

ZASADY OGÓLNE

Nowa Itaka Sp. z o.o. w Opolu, zwana dalej „biurem podróży”, stawia sobie za cel zapewnienie Klientom optymalnych warunków wypoczynku w imprezach turystycznych. Niniejsze Warunki Uczestnictwa wydane w oparciu o art. 384 § 1 k.c. oraz ustawę z 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych określają prawa i obowiązki Klientów i biura podróży. Organizatorem imprez turystycznych jest biuro podróży.

OSOBA DOKONUJĄCA REZERWACJI

Osoba dokonująca rezerwacji (pierwsza wymieniona w potwierdzeniu rezerwacji/dokumentach podróży lub płatnik) przyjmuje na siebie odpowiedzialność za zapłatę pełnej kwoty ceny imprezy turystycznej za wszystkie osoby wymienione w potwierdzeniu rezerwacji/dokumentach podróży. Jest także odpowiedzialna za informowanie pozostałych osób o wszystkich szczegółach dotyczących imprezy turystycznej. Osoba dokonująca rezerwacji musi mieć ukończoną 18 lat. Zawarcie umowy na rzecz osoby małoletniej wymaga pisemnej zgody rodziców lub opiekunów prawnych, z podpisami rodziców lub opiekunów prawnych poświadczonymi notarialnie (o ile osoba małoletnia wyjeżdża bez rodzica lub opiekuna prawnego). Za szkody wyrządzone podczas wyjazdu przez osoby małoletnie odpowiadają rodzice lub opiekunowie prawni.

Klient rezerwujący imprezę zobowiązany jest skontaktować się z biurem podróży (bezpośrednio lub poprzez punkt sprzedaży, w którym została założona rezerwacja na wyjazd organizowany przez Biuro Podróży Itaka) na 24 godz. przed planowanym terminem wyjazdu/wylotu z kraju, w celu potwierdzenia rozkładu lotu/jazdy. Zawsze aktualny rozkład lotu/jazdy można sprawdzić także na stronie moja.itaka.pl

CENA IMPREZY, WARUNKI ZAPŁATY, ZMIANA CENY, PASZPORT I WIZY, SZCZEPIENIA

Wszystkie ceny są cenami umownymi. Klient ma prawo do świadczeń gwarantowanych ofertą, stanowiącą integralną część zawartej z Klientem umowy. Cena imprezy nie obejmuje kosztów uzyskania paszportu, wizy, szczepień ochronnych, dodatkowych ubezpieczeń, a odpowiedzialność za ich uzyskanie spoczywa na uczestniku imprezy. Każdy z uczestników wyjeżdżających poza Unię Europejską musi posiadać ważny paszport (minimum 6 miesięcy od daty powrotu do Polski). Przy wyjeździe do krajów Unii Europejskiej wymagany jest dowód osobisty lub paszport. Wymóg ten dotyczy także dzieci do 2 lat.

Osobom posługującym się paszportem tymczasowym lub dyplomatycznym biuro podróży zaleca przed dokonaniem rezerwacji kontakt z placówką dyplomatyczną kraju docelowego z racji możliwych ograniczeń formalnych związanych z takim paszportem. Cena imprezy jest ustalona na podstawie obowiązujących taryf, cen, opłat i kursów walut.

Biuro podróży zastrzega sobie zatem prawo do podniesienia ceny imprezy przed datą wyjazdu z tytułu wzrostu kosztów transportu, opłat urzędowych, podatków lub opłat należnych za takie usługi, jak lotniskowe, załadunkowe lub przeładunkowe w portach morskich i lotniczych; wzrostu kursów walut.

W okresie 20 dni przed datą wyjazdu cena ustalona w umowie nie może być podwyższona.

