Aktualizacja 29.09.2021 r.

OGÓLNE WARUNKI UCZESTNICTWA W IMPREZACH TURYSTYCZNYCH I USŁUGACH TURYSTYCZNYCH ORGANIZOWANYCH PRZEZ BIURO PODRÓŻY ITAKA ORAZ W WYJAZDACH

I. POSTANOWIENIA OGÓLNE

Spółka pod firmą Nowa Itaka sp. z o.o. w Opolu, będąca organizatorem turystyki, używająca również nazwy handlowej „Biuro Podróży ITAKA", zwana dalej „Biurem Podróży", stawia sobie za cel zapewnienie Podróżnym optymalnych warunków wypoczynku w imprezach turystycznych oraz na wyjazdach niestanowiących imprez turystycznych. Niniejsze „Ogólne Warunki Uczestnictwa w Imprezach Turystycznych i Usługach Turystycznych organizowanych przez Biuro Podróży ITAKA oraz w Wyjazdach" zwane są dalej „Warunkami Uczestnictwa". Pojęcia: „impreza turystyczna", zwana dalej „Imprezą"; „umowa o udział w imprezie turystycznej", zwana dalej „Umową", „Podróżny" (zwany również Klientem) oraz „trwały nośnik"; są używane w Warunkach Uczestnictwa, w znaczeniu nadanym im przez przepisy, odpowiednio: art. 4 pkt 2, pkt 3, pkt 6 i pkt 10 ustawy z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych, zwanej dalej „Ustawą". Ilekroć w Warunkach Uczestnictwa jest mowa o „Biurze Sprzedaży" lub „Biurze" bez bliższego określenia - należy przez to rozumieć zdefiniowane w art. 4 pkt 11 Ustawy pojęcie „punkt sprzedaży", w którym została założona rezerwacja Imprezy przez danego Podróżnego. Biuro Podróży ITAKA, poza organizowaniem imprez turystycznych, świadczy również pojedyncze usługi turystyczne (hotelarskie) w postaci pobytu w hotelach położonych na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej (zwanych dalej „Wczasami w Polsce"), które nie zostały połączone z innymi usługami turystycznymi, wobec czego nie stanowią one imprez turystycznych i wobec których nie stosuje się przepisów Ustawy. Biuro Podróży dopuszcza możliwość dokonywania płatności za Wczasy w Polsce za pomocą bonów przewidzianych ustawą z 15 lipca 2020 r. o Polskim Bonie Turystycznym, z zachowaniem zasad w niej zawartych. Z treści Umów zawieranych z Klientami wynika wprost, czy dotyczą one Wczasów w Polsce. Do umów obejmujących Wczasy w Polsce, postanowienia niniejszych Warunków dotyczących Imprez stosuje się odpowiednio, za wyjątkiem punktu XIII, postanowień dotyczących ubezpieczeń oraz wszelkich innych zapisów odnoszących się wprost do przepisów Ustawy - których to postanowień nie stosuje się.

Biuro Podróży ITAKA, poza organizowaniem imprez turystycznych, oferuje również usługi pośrednictwa w zawieraniu umów o świadczenie pojedynczych usług turystycznych (zwanych dalej „Wyjazdami"), które nie stanowią imprez turystycznych i wobec których nie stosuje się przepisów Ustawy. Przedmiotem Wyjazdów są takie usługi turystyczne, które stanowią odrębną całość i nie zostały połączone przez Biuro Podróży ITAKA z innymi usługami turystycznymi. Wyjazdami są w szczególności umowy o pobyt w hotelu z dojazdem we własnym zakresie (z wyjątkiem hoteli położonych w Polsce) czy o przewóz lotniczy (również w obie strony). Z treści Umów zawieranych z Klientami wynika wprost, czy dotyczą one organizacji Imprezy, czy Wyjazdu. Stroną umowy o Wyjazd z Klientem jest każdoczesny wykonawca określonych nią usług (jak Hotel czy Przewoźnik Lotniczy), który ponosi pełną odpowiedzialność za ich realizację i wobec którego wszelkie reklamacje na nienależyte wykonanie usług winne być bezpośrednio kierowane. Do umów obejmujących Wyjazdy, postanowienia niniejszych Warunków dotyczących Imprez stosuje się odpowiednio, za wyjątkiem punktów XII i XIII, postanowień dotyczących ubezpieczeń oraz wszelkich innych zapisów odnoszących się wprost do przepisów Ustawy - których to postanowień nie stosuje się.

Warunki Uczestnictwa stanowiące wzorzec Umowy, wydane na podstawie art. 384 § 1 k.c. oraz Ustawy, w zakresie w nich uregulowanym określają związane z oferowaniem, sprzedażą i realizacją Imprez Biura Podróży prawa i obowiązki Podróżnych, Biura Podróży oraz Biura Sprzedaży działającego w imieniu i na rachunek Biura Podróży. Organizatorem Imprez, o których mowa w Warunkach Uczestnictwa, jest Biuro Podróży. Integralną część umowy stanowi treść następujących materiałów i dokumentów:

a) „Warunki Uczestnictwa",

b) „Oferta" zawierająca opis Imprezy wybranej przez Podróżnego i stanowiącej przedmiot Umowy, za wyjątkiem usług które zostały wybrane i nabyte po rozpoczęciu realizacji usługi turystycznej oraz Wycieczki Lokalne,

c) „Dokumenty podróży",

d) „Warunki Ubezpieczenia Podróży dla Klientów Biura Podróży ITAKA Nr 10.11.014 ERGO Reiseversicherung AG z siedzibą w Monachium działająca przez Oddział w Polsce, 80-309 Gdańsk, al. Grunwaldzka 413,

e) „Polityka prywatności",

f) „Informacje Praktyczne",

g) „Oferta bezzwrotna" – obejmuje imprezy, których główne elementy, takie jak usługi transportu i zakwaterowania podlegają rygorystycznym zasadom rozliczeń z dostawcami miejsc w przypadku zgłoszenia rezygnacji z takiej imprezy przez Biuro.

Materiały o których mowa wyżej są dostępne na stronie www.itaka.pl oraz w Biurze Sprzedaży.

Aktualne opisy Imprez zawarte są w Ofercie Biura Podróży zamieszczonej na stronie www.itaka.pl. oraz w katalogach i nie stanowią oferty w rozumieniu art. 66 § 1 k.c. lecz są zaproszeniem do zawarcia Umowy. Dane zawarte w opisie Imprez mają charakter informacyjny i mogą ulec zmianie przed zawarciem Umowy z zachowaniem określonego w art. 40 ust. 3 Ustawy wymogu poinformowania Podróżnego o zmianie. Biuro Podróży i Podróżny przekazują sobie wymagane Ustawą lub Umową informacje, oświadczenia i materiały za potwierdzeniem odbioru w sposób odpowiedni do rodzaju uzgodnionego przez strony trwałego nośnika, z zastrzeżeniem postanowień rozdziału XIV. Informacje lub oświadczenia przekazane ustnie powinny być zapisane na trwałym nośniku. Jeżeli Ustawa wymaga przekazania Podróżnemu informacji lub oświadczenia na określonym nośniku – zostanie użyty nośnik wskazany w Ustawie. Biuro Podróży nie stosuje określonej w art. 5 ust. 1 pkt 2 lit. e) Ustawy, procedury tworzenia imprezy turystycznej za pośrednictwem powiązanych procesów rezerwacji online.

II. INFORMACJE PRZED ZAWARCIEM UMOWY; REZERWACJA IMPREZY; ZAWARCIE UMOWY

Umowa może być zawarta:

(a) bezpośrednio z Biurem Podróży z wykorzystaniem strony www.itaka.pl,

(b) za pośrednictwem Biura Sprzedaży w fizycznej obecności obu stron,

(c) telefonicznie za pośrednictwem Biura Sprzedaży lub infolinii Biura Podróży.

