

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 lub Wyjazdu lub Wczasów w Polsce przez danego Podróżnego. Biuro Podróży ITAKA, poza organizowaniem imprez turystycznych, świadczy również pojedyncze usługi turystyczne (hotelarskie) w postaci pośredniczenia w rezerwacji 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. 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, z 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 oraz Wczasów w Polsce, 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 (w jedną lub w dwie strony). Z treści Umów zawieranych z Klientami wynika wprost, czy dotyczą one organizacji Imprezy, czy Wyjazdu. Stroną umowy o Wyjazd z Klientem jest każdorazowy 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, z wyjątkiem punktów XII i XIII, postanowień dotyczących ubezpieczeń oraz wszelkich innych zapisów odnoszących się wprost do przepisów Ustawy – których to postanowień nie stosuje się. Ponadto Biuro Podróży ITAKA oferuje pojedyncze usługi turystyczne oraz imprezy turystyczne utworzone na zasadach tzw. dynamicznego pakietowania. Warunki korzystania z tej opcji określonej jako ITAKA SMART omówione są w rozdziale XVI Warunków.

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 10.11.015 ERGO Reiseversicherung AG z siedzibą w Monachium działająca przez Oddział w Polsce, 80-309 Gdańsk, al. Grunwaldzka 413,
 - e) „Dane osobowe”,
 - 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) za pośrednictwem strony www.itaka.pl lub aplikacji mobilnej ITAKA,
- (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 lub nieposiadającej pełnej zdolności do czynności prawnych wymaga pisemnej zgody rodziców lub opiekunów prawnych, z podpisami rodziców lub opiekunów prawnych poświadczonymi notarialnie (o ile osoba małoletnia lub nieposiadająca pełnej zdolności do czynności prawnych wyjeżdża bez rodzica lub opiekuna prawnego). Za szkody wyrządzone podczas Imprezy przez osoby małoletnie lub nieposiadające pełnej zdolności do czynności prawnych odpowiadają rodzice lub opiekunowie prawni, niezależnie od tego, czy podróżują wraz z nimi. 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 (bepośrednio lub poprzez Biuro Sprzedaży) informacji i oświadczeń dotyczących Imprezy, a także za przekazywanie Biuru Podróży (bepośrednio 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 (bepośrednio 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 lub w aplikacji mobilnej ITAKA.

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 lub aplikacji mobilnej ITAKA 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 za pośrednictwem Biura Sprzedaży, 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 stanowiących 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, szczyptów 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, obniżoną o dokonaną przedpłatę, 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 przelać bankowy dowód wpłaty w ciągu 24 godzin po dokonaniu rezerwacji. Dowód wpłaty należy przelać 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 na podstawie dyspozycji wydanej przez osobę dokonującą rezerwacji (pierwszą wymienioną w potwierdzeniu rezerwacji/ dokumentach podróży lub płatnika). Biuro Podróży zastrzega sobie możliwość zmiany (podwyższenia) ceny imprezy turystycznej przed rozpoczęciem imprezy turystycznej będącej bezpośrednim skutkiem zmiany cen przewozów pasażerskich wynikających ze zmiany kosztów paliwa lub innych źródeł zasilania, wysokości podatków lub opłat od usług turystycznych objętych umową, nałożonych przez podmioty, które nie biorą bezpośredniego udziału w realizacji imprezy turystycznej, opłat lotniskowych lub opłaty za wejście i zejście na ląd w portach oraz lotniskach, kursów walut mających znaczenie dla imprezy turystycznej. W przypadku konieczności podwyższenia ceny, Biuro Podróży każdorazowo powiadomi Podróżnego (płatnika rezerwacji lub pierwszą osobę wymienioną w potwierdzeniu rezerwacji/dokumentach podróży) pisemnie lub na innym trwałym nośniku o zmianie ceny wraz z uzasadnieniem podwyżki, wskazując sposób jej wyliczenia. Sposób obliczenia zmiany cen będzie odwzorowaniem zmiany kosztów. W okresie 20 (dwudziestu) dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej, cena ustalona w umowie z Podróżnym nie może być podwyższona. Podróżnemu przysługuje prawo do obniżenia ceny imprezy turystycznej odpowiadającej obniżeniu kosztów, o których mowa powyżej w zdaniu dotyczącym podwyższenia ceny, które to obniżenie kosztów nastąpiło po zawarciu umowy, a przed rozpoczęciem imprezy turystycznej. W takim przypadku Biuro Podróży może odliczyć od zwrotu należnego Uczestnikowi rzeczywiste koszty obsługi. Na żądanie Podróżnego, Biuro Podróży przedstawi dowód poniesionych kosztów obsługi. Biuro Podróży informuje, że oferuje dodatkową usługę obejmującą gwarancję niezmienności ceny, która pozwala Podróżnemu zabezpieczyć się przed ewentualną podwyżką ceny imprezy turystycznej, o której mowa powyżej. Aktualne warunki skorzystania z usługi obejmującej gwarancję niezmienności ceny dostępne są zawsze w Biurach Sprzedaży Biura Podróży lub na stronie www.itaka.pl

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 Wypł. 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 Inspektora Sanitarnego (www.gis.gov.pl). Jeżeli istnieją przeciwwskazania lekarskie do odbycia przez Podróżnego podróży zagranicznej i udziału w Imprezie Podróżny, jest on 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 konsulem 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. Kabinę 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. Opłatę tę wnosi się bezpośrednio przy dokonywaniu zmiany lub niezwłocznie po jej dokonaniu tak, aby na daną Imprezę zawsze wpłacono była przynajmniej pełna przedpłata.