Zaliczka wynosi 30% ceny imprezy bez uwzględnienia ewentualnie przysługujących zniżek od osoby. Zaliczka winna wpłynąć do kasy biura podróży lub punktu sprzedaży, w którym została założona rezerwacja na wyjazd organizowany przez Biuro Podróży Itaka bądź na wskazany przez biuro podróży rachunek bankowy w ciągu 24 godzin od momentu założenia rezerwacji. Opłata za imprezę turystyczną, z potrąceniem ewentualnie wcześniej wpłaconej zaliczki, winna wpłynąć do biura podróży lub do punktu sprzedaży, w którym została założona rezerwacja na wyjazd organizowany przez Biuro Podróży Itaka, bądź na wskazany przez biuro podróży rachunek bankowy najpóźniej na 30 dni przed datą wyjazdu. Przy rezerwacji na mniej niż 30 dni przed wyjazdem, pełną kwotę za imprezę turystyczną należy wpłacić w ciągu 24 godzin od momentu założenia rezerwacji, w sposób analogiczny jak wyżej. Jeśli rezerwacja nie jest dokonywana osobiście, Klient zobowiązany jest przesłać bankowy dowód wpłaty faksem lub e-mailem najpóźniej 24 godziny po dokonaniu rezerwacji. Dowód wpłaty należy przesłać do punktu sprzedaży, w którym została założona rezerwacja na wyjazd organizowany przez Biuro Podróży Itaka lub na adres sklep@itaka.pl, jeśli rezerwacja została założona przez stronę www.itaka.pl. Jeśli powyższe warunki nie zostaną spełnione, biuro podróży zastrzega sobie prawo do skasowania niezapłaconej rezerwacji. Jeżeli rezerwacja dokonywana jest na mniej niż 14 dni przed wyjazdem, płatność musi nastąpić tego samego dnia.

Zwroty pieniędzy będą przekazywane wyłącznie na wskazane konto bankowe lub w formie przekazu pocztowego na adres Klienta podany na rezerwacji, na podstawie dyspozycji wydanej przez osobę dokonującą rezerwacji (pierwszą wymienioną w potwierdzeniu rezerwacji/dokumentach podróży lub płatnika). Wyjazd w region świata o odmiennym klimacie lub niskim standardzie warunków sanitarno-higienicznych wymaga zastosowania odpowiednio wcześniej dobranej profilaktyki. Przy wyjazdach w szczególności w region Wysp Karaibskich, do państw Ameryki Środkowej i Południowej, w rejon Bliskiego Wschodu oraz Afryki Środkowej i Azji, zalecamy zapoznanie się z aktualnymi informacjami dotyczącymi potencjalnych zagrożeń zdrowotnych i profilaktyki z tym związanej, dostępnymi na stronie Światowej Organizacji Zdrowia (WHO), Europejskiego Centrum ds. Zapobiegania i Kontroli Chorób (ECDC) a także na stronie poświęconej „Informacjom dla podróżujących” w ramach strony internetowej Głównego Inspektoratu Sanitarnego (www.gis.gov.pl).

PRZELOT I DOBA HOTELOWA

Biuro podróży informuje Klienta, że data wylotu jest dniem rozpoczęcia, a data powrotu dniem zakończenia imprezy. Pierwszy i ostatni dzień imprezy samolotowej przewidziany jest na transport, a nie na rzeczywisty wypocznik. Doba hotelowa, a co za tym idzie świadczenia hotelowe (np. wyżywienie), w hotelach i apartamentach kończy się o godz. 10.00, a rozpoczyna się w godz. 14.00-15.00. W przypadku nocnych przylotów do kraju docelowego, następujących dzień po dacie rozpoczęcia świadczeń hotelowych, podanej na dokumencie podróży w pozycji „TERMIN”. Goście kwatrowani są po przybyciu do hotelu – co oznacza, że doba hotelowa liczona jest od godz. 14.00-15.00 dnia podanego na dokumencie podróży w pozycji „TERMIN”. Rozpoczęcie świadczeń all inclusive następuje po zameldowaniu w hotelu, pod warunkiem, że trwa już pierwsza doba hotelowa, a kończy się z momentem wykwaterowania, jednak nie później niż koniec ostatniej doby hotelowej. W przypadku lotów powrotnych do kraju następujących po zakończeniu ostatniej doby hotelowej, należy opuścić pokoje do godz. 10.00 w dniu wykwaterowania.