Osoba dokonująca rezerwacji Imprezy musi posiadać pełną zdolność do czynności prawnych. 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 Imprezy przez osoby małoletnie odpowiadają rodzice lub opiekunowie prawni. Osoba dokonująca rezerwacji Imprezy (pierwsza osoba wymieniona w potwierdzeniu rezerwacji / dokumentach podróży lub płatnik) przyjmuje na siebie odpowiedzialność za zapłatę całej ceny Imprezy za wszystkie osoby wymienione w potwierdzeniu rezerwacji/dokumentach podróży. Jest także odpowiedzialna za przekazywanie pozostałym osobom otrzymanych od Biura Podróży (bezpośrednio lub poprzez Biuro Sprzedaży) informacji i oświadczeń dotyczących Imprezy, a także za przekazywanie Biuru Podróży (bezpośrednio lub poprzez Biuro Sprzedaży) w imieniu tych osób informacji i oświadczeń związanych z Imprezą. Zaleca się aby Podróżny rezerwujący Imprezę skontaktował się z Biurem Podróży (bezpośrednio lub poprzez Biuro Sprzedaży) na 24 godz. przed planowanym terminem wyjazdu/wylotu z kraju, w celu potwierdzenia rozkładu jazdy/lotu. Zawsze aktualny rozkład lotu/jazdy można sprawdzić także w Strefie Klienta na stronie www.itaka.pl.

Przed zawarciem Umowy udziela się Podróżnemu:

a) standardowych informacji za pośrednictwem odpowiedniego standardowego formularza informacyjnego, zwanego dalej „formularzem SFI", stanowiącego załącznik 1 lub 2 do Ustawy,

b) informacji określonych w art. 40 ust. 1 i 3 Ustawy, zwanych dalej „Informacjami o Imprezie". Przed zawarciem umowy organizator może zmienić informacje przekazane podróżnemu zgodnie z art. 40 ust. 1 ustawy informując go w sposób jasny, zrozumiały i widoczny o każdej zmianie informacji. W przypadku zawierania Umowy za pośrednictwem strony www.itaka.pl Podróżny potwierdza, iż przed dokonaniem rezerwacji udzielone mu zostały wymagane Ustawą informacje za pośrednictwem formularza SFI, a przed zawarciem Umowy również Informacje o Imprezie. W przypadku zawierania Umowy w Biurze Sprzedaży w jednoczesnej fizycznej obecności stron udzielenie Podróżnemu informacji za pośrednictwem formularza SFI oraz Informacji o Imprezie a także potwierdzenie, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym, następuje na trwałym nośniku. W przypadku zawierania Umowy przez telefon Podróżnemu udziela się Informacji o Imprezie oraz informacji zawartych w SFI stanowiącym załącznik nr 2 do Ustawy, a także potwierdza się treść proponowanej Umowy utrwaloną na papierze lub innym trwałym nośniku. Oświadczenie Podróżnego o zawarciu Umowy jest skuteczne, jeżeli zostało utrwalone na papierze lub innym trwałym nośniku po otrzymaniu potwierdzenia od Biura Podróży. Umowa lub potwierdzenie jej zawarcia zawiera udzielone Podróżnemu przed zawarciem Umowy Informacje o Imprezie, a także pełną treść uzgodnień między stronami Umowy oraz dane i informacje określone w art. 42 ust. 4 Ustawy. W chwili zawarcia Umowy lub niezwłocznie po jej zawarciu udostępnia się Podróżnemu na trwałym nośniku kopię Umowy lub potwierdzenie jej zawarcia. Do zawarcia umowy dochodzi poprzez dokonanie wpłaty zgodnie z warunkami opisanymi w pkt. III CENA IMPREZY, WARUNKI ZAPŁATY. Klient przez dokonanie wpłaty (całkowitej lub częściowej) akceptuje umowę i nie musi w inny sposób wyrażać zgody na jej zawarcie. Podróżny jest uprawniony do żądania kopii Umowy w postaci papierowej, jeżeli została zawarta w jednoczesnej fizycznej obecności stron. W sprawach związanych z Imprezą Podróżny może kontaktować się przed rozpoczęciem Imprezy bezpośrednio z Biurem Podróży a w przypadku zawarcia umowy za pośrednictwem Biura Sprzedaży – z tym Biurem,

zaś po rozpoczęciu Imprezy – z pilotem lub rezydentem, którzy przekazują numer telefonu i adres poczty elektronicznej w momencie przylotu lub rozpoczęcia transferu bądź w momencie zakwaterowania w hotelu.

III. CENA IMPREZY, WARUNKI ZAPŁATY

Wszystkie ceny Imprez są cenami umownymi. Cena Imprezy jest ustalona na podstawie obowiązujących taryf, cen, opłat i kursów walut. Cena Imprezy nie obejmuje kosztów uzyskania paszportu, wizy, szczepień ochronnych, dodatkowych ubezpieczeń, a odpowiedzialność za ich uzyskanie spoczywa na Podróżnym. Przedpłata na poczet ceny Imprezy wynosi 30% ceny Imprezy. Przedpłaty należy dokonać do Biura Podróży lub Biura Sprzedaży bądź na wskazany przez Biuro Podróży rachunek bankowy w ciągu 24 godzin od momentu założenia rezerwacji. Pełną należność za Imprezę, z potrąceniem dokonanej przedpłaty, należy wpłacić do Biura Podróży lub do Biura Sprzedaży bądź na wskazany przez Biuro Podróży rachunek bankowy na 22 dni przed datą wyjazdu/wylotu. Przy rezerwacji na mniej niż 22 dni przed wyjazdem/wylotem, pełną kwotę za Imprezę należy wpłacić w ciągu 24 godzin od momentu założenia rezerwacji, w sposób analogiczny jak wyżej. Zapłaty za dodatkowe ubezpieczenie kosztów rezygnacji z Imprezy należy dokonać wraz z przedpłatą lub zapłatą pełnej ceny zależnie od terminu dokonania rezerwacji Imprezy. Jeśli rezerwacja nie jest dokonywana osobiście, Podróżny zobowiązany jest przesłać bankowy dowód wpłaty w ciągu 24 godzin po dokonaniu rezerwacji. Dowód wpłaty należy przesłać do Biura Sprzedaży 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 anulowania niezapłaconej rezerwacji. Jeżeli rezerwacja dokonywana jest na mniej niż 14 dni przed wyjazdem/wylotem, płatność musi nastąpić w dniu dokonania rezerwacji. Zwroty pieniężne będą przekazywane wyłącznie na wskazany przez Podróżnego rachunek bankowy lub w formie przekazu pocztowego na adres Podróżnego podany na rezerwacji, na podstawie dyspozycji wydanej przez osobę dokonującą rezerwacji (pierwszą wymienioną w potwierdzeniu rezerwacji/ dokumentach podróży lub płatnika).

IV. PASZPORT, WIZY, SZCZEPIENIA, WYMAGANIA ZDROWOTNE

Podróżny wyjeżdżający poza obszar Unii Europejskiej musi posiadać ważny stały paszport (minimum 6 miesięcy od daty powrotu do Polski). Przy wyjeździe do krajów Unii Europejskiej wymagany jest dowód osobisty lub paszport. Wymóg posiadania paszportu dotyczy także dzieci do 2 lat. Podróżnym 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. Wyjazd w region świata o odmiennym klimacie lub niskim standardzie warunków sanitarnohigienicznych 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). Jeżeli istnieją przeciwskazania lekarskie do odbycia przez Podróżnego podróży zagranicznej i udziału w Imprezie Podróżny jest obowiązany poinformować o tym Biuro Podróży. Jeżeli udział w Imprezie jest związany z określonymi wymaganiami zdrowotnymi informacje o tym zamieszcza się w opisie Imprezy.

