunkach dostosowanych do standardu wyprawy trampingowej.

11. Zwiedzanie

W kwocie do wzięcia ze sobą wliczone są wstępy do atrakcji i zabytków przewidziane w programie, jednak nie ma obowiązku skorzystania z nich. Wychodzimy z założenia, że w czasie wyjazdu każdy Uczestnik powinien mieć możliwość zobaczenia tego, na co właśnie ma ochotę, dlatego nie zmuszamy do niczego i dajemy możliwość wyboru.

12. Wycieczki fakultatywne

W wielu ofertach dostępne są tzw. wycieczki fakultatywne oferowane przez lokalnych kontrahentów. Są to dodatkowe propozycje spędzenia czasu które realizujemy w czasie wolnym, lub po zakończeniu wyprawy. Koszt wycieczek fakultatywnych nie jest uwzględniony w głównej cenie warsztatów. Osoby zainteresowane we wzięciu udziału w wycieczce fakultatywnej są obowiązane pokryć koszty udziału Pilota, jeżeli życzą sobie jego obecności.

IV. Oświadczenie o przyjęciu ryzyka

Oświadczam, iż zdaję sobie sprawę, że organizowane przez Hanna Travel Usługi Turystyczne Hanna Sobczuk warsztaty rozwojowe połączone z wyprawą trampingową, w których biorę udział, niosą za sobą możliwość zachorowania, zranienia, a nawet śmierci, które mogą być spowodowane przez siły natury, podróżowanie miejscowymi środkami lokomocji (lotniczej, samochodowej, innej) obcowanie z przyrodą i inne sytuacje. Zarówno ja jak i członkowie mojej rodziny akceptujemy to ryzyko.