ZMIANY I REZYGNACJA Z IMPREZY PRZED WYJAZDEM**A. Z POWODU OKOLICZNOŚCI LEŻĄCYCH PO STRONIE BIURA PODRÓŻY**

O wszystkich istotnych zmianach warunków umowy i wynikających z ich wprowadzenia uprzedzenia biuro podróży ma obowiązek powiadomić Klienta niezwłocznie po otrzymaniu informacji na ten temat. Klient powinien niezwłocznie po otrzymaniu informacji w tym zakresie poinformować biuro podróży pisemnie (bezpośrednio lub poprzez punkt sprzedaży, w którym została założona rezerwacja na wyjazd organizowany przez Biuro Podróży Itaka) czy przyjmuje proponowaną zmianę, czy odstępuje od umowy. Biuro podróży ma prawo odwołać imprezę turystyczną, jeżeli liczba rezerwacji jest mniejsza niż 50 osób dla imprez autokarowych oraz 220 osób dla imprez samolotowych. W takim przypadku Klienti, którzy dokonali rezerwacji, muszą zostać powiadomieni pisemnie o odwołaniu najpóźniej na 3 dni przed planowanym wyjazdem. Klient, który po otrzymaniu informacji na temat zmian warunków umowy wyrazi na nie zgodę, biorąc udział w imprezie, nie ma prawa do odszkodowania z tytułu tytułu zmian.

B. Z POWODU OKOLICZNOŚCI LEŻĄCYCH PO STRONIE KLIENTA**B.1. ZMIANY**

Zmiana przez Klienta zakupionej imprezy turystycznej wymaga pisemnego oświadczenia pod rygorem nieważności. Oświadczenie takie należy złożyć bezpośrednio do biura podróży lub do punktu sprzedaży, w którym zawarta została umowa na wyjazd. Uczestnik imprezy, który po wpłacie zaliczki lub całej ceny imprezy chce dokonać zmian w zakresie terminu, miejsca docelowego, hotelu, uczestników itd., jest zobowiązany stosować się do następujących zasad:

- przy zmianach, o których uczestnik imprezy poinformuje biuro podróży do 40 dni przed planowaną datą wyjazdu, biuro podróży ma prawo pobrać opłatę manipulacyjną w wysokości 250 zł od osoby. Opłatę tę wnoszą się bezpośrednio przy dokonywaniu zmiany lub niezwłocznie po jej dokonaniu tak, aby na daną imprezę turystyczną zawsze wpłacono była przynajmniej pełna zaliczka. Taką samą opłatę wnoszą Klient pragnący przepisać imprezę na inną osobę, spełniającą wszystkie warunki uczestnictwa w imprezie. Przepisanie może nastąpić tylko wtedy, jeśli przepisy linii lotniczych i biura podróży nie zabraniają tego oraz pod warunkiem powiadomienia biura podróży z odpowiednim wyprzedzeniem przed datą wyjazdu. Powiadomienie musi nastąpić niezwłocznie po powzięciu przez Klienta decyzji o zmianie uczestnika. Klient może zawiadomić biuro podróży o zmianie uczestnika do 2 godzin przed godziną wylotu dla imprez samolotowych lub do 15 minut przed wyjazdem dla imprez autokarowych, a powiadomienie w tym czasie może nastąpić w miejscu rozpoczęcia imprezy (lotnisko dla imprez samolotowych, główne miejsce zbiórki dla imprez autokarowych). Przy przepisywaniu imprezy z osoby na osobę odpowiedzialni solidarnie za zapłatę ceny imprezy są obaj Klienti;
- w przypadku imprez realizowanych samolotem rejsowym/liniowym (nieczarterowym) powyższe warunki zmiany nie znajdują zastosowania. Koszty zmian (terminu, uczestnika itp.) naliczone przez biuro podróży będą uzależnione od kosztów naliczonych przez przewoźnika. Przed potwierdzeniem zmiany należy się skontaktować z biurem podróży w celu uzyskania informacji na temat ewentualnych kosztów wynikających z tego tytułu;
- biuro podróży potraktuje żądania przez Klienta zmianę miejsca docelowego, terminu i okresu trwania imprezy, o których to zmianach zostanie poinformowane na mniej niż 40 dni przed pierwotnie zaplanowanym dniem wyjazdu, jako rezygnację z wyćieczki (por. poniżej w punkcie B.2.) i nową rezerwację. Co za tym idzie, biuro podróży ma prawo obciążyć Klienta kosztami poniesionymi przez biuro podróży w związku z dokonanymi już przygotowaniem do zorganizowania imprezy turystycznej, z której Klient rezygnuje na poczet innej imprezy, a podanymi w punkcie B.2. niniejszych Warunków Uczestnictwa. Klienta zmieniającego termin wyjazdu lub miejsce docelowe, hotel lub uczestników, powyżej 40 dni przed wyjazdem, obowiązują przy wyborze nowej (innej) imprezy takie warunki cenowe, jakie obowiązywały za nią w dniu dokonania pierwotnej rezerwacji.