Informacje o wymaganiach wizowych podane w opisach poszczególnych imprez, odnoszą się tylko do obywateli Polski. Obywatelom innych państw zaleca się przed zakupem imprezy kontakt z właściwym konsulatem w celu sprawdzenia obowiązujących ich przepisów wizowych.

V. ROZPOCZĘCIE IMPREZY, PRZELOT I DOBA HOTELOWA

Biuro Podróży informuje Podróżnego, 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 wypoczynek. 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", Podróżni kwaterowani 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. W przypadku rejsów statkiem, zaokrętowanie na statku rozpoczyna się od godz. 13.00 w dniu rozpoczęcia rejsu. Kabiny należy opuścić do godz. 9.00 w dniu zakończenia rejsu.

VI. ZMIANA WARUNKÓW UMOWY Z INICJATYWY BIURA PODRÓŻY

Z zastrzeżeniem art. 48 ust. 8 i 10 oraz art. 50 ust. 1 Ustawy - cena Imprezy określona w Umowie nie podlega zmianie. Zmiana innych niż cena warunków umowy, zwanych dalej „Warunkami Umowy", może nastąpić zgodnie z przepisami art. 46 Ustawy. Przepisy Ustawy wymienione w niniejszym rozdziale są udostępnione na stronie www.itaka.pl oraz dostępne są w Punkcie Sprzedaży. O wszystkich zmianach Warunków Umowy, w rozumieniu art. 46 ust. 1 pkt 2 Ustawy, oraz o związanych z nimi uprawnieniach i obowiązkach stron Biuro Podróży ma obowiązek powiadomić Podróżnego na trwałym nośniku niezwłocznie po otrzymaniu informacji na temat tych zmian. Podróżny powinien po otrzymaniu zawiadomienia o zmianach Warunków Umowy poinformować Biuro Podróży na trwałym nośniku w terminie określonym w tym zawiadomieniu (bezpośrednio lub poprzez Biuro Sprzedaży) czy przyjmuje proponowaną zmianę czy odstępuje od Umowy. Biuro Podróży odmawia przyznania ewentualnego odszkodowania Podróżnemu, który po otrzymaniu informacji na temat zmian warunków umowy wyrazi na nie zgodę, biorąc udział w imprezie.

VII. ZMIANA WARUNKÓW UMOWY Z INICJATYWY PODRÓŻNEGO; ROZWIĄZANIE UMOWY PRZEZ PODRÓŻNEGO

Zmiana Warunków Umowy (warunków zakupionej Imprezy) z inicjatywy Podróżnego może nastąpić po złożeniu przez Podróżnego oświadczenia na trwałym nośniku w Biurze Podróży lub w Biurze Sprzedaży. Podróżny, który po uiszczeniu przedpłaty lub całej ceny Imprezy chce dokonać zmian Warunków Umowy (np. w zakresie terminu, miejsca docelowego, hotelu), jest zobowiązany stosować się do następujących zasad:

(a) przy zmianach, o których Podróżny poinformuje Biuro Podróży do 40 dni przed planowaną datą wyjazdu, Biuro Podróży ma prawo pobrać opłatę manipulacyjną w wysokości 350 PLN od osoby (dla rezerwacji założonych do 8 marca 2021 r. obowiązuje opłata: 250 PLN/os.). Opłatę tę wnosi się bezpośrednio przy dokonywaniu zmiany lub niezwłocznie po jej dokonaniu tak, aby na daną Imprezę zawsze wpłacona była przynajmniej pełna przedpłata.

(b) w przypadku Imprez realizowanych samolotem nieczarterowym tzn. rejsowym/liniowym lub tzw. lowcostowym (niskobudżetowym) 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. Jednocześnie Biuro Podróży uprzedza, że ww. koszty mogą uleć zmianie (o czym Biuro Podróży poinformuje Klienta) z przyczyn leżących po stronie przewoźnika, w czasie między podaniem ich przez Biuro Podróży Klientowi, a otrzymaniem przez Biuro Podróży od Klienta zwrotnej informacji czy akceptuje koszty i decyduje się na zmianę. Ponadto miejsca, o które pyta Klient jako alternatywę dla pierwotnej rezerwacji, mogą w ww. czasie zostać wyprzedane przez przewoźnika – w takiej sytuacji Biuro Podróży przedstawi Klientowi alternatywną ofertę.

(c) Podróżnego 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 z wyłączeniem sytuacji opisanych w ww. punkcie (b).

(d) zasady opisane w powyższych punktach (a) i (c) nie znajdują zastosowania dla zmian umów dotyczących Imprez z oferty bezzwrotnej. Warunki zmian dla tych umów, zostały opisane w poniższym punkcie (e).

(e) doręczenie przez Podróżnego Biuru Podróży lub Biuru Sprzedaży na mniej niż 40 dni przed rozpoczęciem Imprezy prośby o zmianę Warunków Umowy w zakresie miejsca docelowego, hotelu terminu lub okresu trwania Imprezy jest równoznaczne z odstąpieniem przez Podróżnego od Umowy ze skutkiem określonym w rozdziale X Warunków Uczestnictwa, chyba że strony postanowią inaczej. Takie same zasady dotyczą zmian umów dotyczących Imprez z oferty bezzwrotnej.

VIII. ROZWIĄZANIE UMOWY PRZEZ BIURO PODRÓŻY Z POWODU NIEWYSTARCZAJĄCEJ FREKWENCJI NA IMPREZIE

Biuro Podróży może rozwiązać Umowę i dokonać pełnego zwrotu Podróżnemu wpłat dokonanych z tytułu Imprezy w terminie 14 dni od rozwiązania Umowy, bez dodatkowego odszkodowania lub zadośćuczynienia, jeżeli liczba rezerwacji jest mniejsza niż 50 osób dla Imprez autokarowych oraz mniejsza niż 220 osób dla Imprez samolotowych, a Biuro Podróży powiadomiło Podróżnego o rozwiązaniu Umowy nie później niż na 20 lub 7 dni bądź 48 godzin przed rozpoczęciem imprezy trwającej, odpowiednio: ponad 6 dni lub 2 do 6 dni bądź krócej niż 2 dni.

IX. PRZENIESIENIE UPRAWNIEŃ Z UMOWY NA INNĄ OSOBĘ

Podróżny może bez zgody Biura Podróży przenieść na osobę spełniającą warunki udziału w Imprezie wszystkie

przysługujące mu z tytułu Umowy uprawnienia, jeżeli jednocześnie osoba ta przejmuje wszystkie wynikające z Umowy obowiązki. To przeniesienie uprawnień i przejęcie obowiązków, zwane dalej „przepisaniem Imprezy", jest skuteczne wobec Biura Podróży, jeżeli Podróżny zawiadomi je o przepisaniu Imprezy na trwałym nośniku określonym w Umowie w rozsądnym terminie. Zawiadomienie złożone nie później niż 7 dni przed rozpoczęciem Imprezy uważa się w każdym przypadku za złożone w rozsądnym terminie. Zawiadomienie uważa się również za złożone w rozsądnym terminie, jeżeli zostało dokonane przez Podróżnego: (a) w przypadku Imprez samolotowych – na lotnisku nie później niż 2 godziny przed godziną wylotu lub (b) w przypadku imprez autokarowych – w głównym miejscu zbiórki nie później niż 15 minut przed wyjazdem. Jeżeli przepisanie Imprezy będzie wiązać się dla Biura Podróży z dodatkowymi kosztami, żądając ich zapłaty Biuro Podróży wykaże Podróżnemu zasadne i rzeczywiste koszty. Za nieuiszczoną część ceny Imprezy oraz koszty poniesione przez Biuro Podróży w wyniku przepisania Imprezy Podróżny i osoba przejmująca jego uprawnienia odpowiadają solidarnie.