B.2. REZYGNACJA Z IMPREZY TURYSTYCZNEJ

Rezygnacja przez Klienta z zakupionej imprezy turystycznej wymaga pisemnego oświadczenia pod rygorem nieważności. Oświadczenie takie należy złożyć bezpośrednio do biura podróży lub do punktu sprzedaży, w którym zawarta została umowa na wyjazd. Jeżeli Klient zrezygnuje z uczestnictwa w imprezie turystycznej lub jeżeli nie rozpocznie imprezy turystycznej z powodów niezależnych od biura podróży, Klientowi przysługuje zwrot wpłaconej kwoty po potrąceniu przez biuro podróży kwoty stanowiącej równowartość rzeczywistych kosztów w wysokości nie wyższej niż ustalona w dalszej części niniejszego punktu Warunków Uczestnictwa (oraz kosztów ubezpieczenia), poniesionych przez biuro podróży w związku z dokonanymi już przygotowaniem do zorganizowania imprezy turystycznej. Jeżeli Klient nie rozpocznie imprezy turystycznej z powodów niezależnych od biura podróży, nie składając uprzednio rezygnacji, ani nie informując biura podróży o swoich zamiarach odnośnie imprezy, której nie rozpocznie, jego rezerwacja na przedmiotowy wyjazd, zostanie skasowana w systemie rezerwacyjnym biura podróży po upływie 48 godzin od czasu rozpoczęcia imprezy, z której Klient nie skorzystał. Biuro podróży podaje informacyjnie, że ukształtowane historycznie średnie koszty potrąceń – względem całkowitej wartości zawartej umowy – kształtują się następująco:

- do 40 dni przed datą wyjazdu – stała opłata manipulacyjna 250 PLN/os.,
- od 39 do 31 dni przed datą wyjazdu – do 20% ceny imprezy,
- od 30 do 21 dni przed datą wyjazdu – do 30% ceny imprezy,
- od 20 do 14 dni przed datą wyjazdu – do 50% ceny imprezy,
- od 13 do 8 dni przed datą wyjazdu – do 70% ceny imprezy,
- od 7 do 2 dni przed datą wyjazdu – do 80% ceny imprezy,
- na 1 dzień przed datą wyjazdu i mniej – do 90% ceny imprezy.