X. ODSTĄPIENIE PRZEZ PODRÓŻNEGO OD UMOWY; OPŁATA ZA ODSTĄPIENIE OD UMOWY

Podróżny może odstąpić od Umowy w każdym czasie przed rozpoczęciem Imprezy. W razie odstąpienia od Umowy Podróżny jest zobowiązany do zapłacenia na rzecz Biura Podróży opłaty za odstąpienie od umowy określanej i pobieranej przez Biuro Podróży zgodnie z przepisami art. 47 ust. 2 Ustawy.

a) Biuro Podróży podaje informacyjnie, że ukształtowane historycznie średnie opłaty za odstąpienie od Umowy – względem całkowitej wartości zawartej Umowy – kształtują się następująco:

do 40 dni przed datą wyjazdu – stała opłata manipulacyjna 350 PLN/os. (dla rezerwacji założonych do 8 marca 2021 r. obowiązuje opłata: 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 i w dniu wyjazdu – do 90% ceny Imprezy.

b) W przypadku Imprez z oferty bezzwrotnej, Podróżny przyjmuje do wiadomości, że koszty odstąpienia od umowy wiążą się z opłatami uiszczonymi przez Biuro Podróży na rzecz dostawców miejsc w hotelach i środkach transportu. Na cenę imprezy składają się w przeważającej części, poniesione przez Biuro Podróży w sposób bezzwrotny koszty zakwaterowania i transportu.

Biuro Podróży podaje informacyjnie, że ukształtowane historycznie średnie opłaty za odstąpienie od Umowy dotyczącej imprez z oferty bezzwrotnej – względem całkowitej wartości ceny imprezy – kształtują się następująco:

do 40 dni przed datą wyjazdu – do 50% ceny Imprezy
od 39 do 21 dni przed datą wyjazdu – do 60% ceny Imprezy,
od 20 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 i w dniu wyjazdu – do 90% ceny Imprezy.

Do kalkulacji ostatecznie poniesionych kosztów Biuro Podróży może przystąpić dopiero po dacie końcowej wyjazdu i rozliczeniu kosztów imprezy, z której Podróżny nie skorzystał. Rozliczenie kosztów imprezy nierzadko następuje dopiero po zakończeniu danego sezonu, np. dla sezonu letniego rozliczenie może nastąpić w następującym po nim okresie jesienno-zimowym, a dla sezonu zimowego w następującym po nim okresie wiosenno-letnim.

W przypadku Imprez realizowanych samolotem nieczarterowym tzn. rejsowym/liniowym lub tzw. lowcostowym (niskobudżetowym) powyższe warunki rezygnacji nie znajdują zastosowania. Koszty rezygnacji naliczone przez Biuro Podróży będą uzależnione od kosztów naliczonych przez przewoźnika. Przed potwierdzeniem rezygnacji należy skontaktować się z organizatorem w celu uzyskania informacji na temat ewentualnych kosztów wynikających z tego tytułu. W przypadku odstąpienia przez Klienta od umowy o Wyjazd, kwoty wskazane w punkcie X lit. a Warunków Uczestnictwa, stanowią bezzwrotny zadatek określony w art. 394 k.c. W sytuacji odstąpienia od umowy o Wyjazd przez wykonawcę usług, Klientowi nie przysługuje prawo do żądania zapłaty dwukrotności zadatku.

Biuro Podróży w terminie 14 dni od rozwiązania Umowy dokona zwrotu Podróżnemu zapłaconej kwoty za Imprezę pomniejszonej o opłatę za odstąpienie od Umowy, obliczoną na podstawie kosztów znanych w dniu rozwiązania Umowy. Jeżeli po kalkulacji ostatecznie poniesionych kosztów zajdzie konieczność zwrócenia Podróżnemu części opłaty – Biuro Podróży niezwłocznie zwróci Podróżnemu należną kwotę. Powyższe postanowienia niniejszego rozdziału nie mają zastosowania w przypadku gdy Ustawa stanowi, iż odstąpienie przez Podróżnego od Umowy lub jej rozwiązanie przez Podróżnego następuje bez opłaty.

XI. UBEZPIECZENIE KL/NNW, UBEZPIECZENIA DODATKOWE ORAZ GWARANCJA UBEZPIECZENIOWA

Informacje dotyczące obowiązkowego ubezpieczenia Imprez zagranicznych w zakresie KL/NNW oraz dobrowolnego ubezpieczenia dodatkowego a także warunki tych ubezpieczeń zawarte są w Warunkach Ubezpieczenia Podróży dostępnych na stronie www.itaka.pl lub w Biurze Sprzedaży. Biuro Podróży oświadcza, że posiada wymagane Ustawą zabezpieczenie finansowe na wypadek niewypłacalności w formie gwarancji ubezpieczeniowej wydanej przez ERGO Reiseversicherung AG z siedzibą w Monachium działająca przez Oddział w Polsce, 80-309 Gdańsk, al. Grunwaldzka 413 oraz że zgodnie z Ustawą odprowadza należne od Umów składki na Turystyczny Fundusz Gwarancyjny. Wypłata środków z gwarancji następuje:

1) w zakresie pokrycia kosztów kontynuacji Imprezy lub kosztów powrotu do kraju poprzez Opolski Urząd Marszałkowski, ul. Piastowska 14, 45-082 Opole, tel. +48 77 54 16 410, e-mail umwo@opolskie.pl.
2) w zakresie zwrotu całości lub części wpłat wniesionych tytułem zapłaty za Imprezę – ubezpieczyciel wymieniony w zdaniu poprzedzającym, tel. + 48 58 324 88 50, e-mail poczta@ergo-ubezpieczeniapodrozy.pl.

XII. ODPOWIEDZIALNOŚĆ BIURA PODRÓŻY

Biuro Podróży jest odpowiedzialne za należyte wykonanie wszystkich usług turystycznych objętych Umową. Jeżeli którakolwiek z usług turystycznych nie jest wykonywana zgodnie z Umową bądź nie są wykonywane usługi stanowiące istotną część Imprezy, mają zastosowanie przepisy art. 48 Ustawy. Podróżny ma obowiązek poinformować Biuro Podróży o stwierdzonych niezgodnościach niezwłocznie, w miarę możliwości w trakcie trwania imprezy – z uwzględnieniem okoliczności danej sprawy. Odpowiedzialność Biura Podróży z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usług turystycznych objętych Imprezą określają przepisy art. 50 Ustawy.

Odpowiedzialność Biura Podróży oraz Biura Sprzedaży za błędy w rezerwacji określa art. 53 Ustawy. Z zastrzeżeniem art. 50 ust. 5 Ustawy Biuro Podróży ogranicza wysokość odszkodowania jakie ma zostać wypłacone przez Biuro za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług turystycznych objętych Imprezą do trzykrotności ceny Imprezy względem każdego Podróżnego. Ograniczenie to nie dotyczy szkód na osobie oraz szkód spowodowanych umyślnie lub w wyniku niedbalstwa. Biuro Podróży jest odpowiedzialne za te informacje zawarte w publikacjach, broszurach, folderach, ulotkach i innych materiałach informacyjnych wydanych przez hotele, które zostały udostępnione Podróżnemu przez Biuro bezpośrednio lub za pośrednictwem Biura Sprzedaży.