Do kalkulacji ostatecznie poniesionych kosztów biuro podróży może przystąpić dopiero po dacie końcowej wyjazdu, z którego Klient nie skorzystał. Jeżeli jedna z dwóch osób uczestniczących razem w imprezie rezygnuje, to druga z tych osób, która podróżować będzie samotnie, zobowiązana jest do uiszczenia jeszcze przed wyjazdem, opłaty odpowiadającej dodatkowi za pokój jednoosobowy (w przypadku wycieczek i braku dopłaty do pokoju jednoosobowego osoba taka zostanie dokwaterowana do innej osoby tej samej płci). W przypadku imprez realizowanych samolotem rejsowym/liniowym (nieczarterowym) powyższe warunki zmiany i rezygnacji nie znajdują zastosowania. Koszty zmian (terminu, uczestnika itp.) oraz rezygnacji naliczone przez

biuro podróży będą uzależnione od kosztów naliczonych przez przewoźnika. Przed potwierdzeniem zmiany/rezygnacji należy się skontaktować z organizatorem w celu uzyskania informacji na temat ewentualnych kosztów wynikających z tego tytułu.

INNE ZMIANY

Podawane godziny przelotów oraz rozkłady jazdy autokarów są godzinami przewidywanymi i mogą ulec zmianie (na przykład ze względu na bezpieczeństwo pasażerów, na przejściowe przeciążenia międzynarodowych korytarzy powietrznych w przypadku imprez samolotowych lub utrudnienia na drogach w przypadku imprez autokarowych, niekorzystne warunki atmosferyczne). W przypadku konieczności zmiany terminu lub godziny wyjazdu lub wylotu, biuro podróży zobowiązane jest do niezwłocznego powiadomienia Klienta o takim fakcie.

UBEZPIECZENIE KOSZTÓW REZYGNACJI Z UDZIAŁU W IMPREZIE TURYSTYCZNEJ

Organizator informuje o możliwości wykupienia dodatkowego ubezpieczenia od kosztów rezygnacji. Przedmiotem ubezpieczenia, dostępnego za dodatkową opłatą, są koszty rezygnacji z udziału w imprezie turystycznej. Pełna treść dotycząca ubezpieczenia kosztów rezygnacji z imprezy zawarta jest w Warunkach Ubezpieczenia w Trakcie Podróży dostępnych zawsze na stronie internetowej www.itaka.pl lub w punkcie sprzedaży oferującym imprezy organizowane przez Biuro Podróży Itaka.

OBOWIĄZKI I ODPOWIEDZIALNOŚĆ BIURA PODRÓŻY PO WYJEźDZIE

Biuro podróży nie jest odpowiedzialne za informacje zawarte w publikacjach, broszurach, folderach, ulotkach itp. wydawanych przez hotele, które nie zostały udostępnione Klientowi przez Biuro Podróży Itaka.

OBOWIĄZKI I ODPOWIEDZIALNOŚĆ PODRÓŻUJĄCEGO

W przypadku imprez samolotowych uczestnik imprezy jest odpowiedzialny za zasięgnięcie informacji u rezydenta lub z tabel ogłoszeń w hotelu, dotyczących organizowanych imprez oraz terminu podróży powrotnej, w tym także zmian godzin lotu powrotnego w stosunku do godzin obowiązujących w momencie wylotu z kraju. Należy potwierdzić rozkład powrotu na 24 godziny przed planowanym wylotem z kraju u lokalnego przedstawiciela biura podróży lub korzystając z tablicy informacyjnej w hotelu lub przez stronę moja.itaka.pl.

W przypadku imprez realizowanych samolotem liniowym/rejsowym uczestnik imprezy jest odpowiedzialny za przestrzeganie zasad potwierdzania odcinków lotów, o jakich powiadomi go biuro podróży. Brak potwierdzenia oznacza, że linie lotnicze uczestniczące w transporcie mają prawo rozdysonować zarezerwowane miejsca. Uczestnik imprezy ponosi odpowiedzialność za to, czy on sam i jego bagaż spełniają warunki obowiązujące dla podróży samolotem, autokarem lub innym przewidzianym środkiem transportu. Warunki Przewozu Pasażerów i Bagażu samolotem znajdują się na stronie www.itaka.pl w zakładce „Linie lotnicze”.

Zwraca się uwagę, że kobiety ciężarne nie powinny podróżować samolotem bez uprzedniej konsultacji medycznej. Ze względów bezpieczeństwa, kobiety ciężarne w okresie od 26 do końca 34 tygodnia (w przypadku ciąży mnogiej) od 20 do końca 28 tygodnia) ciąży, zobowiązane są przedłożyć przyznawnikowi zaświadczenie lekarskie w języku angielskim o braku przeciwwskazań do odbycia lotu. Kobiety ciężarne po 34 tygodniu (w przypadku ciąży mnogiej) po 28 tygodniu) ciąży mogą nie zostać dopuszczone przez przewoźnika do lotu. Ostateczną decyzję o dopuszczeniu do lotu kobiety ciężarnej podejmuje kapitan samolotu.

REKLAMACJE

Biuro podróży ogranicza swoją odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy do dwukrotności ceny imprezy turystycznej względem każdego Klienta zgodnie z art. 11b Ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych. Ograniczenie to nie dotyczy szkód na osobie. Jeżeli uczestnik stwierdzi wady imprezy, winien niezwłocznie powiadomić o tym pilota lub lokalnego przedstawiciela biura podróży celem umożliwienia usunięcia wady na miejscu. Niezależnie od zawiadomienia o wadach imprezy, Klient może złożyć organizatorowi reklamację. Okres rozpoznawania reklamacji wynosi 30 dni od daty zakończenia imprezy turystycznej, a w wypadku zgłoszenia tej reklamacji po zakończeniu imprezy turystycznej, 30 dni od jej złożenia (obowiązują data wpłynięcia pisma do biura podróży). Podstawą reklamacji nie mogą być okoliczności, za które biuro podróży nie ponosi odpowiedzialności. Poszukiwanie przedmiotów zapomnianych rozpoczynać należy niezwłocznie po powrocie. Biuro podróży ma prawo pobrać opłatę na pokrycie kosztów poszukiwania przedmiotów zapomnianych. Opłata ta podlega uiszczeniu bez względu na to, czy rzecz zapomniana zostanie odnaleziona. Wszystkie reklamacje (z dokładnym oznaczeniem imprezy, której dotyczą, o ile to możliwe wraz z kopią dokumentu podróży) należy składać w ciągu 30 dni od zakończenia imprezy w formie pisemnej listem poleconym na adres:

**Centrum Obsługi Klienta
Nowa Itaka Sp. z o.o.
ul. Reymonta 39, 45-072 Opole**

ODPOWIEDZIALNOŚĆ LINII LOTNICZYCH

Lot do miejsca docelowego i przylot z niego podlegają warunkom Konwencji Montrealskiej z 1999 r. Reklamacje dotyczące uszkodzenia bagażu w trakcie przewozu lotniczego należy składać pisemnie na formularz Property Irregularity Report (dalej PIR) na adres przedstawicielstwa linii lotniczych w ciągu 7 dni od odebrania uszkodzonych przedmiotów. Reklamacje wynikające z opóźnienia w dostarczeniu bagażu należy składać pisemnie na adres przedstawicielstwa linii lotniczych do 21 dni od dnia przekazania bagażu pasażerowi. Formularz PIR dostępny jest na lotniskach zazwyczaj w punktach zgłaszania utraty lub uszkodzenia bagażu z ang. „Lost and found”.

POSTANOWIENIA KOŃCOWE

W sprawach nieuregulowanych niniejszymi Warunkami Uczestnictwa zastosowanie mają odpowiednio przepisy ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych z późniejszymi zmianami, oraz przepisy Kodeksu Cywilnego oraz inne przepisy dotyczące ochrony konsumenta. Ewentualne spory będą rozstrzygane polubownie, a w przypadku nieosiągnięcia porozumienia rozstrzygane będą przez właściwy miejscowo sąd.

Konsument może skorzystać z internetowego systemu rozstrzygania sporów konsumenckich, dostępnego za pośrednictwem unijnej platformy internetowej ODR, pod adresem: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>