XIII. OBOWIĄZEK UDZIELENIA PODRÓŻNEMU POMOCY

W przypadku gdy Podróżny znalazł się w trudnej sytuacji w związku z wystąpieniem nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności w rozumieniu art. 4 pkt 15 Ustawy, Biuro Podróży udziela Podróżnemu odpowiedniej pomocy na warunkach określonych w art. 52 Ustawy. W przypadku gdy niemożliwe jest zapewnienie Podróżnemu powrotu do kraju zgodnie z Umową z powodu nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności, Biuro Podróży ponosi koszty niezbędnego zakwaterowania podróżnego, w miarę możliwości o kategorii równoważnej do określonej w Umowie, przez okres do 3 nocy. Powyższe uprawnienie do zakwaterowania nie wyłącza stosowania przepisów korzystniejszych w tym zakresie. Biuro Podróży nie może powoływać się na nieuniknione i nadzwyczajne okoliczności w celu ograniczenia odpowiedzialności, o której mowa w dwóch zdaniach poprzedzających, jeżeli przedsiębiorca świadczący usługi transportowe nie może powoływać się na takie okoliczności na podstawie innych przepisów.

XIV. OBOWIĄZKI I ODPOWIEDZIALNOŚĆ PODRÓŻNEGO

W przypadku Imprez samolotowych Podróżny jest odpowiedzialny za zasięganie informacji u rezydenta lub z tablic ogłoszeń w hotelu, dotyczących Imprezy oraz terminu podróży powrotnej, w tym także zmian godzin lotu powrotnego w stosunku do godzin obowiązujących w momencie wylotu z kraju. Należy potwierdzić rozkład powrotny na 24 godziny przed planowaną godziną wylotu do kraju u lokalnego przedstawiciela Biura Podróży lub korzystając z tablicy informacyjnej w hotelu lub w Strefie Klienta na stronie www.itaka.pl.

W przypadku Imprez realizowanych samolotem liniowym/ rejsowym, Podróżny 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 rozdysponować zarezerwowane miejsca. Podróżny 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 przewoźnikowi zaświadczenie lekarskie w języku angielskim o braku przeciwskazań 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. W przypadku rejsów statkiem kobiety, które są w ciąży ponad 24 tygodni, zobowiązane są przedstawić przed wejściem na pokład statku zaświadczenie lekarskie o możliwości odbycia podróży. Przewoźnik zastrzega sobie prawo zażądania zaświadczenia lekarskiego na każdym etapie ciąży i odmowy wejścia, jeżeli Przewoźnik i/lub Kapitan statku nie są pewni, że Pasażer będzie bezpieczny podczas przewozu.

XV. ODPOWIEDZIALNOŚĆ LINII LOTNICZEJ

Lot do miejsca docelowego i przylot z niego podlegają warunkom Konwencji Montrealskiej z 1999 r. Reklamacje dotyczące uszkodzenia lub splądrowania bagażu w trakcie przewozu lotniczego należy składać pisemnie na formularzu 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".

XVI. WEWNĘTRZNA PROCEDURA ROZPATRYWANIA WIADOMOŚCI, ŻĄDAŃ I SKARG PODRÓŻNEGO ZWIĄZANYCH Z REALIZACJĄ IMPREZY ORGANIZOWANEJ PRZEZ B.P. ITAKA

1. Jeżeli w trakcie imprezy turystycznej Podróżny stwierdza wadliwe wykonywanie Umowy, powinien niezwłocznie zawiadomić o tym Biuro Podróży lub jego przedstawiciela (pilota lub rezydenta) w miejscu realizacji imprezy. W przypadku stwierdzonej niezgodności Podróżny ma prawo do złożenia skargi. W celu zapobiegania szkodom skarga winna być złożona przez Podróżnego niezwłocznie, tak, aby Biuro Podróży mogło jak najszybciej interweniować i wyjaśnić sprawę w trybie pilnym. Biuro Podróży zaleca złożenie skargi w postaci papierowej lub elektronicznej (mailem na adres: cok@itaka.pl), ewentualnie na innym trwałym nośniku. Przez „trwały nośnik" należy rozumieć materiał lub narzędzie umożliwiające przechowywanie informacji, w sposób umożliwiający dostęp do informacji w przyszłości przez czas odpowiedni do celów, jakim te informacje służą, i które pozwalają na odtworzenie przechowywanych informacji w niezmienionej postaci.
2. Skarga powinna zawierać dane umożliwiające identyfikację Podróżnego i danej imprezy turystycznej, w której uczestniczył, przedmiot skargi, wskazanie niezgodności oraz określenie żądań, a ponadto powinna zostać złożona w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia zakończenia imprezy. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie skargi przed jego upływem. W przypadku złożenia skargi po terminie, Biuro Podróży może uznać ją za bezskuteczną. Skarga związana z realizacją imprezy turystycznej może być kierowana bezpośrednio do Biura Podróży na adres Centrum Obsługi Klienta, Nowa Itaka sp. z o.o., ul. Reymonta 39, 45-072 Opole lub cok@itaka.pl lub do Biura Sprzedaży, za pośrednictwem którego Umowa została zawarta. Biuro Sprzedaży niezwłocznie przekazuje skargę do Biura Podróży. Skargę wniesioną do Biura Sprzedaży w danym dniu uważa się za wniesioną z tym dniem do Biura Podróży. Biuro Sprzedaży, pilot i rezydent nie są uprawnieni do uznawania roszczeń Podróżnego związanych z Umową, w szczególności wynikających z wniesionej przez Podróżnego skargi.
3. Odpowiedź na prawidłowo złożoną skargę zostanie przekazana Podróżnemu w postaci papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji, stosownie do okoliczności oraz formy wniesienia skargi przez Podróżnego, ale nie później niż w terminie 30 dni od daty zakończenia imprezy turystycznej, a w przypadku zgłoszenia skargi po zakończeniu imprezy turystycznej, 30 dni od jej złożenia (obowiązuje data wpłynięcia pisma do Biura Podróży). Do zachowania terminu wystarczy wysłanie (np. nadanie przesyłki w placówce pocztowej lub wysłanie maila) odpowiedzi przed jego upływem. W przypadku niesatysfakcjonującego w ocenie Podróżnego, sposobu rozpatrzenia skargi, Podróżny ma prawo do kontynuacji korespondencji w tej sprawie i złożenia tzw. odwołania. W takim przypadku, Podróżnego nie obowiązuje 30-dniowy termin na przedstawienie swojego stanowiska, jednak Biuro Podróży zaleca by termin złożenia odwołania nie przekroczył 90 dni od daty otrzymania odpowiedzi od Biura.
4. O ile obowiązek taki nie wynika z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa, Biuro Podróży nie korzysta z pozasądowych sposobów rozpatrywania skarg i dochodzenia roszczeń, w tym nie korzysta z pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich. Wykonując obowiązki nałożone przez bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa, Biuro Podróży informuje, iż podmiotem uprawnionym do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, któremu podlega Biuro Podróży jest Inspekcja Handlowa – Wojewódzki Inspektorat Inspekcji Handlowej w Opolu (ul. 1 Maja 1, 45-068 Opole, adres poczty elektronicznej: sekretariat@opole.wiih.gov.pl). Informacje dotyczące pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich za pomocą platformy utworzonej przez Komisję Europejską znajdują się pod adresem: https://ec.europa.eu/consumers/odr/ main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=PL Podróżny jest uprawniony do złożenia skargi za pomocą wskazanej powyżej platformy, w przypadku zawarcia Umowy z wykorzystaniem strony internetowej Biura Podróży (online). Podróżny może również uzyskać pomoc w sprawie swoich uprawnień oraz w zakresie sporu między nim, a Biurem Podróży zwracając się do powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów lub organizacji społecznej, do której zadań statutowych należy ochrona konsumentów (m.in. Federacja Konsumentów, Stowarzyszenie Konsumentów Polskich) lub korzystając z informacji dostępnych na stronie internetowej Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

XVII. DANE OSOBOWE

Administratorem danych osobowych Podróżnych gromadzonych w celu zawarcia i realizacji Umowy jest Biuro Podróży. Kontakt z administratorem danych: tel. 77 5412 202, email: info@itaka.pl. Administrator danych jest odpowiedzialny za bezpieczeństwo przekazanych danych osobowych oraz przetwarzanie ich zgodnie z przepisami prawa. Administrator danych wyznaczył Inspektora Ochrony Danych (IOD), z którym można skontaktować się w sprawach związanych z przetwarzaniem danych osobowych oraz z wykonywaniem praw przysługujących Podróżnym zgodnie z przepisami o ochronie danych osobowych za pośrednictwem adresu e-mail: daneosobowe@itaka.pl. Szczegółowe informacje na temat przetwarzania danych osobowych Podróżnych dostępne są na stronie https://www.itaka.pl/daneosobowe oraz w Biurach Sprzedaży. Osoba dokonująca rezerwacji Imprezy ma obowiązek zachować w tajemnicy wszelkie dane osobowe związane z rezerwacją Imprezy oraz zawartą Umową. Udostępniając ww. dane (w tym zwłaszcza numer rezerwacji) osobom trzecim, w tym osobom wymienionym w potwierdzeniu rezerwacji/dokumencie podróży, wyraża zgodę na udostępnienie tym osobom danych z potwierdzenia rezerwacji/dokumentu podróży przez Biuro Podróży za pośrednictwem Strefy Klienta. Osoba dokonująca rezerwacji Imprezy przyjmuje ponadto do wiadomości, że przypadkowe przekazanie lub utrata ww. danych (w tym zwłaszcza numeru rezerwacji) może doprowadzić do uzyskania przez osoby nieupoważnione dostępu do danych z potwierdzenia rezerwacji/dokumentu podróży za pośrednictwem Strefy Klienta, za co Biuro Podróży nie ponosi odpowiedzialności. Osoba dokonująca rezerwacji zawierając Umowę również w imieniu i na rzecz osób wymienionych w potwierdzeniu rezerwacji/dokumencie podróży, przejmuje obowiązek poinformowania tych osób o zasadach przetwarzania ich danych przez administratora danych, w związku z zawieraną Umową lub dokonywaną rezerwacją Imprezy. W przypadku gdy osoba dokonująca rezerwacji zawiera Umowę w imieniu osoby wymienionej w potwierdzeniu rezerwacji/dokumencie podróży, musi posiadać zgodę (pełnomocnictwo lub upoważnienie) ww. osoby na działanie w jej imieniu. Osoba dokonująca rezerwacji ponosi pełną odpowiedzialność za działanie bez ww. umocowania (nie dotyczy osób, które nie dysponują pełną zdolnością do czynności prawnych). Osoba dokonująca rezerwacji jest zobowiązana przedstawić ww. zgodę na każde wezwanie Administratora danych osobowych.

XVIII. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

Wiadomości, żądania i skargi Podróżnego rozpatrywane są w ramach „Wewnętrznej Procedury rozpatrywania Wiadomości, Żądań i Skarg Podróżnych Związanych z Realizacją Imprezy". Spory między Stronami związane z Umową mogą być rozwiązywane w trybie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, a w przypadku nierozwiązania sporu – będą rozstrzygane przez właściwy miejscowo sąd. Podmiotem uprawnionym do pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich jest Inspekcja Handlowa a informacje dotyczące tego postępowania udostępnione są na stronie internetowej http://www.opole.wiih.gov.pl/. W sprawach nieuregulowanych Warunkami Uczestnictwa zastosowanie mają przepisy Ustawy, przepisy Kodeksu Cywilnego oraz inne przepisy dotyczące ochrony konsumenta, w tym mające zastosowanie do imprez turystycznych przepisy art. 10, art. 11, art. 12 ust. 1 pkt 1, 5, 16 i 17, art. 17 oraz art. 20 ust. 2 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2017 r. poz. 683 w art. 3 w ust. 1 pkt 8). Podróżny może zapoznać się z treścią Ustawy, w tym przepisów powołanych w Warunkach Uczestnictwa, na stronie www.itaka.pl lub w Biurze Sprzedaży bądź pod adresem: www.sejm.gov.pl.

Załącznik nr 1 do ustawy z dnia 24 listopada 2017 r. (poz. 2361)

STANDARDOWY FORMULARZ INFORMACYJNY DO UMÓW O UDZIAŁ W IMPREZIE TURYSTYCZNEJ, JEŻELI JEST MOŻLIWE UŻYCIE HIPERŁĄCZA

Zaoferowane Państwu połączenie usług turystycznych stanowi imprezę turystyczną w rozumieniu dyrektywy (UE) 2015/2302.
W związku z powyższym będą Państwu przysługiwały wszystkie prawa UE mające zastosowanie do imprez turystycznych.
Przedsiębiorstwo **Nowa Itaka sp. z o.o.** (zwane dalej **Biurem Podróży ITAKA)** będzie ponosiło pełną odpowiedzialność za należytą realizację całości imprezy turystycznej. Ponadto, zgodnie z wymogami prawa, **Biuro Podróży ITAKA.** posiada zabezpieczenie w celu zapewnienia zwrotu Państwa wpłat i, jeżeli transport jest elementem imprezy turystycznej, zapewnienia Państwa powrotu do kraju w przypadku, gdyby **Biuro Podróży ITAKA** stało się niewypłacalne.
Więcej informacji dotyczących najważniejszych praw zgodnie z dyrektywą (UE) 2015/2302: **https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PL/TXT/PDF/?uri=CELEX:32015L2302&from=PL**

Korzystając z hiperłącza, podróżny otrzyma następujące informacje:
Najważniejsze prawa zgodnie z dyrektywą (UE) 2015/2302
– Przed zawarciem umowy o udział w imprezie turystycznej podróżni otrzymają wszystkie niezbędne informacje na temat imprezy turystycznej.
– Zawsze co najmniej jeden przedsiębiorca ponosi odpowiedzialność za należyte wykonanie wszystkich usług turystycznych objętych umową.
– Podróżni otrzymują awaryjny numer telefonu lub dane punktu kontaktowego, dzięki którym mogą skontaktować się z organizatorem turystyki lub agentem turystycznym.
– Podróżni mogą przenieść imprezę turystyczną na inną osobę powiadamiając o tym w rozsądnym terminie, z zastrzeżeniem ewentualnych dodatkowych kosztów.
– Cena imprezy turystycznej może zostać podwyższona jedynie wtedy, gdy wzrosną określone koszty (na przykład koszty paliwa) i zostało to wyraźnie przewidziane w umowie; w żadnym przypadku podwyżka ceny nie może nastąpić później niż 20 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej.
Jeżeli podwyżka ceny przekracza 8% ceny imprezy turystycznej, podróżny może rozwiązać umowę.
Jeżeli organizator turystyki zastrzega sobie prawo do podwyższenia ceny, podróżny ma prawo do obniżki ceny, jeżeli obniżyły się odpowiednie koszty.
– Podróżni mogą rozwiązać umowę bez ponoszenia jakiejkolwiek opłaty za rozwiązanie i uzyskać pełen zwrot wszelkich wpłat, jeżeli jeden z istotnych elementów imprezy turystycznej, inny niż cena, zmieni się w znaczący sposób. Jeżeli przedsiębiorca odpowiedzialny za imprezę turystyczną odwoła ją przed rozpoczęciem, podróżni mają prawo do zwrotu wpłat oraz, w stosownych przypadkach, do rekompensaty.
– W wyjątkowych okolicznościach – na przykład jeżeli w docelowym miejscu podróży występują poważne problemy związane z bezpieczeństwem, które mogą wpłynąć na imprezę turystyczną – podróżni mogą, przed rozpoczęciem imprezy turystycznej, rozwiązać umowę bez ponoszenia jakiejkolwiek opłaty za rozwiązanie.
– Ponadto podróżni mogą w każdym momencie przed rozpoczęciem imprezy turystycznej rozwiązać umowę za odpowiednią i możliwą do uzasadnienia opłatą.
– Jeżeli po rozpoczęciu imprezy turystycznej jej znaczące elementy nie mogą zostać zrealizowane zgodnie z umową, będą musiały zostać zaproponowane podróżnemu, bez dodatkowych kosztów, odpowiednie alternatywne usługi. W przypadku gdy usługi nie są świadczone zgodnie z umową, co istotnie wpływa na realizację imprezy turystycznej, a organizator turystyki nie zdoła usunąć problemu, podróżni mogą rozwiązać umowę bez opłaty za rozwiązanie.
– Podróżni są również uprawnieni do otrzymania obniżki ceny lub rekompensaty za szkodę w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania usług turystycznych.
– Organizator turystyki musi zapewnić pomoc podróżnemu, który znajdzie się w trudnej sytuacji.
Dziennik Ustaw – 31 – Poz. 2361
– W przypadku gdy organizator turystyki stanie się niewypłacalny, wpłaty zostaną zwrócone. Jeżeli organizator turystyki stanie się niewypłacalny po rozpoczęciu imprezy turystycznej i jeżeli impreza turystyczna obejmuje transport, zapewniony jest powrót podróżnych do kraju.
Biuro Podróży ITAKA wykupiło zabezpieczenie na wypadek niewypłacalności ERGO Reiseversicherung AG z siedzibą w Monachium działająca przez Oddział w Polsce**,** al. Grunwaldzka 413, 80-309 Gdańsk**, tel.: +48 58 324 88 50, fax: +48 58 324 88 51,** poczta@ergo-ubezpieczeniapodrozy.pl**.** Podróżni mogą kontaktować się z tym podmiotem lub, w odpowiednich przypadkach, z właściwym organem: **Urząd Marszałkowski Województwa Opolskiego, Departament Kultury, Sportu i Turystyki, ul. Żeromskiego 3, 45-053, Opole, tel.: +48 77 44 29 330, fax: +48 77 44 29 328, e-mail: dks@opolskie.pl**), jeżeli z powodu niewypłacalności **Biura Podróży ITAKA,** dojdzie do odmowy świadczenia usług.

Dyrektywa (UE) 2015/2302:
https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PL/TXT/PDF/?uri=CELEX:32015L2302&from=PL
przetransponowana do prawa krajowego

http://prawo.sejm.gov.pl/isap.nsf/download.xsp/WDU20170002361/O/D20172361.pdf

INFORMACJE PRAKTYCZNE

STANDARD HOTELI

W opisie prezentowanych hoteli stosujemy kategoryzację obowiązującą w danym kraju. Informujemy, że każdy kraj stosuje własne kryterium przyznawania określonej kategorii (gwiazdki, klucze, kategorie literowe). Jednocześnie informujemy, że zarówno na stronie www.itaka.pl, jak i na dokumentach podróży podajemy naszą subiektywną ocenę standardu hotelu; połowa gwiazdki oznacza kategorię zawyżoną lub zaniżoną w stosunku do oficjalnej kategorii, o której także informujemy w opisie hotelu zawartym w katalogu stanowiącym integralną część umowy.

Subiektywna ocena standardu hotelu obejmuje cechy hotelu, które nie wynikają bezpośrednio z jego standardu, ale są jego dodatkowym walorem, lub też stanowią wartość dodaną. Mogą to być: panoramiczne położenie, piękne widoki, bujny, wypielęgnowany ogród, położenie blisko atrakcji turystycznych. Mogą być to także wyjątkowe atrakcje i animacje: programy rozrywkowe, zajęcia sportowe i inne aktywności, które hotel organizuje dla swoich Gości. Na naszą ocenę może wpłynąć także stan utrzymania hotelu: czystość, dbałość o szczegóły, estetyka wystroju. Bierzemy także pod uwagę jakość posiłków i surowców do ich przygotowania, jakość napoi. Ważnym elementem jest także jakość serwisu hotelowego: dyspozycyjność obsługi, stosunek do klienta. Nasze oceny wynikają także z inspekcji hotelowych przeprowadzanych przez biuro co najmniej raz w sezonie, wspieramy się także opiniami naszych Klientów na www.itaka.pl.

DOBA HOTELOWA

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 lotów powrotnych do kraju następujących po zakończeniu ostatniej doby hotelowej, należy opuścić pokoje do godz. 10.00 w dniu wykwaterowania. Goście najczęściej otrzymują pokój do składowania bagażu. W przypadku nocnych przylotów do kraju docelowego, następujących dzień po dacie rozpoczęcia świadczeń hotelowych, podanej na dokumencie podróży w pozycji „TERMIN", Goście kwaterowani 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 rejsów statkiem, zaokrętowanie rozpoczyna się od godz. 13:00 w dniu rozpoczęcia rejsu. Kabiny należy opuścić do godz. 9.00 w dniu zakończenia rejsu.

OPIEKA PILOTA

Uczestnicy grup autokarowych są objęci opieką pilota podczas wycieczki objazdowej oraz opieką rezydenta podczas pobytu (wczasy i rejsy). Nie zawsze pilot/rezydent będzie mieszkał z uczestnikami w jednym hotelu. Podczas rejsu rezydent znajduje się na tym samym statku co uczestnicy rejsu. Pilot/rezydent jest kompetentnym przedstawicielem B.P. ITAKA. Przy przyjeździe grupy rezydent informuje o godzinach i miejscu dyżurów, do jego zadań należy pomoc przy przylocie, wylocie, podczas pobytu, zaokrętowaniu na statku i przyjmowanie zapisów na wycieczki lokalne.

WYCIECZKI LOKALNE

Turyści mają możliwość wzięcia udziału w fakultatywnych wycieczkach lokalnych. Wycieczki do interesujących miejsc turystycznych, często niedalekich od miejsca pobytu są przyjemnym urozmaiceniem wczasów. Klienci uczestniczący w wycieczkach fakultatywnych nie otrzymują zwrotu za niewykorzystany w tym czasie pokój hotelowy, kabinę na statku i posiłki. Wycieczki lokalne organizowane są przez lokalne agencje turystyczne na warunkach przez nie określonych. Istnieje możliwość niezorganizowania wycieczki z powodu zbyt małej liczby chętnych.

PASZPORT/WIZY

Każdy z uczestników wyjeżdżających poza UE musi posiadać ważny paszport (minimum 6 miesięcy od daty powrotu do Polski). B.P. ITAKA nie ponosi odpowiedzialności za osoby, które nie zostaną przepuszczone przez granicę z przyczyn niezależnych od biura. Obcokrajowcy załatwiają formalności wizowe we własnym zakresie. W przypadku wyjazdu do kraju, gdzie wymagane są wizy, Klienci są zobowiązani do dostarczenia dokumentów w oryginale do B.P. ITAKA w terminie umożliwiającym otrzymanie wizy. Przy wyjeździe do krajów UE wymagany jest dowód osobisty lub paszport.

KLIMATYZACJA

Hotel jest wyposażony w klimatyzację tylko w przypadku, gdy wyraźnie jest to podane w opisie hotelu i pokoju, analogicznie w przypadku rejsów statkiem. W wielu przypadkach urządzenia te są obsługiwane centralnie i wówczas okresowe ich włączanie bądź wyłączanie zależy od decyzji właściciela hotelu lub posiadacza statku. Indywidualnie sterowana klimatyzacja działa wtedy, gdy Klient przebywa w pokoju i uruchomi ją odpowiednią kartą magnetyczną. Karta dostępna jest w recepcji i wydawana podczas kwaterowania. W pokojach rodzinnych klimatyzacja jest w jednym pomieszczeniu.

BAGAŻ

W przypadku imprez samolotowych, klient może zabrać bagaż podręczny od 5 kg do 10 kg w zależności od linii lotniczej oraz 1 sztukę bagażu głównego, tzw. rejestrowanego o wadze od 15 do 23 kg (w zależności od linii lotniczej i klasy podróży). W przypadku rejsów statkiem, klient może zabrać bagaż rejestrowany (o wymiarach nie większych niż 75 x 58 x 23 cm) i bagaż podręczny (o wymiarach nie większych niż 55 x 20 x 40 cm). Każdy nadbagaż podlega opłacie dodatkowej zgodnie z taryfą obowiązującą u danego przewoźnika, dostępną u sprzedawcy. Dotyczy to np. sprzętu do surfingu, windsurfingu, kitesurfingu, złożonego roweru, sprzętu do golfa lub sprzętu do nurkowania – butle muszą być puste. Przewóz tego typu sprzętu podczas transferu lotnisko – hotel – lotnisko może także wiązać się z dodatkową opłatą, ponieważ często wymaga zastosowania specjalnego środka transportu. Przewóz dodatkowego sprzętu klient musi zgłosić pocztą elektroniczną najpóźniej na 3 dni robocze przed wylotem na adres: cok@itaka.pl wraz z numerem rezerwacji oraz imieniem i nazwiskiem klienta i wagą sprzętu. Wówczas też klient zostanie poinformowany o ewentualnym koszcie przewozu sprzętu podczas transferu w destynacji. W przypadku imprez o charakterze typowo narciarskim przewóz sprzętu narciarsko-snowboardowego (para nart i butów lub deska snowboardowa na osobę, koniecznie w pokrowcu) do 10 kg/os. na rejsach czarterowych jest bezpłatny (1 sztuka na osobę). W przypadku imprez autokarowych ilość bagażu na osobę ograniczona jest do jednej walizki lub torby podróżnej (maks. 15 kg) oraz niedużego bagażu podręcznego. W autokarze nie ma możliwości dopłat za nadbagaż – w takim wypadku kierowca odmówi zabrania dodatkowej walizki czy torby. Zaleca się, aby bagaże oddawane do luku autokaru były opisane oraz oznaczone w sposób umożliwiający właścicielom ich identyfikację.

PODRÓŻ OSÓB NIEPEŁNOSPRAWNYCH

Osoby niepełnosprawne poruszające się na wózkach inwalidzkich przewożone są samolotem bez dodatkowych opłat (za wózek również). Wózki inwalidzkie przewożone są jako bagaż rejestrowany i mogą być oddane obsłudze naziemnej dopiero przed wejściem do samolotu. Baterie z wózków akumulatorowych muszą być odłączone na czas lotu.

Ze względów bezpieczeństwa linie lotnicze muszą zostać poinformowane o podróży osób niepełnosprawnych (poruszających się na wózku, niewidomych, głuchoniemych) najpóźniej na 3 dni robocze przed datą wylotu. Podróż takiej osoby należy zgłosić swojemu sprzedawcy lub na adres cok@itaka.pl wraz ze swoim numerem rezerwacji oraz imieniem i nazwiskiem. Przewóz osób poruszających się na wózku inwalidzkim podczas transferu lotnisko – hotel – lotnisko z reguły wymaga zastosowania specjalnego środka transportu i może wiązać się z dodatkową opłatą, dlatego klient podróżujący na wózku inwalidzkim, chcący skorzystać z transferu musi zgłosić ten fakt sprzedawcy lub na adres cok@itaka.pl najpóźniej na 3 dni robocze przed datą wylotu. Wówczas też klient zostanie poinformowany o ewentualnym koszcie takiego transferu.

UWAGI (dotyczą całej oferty)

1. Cena za udział dziecka do lat 2 w imprezach z oferty Zima 2019/2020 realizowanych samolotem czarterowym wynosi 149 PLN/os., a w imprezach z oferty Lato 2020, Zima 2020/2021 – 199 PLN/os. Dzieciom do 2 lat w lotach czarterowych nie przysługuje osobny bagaż rejestrowany, chyba, że Warunki Przewozu Pasażerów i Bagażu danej linii stanowią inaczej. Warunki Przewozu Pasażerów i Bagażu dostępne są na www.itaka.pl/linie_lotnicze.
2. Podane w katalogu ceny nie obejmują biletów wstępu do zwiedzanych obiektów, napojów do obiadokolacji, ubezpieczenia bagażu. Cenę zniżkową dla dzieci stosuje się, gdy są one zakwaterowane z co najmniej dwiema osobami dorosłymi.
3. B.P. ITAKA dołoży wszelkich starań, aby kolejność realizacji programu, o ile jest przewidziana, nie uległa zmianie, jednak ewentualne zmiany mogą zostać spowodowane okolicznościami nadzwyczajnymi, niemożliwymi do przewidzenia lub uniknięcia, względnie uzasadnionymi obawami o bezpieczeństwo uczestników.
4. Prezentowane w katalogu zdjęcia pokoi są zdjęciami przykładowymi. Oznacza to, że nie każdy pokój w danym hotelu lub na statku wygląda tak samo, jak ten prezentowany na zdjęciu w katalogu.
5. B.P. ITAKA nie ponosi odpowiedzialności za opóźnienia spowodowane okolicznościami nadzwyczajnymi o charakterze siły wyższej lub zachowaniem osób trzecich, nieuczestniczących w wykonywaniu umowy, których nie dało się przewidzieć, ani uniknąć.
6. Podane w ofercie godziny serwowania posiłków oraz funkcjonowania poszczególnych elementów infrastruktury hotelowej lub na statku mogą ulegać nieznacznym zmianom ze względu na sezon, warunki pogodowe, prośby Gości lub siły wyższe, na które hotelarz lub właściciel statku nie będzie miał wpływu. Przez nieznaczne zmiany należy w tym przypadku rozumieć przesunięcia czasowe rzędu ok. 30 minut w stosunku do godzin podanych w ofercie. B.P. ITAKA oferuje w sprzedaży wyjazdy z podziałem na sezony Lato i Zima, dla których obowiązują następujące ramy czasowe: Lato: 1 kwietnia – 31 października, Zima: 1 listopada – 31 marca. Ponadto Biuro posiada w swojej ofercie tzw. kierunki całoroczne z wyjazdami organizowanymi w ramach czasowych obejmujących obydwa ww. okresy. Co za tym idzie, opisy hoteli całorocznych mogą zawierać informacje związane z funkcjonowaniem poszczególnych elementów infrastruktury hotelowej oraz serwowania posiłków z podziałem na ww. sezony.
7. Opłata za przewodników lokalnych zależy od liczby uczestników i została obliczona dla grup min. 20-os. w przypadku wycieczek samolotowych i dla grup min. 35-os. w przypadku wycieczek autokarowych. Przy liczbie uczestników innej niż podano wyżej, opłata może ulec zmianie proporcjonalnie do ilości uczestników.
8. Limity bagażowe na przelotach wewnętrznych ujętych w programach wycieczek objazdowych, mogą być mniejsze od limitów bagażowych na przelotach do i z destynacji. Informacja na temat dopuszczalnej wagi bagażu będzie podana do 3 dni przed wylotem w strefie klienta na stronie www.itaka.pl/strefa-klienta/.
9. Podczas części wycieczek Klienci korzystają z sytemu Tour Guide. Jest to system ułatwiający zwiedzanie, wykorzystujący połączenia bezprzewodowe. Uczestnicy otrzymują indywidualne odbiorniki, natomiast przewodnicy i piloci przekazują informacje za pomocą mikrofonu podłączonego do nadajnika. Szczegółowe informacje na temat użytkowania odbiornika przekazuje pilot w pierwszym dniu wycieczki. Informacja o tym, czy wycieczka jest obsługiwana w systemie Tour Guide znajduje się w uwagach w opisie wycieczki na www.itaka.pl.