(b) w przypadku Imprez realizowanych samolotem nieczarterowym tzn. rejsowym/liniowym lub tzw. lowcostowym (niskobudżetowym) powyższe warunki ulec 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 Biuro Podróży lub Biuro 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 NIETYSTARZAJĄCEJ 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 wiązało 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., 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 krócej – 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 krócej – 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 nieregularnie następuje dopiero po zakończeniu danego sezonu, np. dla sezonu letniego rozliczenie może nastąpić w następującym po nim okresie jesiennozimowym, a dla sezonu zimowego w następującym po nim okresie wiosenno-letnim.

W przypadku gdy rezygnacja jednego lub więcej Podróżnych z Imprezy powoduje zmianę rodzaju pokoju na rezerwacji (np. z pokoju 2-osobowego na pokój 1-osobowy) Biuro Podróży zastrzega możliwość dokonania rekalkulacji ceny imprezy i ewentualną konieczność uiszczenia różnicy w cenie przed rozpoczęciem imprezy. Za nieuiszczoną część ceny Imprezy oraz koszty poniesione przez Biuro Podróży w wyniku zmiany rodzaju pokoju wskutek rezygnacji jednego lub więcej uczestników Imprezy, Podróżny i osoba, która zrezygnowała z danej rezerwacji, odpowiadają solidarnie.

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 tzw. Wyjazd, kwoty wskazane w rozdziale X lit. a Warunków Uczestnictwa, stanowią bezzwrotne odstępné określone w art. 396 k.c.

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 znajdzie 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 przedstawić się na takie okoliczności na podstawie innych przepisów.

XIV. OBOWIĄZKI I ODPOWIEDZIALNOŚĆ PODRÓŻNEGO

W przypadku Imprez samolotowych Podróżny jest odpowiedzialny za zasięgnięcie 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, korzystając z tablicy informacyjnej w hotelu lub w Strefie Klienta na stronie www.itaka.pl bądź w aplikacji mobilnej ITAKA.

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 rozdysonować zarezerwowane miejsca. Podróżny ponosi odpowiedzialność za to, czy on sam i jego багаż 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 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.

W przypadku rejsów statkiem, kobiety które są w ciąży trwającej 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 spłodowania 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. ITAKA SMART

ITAKA SMART polega na korzystaniu przez Biuro Podróży z miejsc w samolotach liniowych lub lowcostowych oraz z miejsc w hotelach pozyskiwanych od zewnętrznych dostawców. Miejsca te pozyskiwane są w sposób dynamiczny i każdorazowo wymagają potwierdzenia bezpośrednio ze strony dostawców usług tego, że nadal są dostępne. Zdarzyć się zatem może, iż pomimo możliwości dokonania rezerwacji opcji ITAKA SMART, nie będzie ona mogła być realizowana z uwagi na brak dostępności wolnych miejsc u zewnętrznych dostawców. Opcja ITAKA SMART nie stanowi oferty w rozumieniu przepisów Kodeksu Cywilnego.

Na opcję ITAKA SMART składają się:

- imprezy turystyczne utworzone z takich usług turystycznych jak: transfer lotnisko-hotel-lotnisko, opieka rezydenta oraz transport i zakwaterowanie, występujące w takich konfiguracjach jak:
 - przelot samolotem liniowym lub lowcostowym oraz zakwaterowanie w określonym obiekcie;
 - przelot samolotem czarterowym oraz zakwaterowanie w określonym obiekcie;
- usługi turystyczne określane w niniejszych Warunkach Uczestnictwa mianem „WYJAZDÓW”.

Do umów obejmujących imprezy w ramach opcji ITAKA SMART, postanowienia niniejszych Warunków dotyczących Imprez stosuje się odpowiednio, z wyjątkiem postanowień dotyczących wprost opcji ITAKA SMART i opisanych w niniejszym rozdziale.

Transfer do hotelu

Realizowany jest przez lokalną firmę transportową i może odbywać się z udziałem turystów przylatujących do destynacji różnymi samolotami i w różnych godzinach. Co za tym idzie, wyjazd z lotniska do hotelu uzależniony jest od przylotu wszystkich osób objętych danym transferem i czas oczekiwania na realizację transferu może potrwać do 2,5h od czasu wejścia do hali przylotów.

Przedstawiciel Biura, odpowiedzialny za transfer, będzie czekał na turystów w hali przylotów, przed nią lub na parkingu lotniskowym w okolicy hali przylotów. Szczegółowe informacje dotyczące transferów podawane są najczęściej w tzw. liście powitalnym wysylnym przez Biuro przed wylotem na adres e-mail podany w rezerwacji. Biuro Podróży zaleca by Podróżny zapoznał się z informacjami zawartymi w liście powitalnym zanim wyruszy w podróż.

Opieka rezydenta

Klient jest objęty opieką rezydenta, która może być realizowana osobiście lub zdalnie. Opieka zdalna może być realizowana telefonicznie, za pośrednictwem tzw. czata z poziomu aplikacji mobilnej ITAKA na urządzeniu mobilnym (popularne komunikatory np. Messenger, WhatsApp) lub poprzez pocztę elektroniczną.

Dane kontaktowe do rezydenta Klient otrzymuje w czasie między 48 godzin a 8 godzin przed planowaną godziną wylotu z kraju w tzw. liście powitalnym wysylnym przez Biuro Podróży na adres poczty elektronicznej podanej na rezerwacji.

Cena i płatność

Z uwagi na dynamiczny charakter dokonywanej rezerwacji, Klient przyjmuje do wiadomości, że cena opcji ITAKA SMART, nie jest gwarantowana do momentu potwierdzenia jej przez B.P. ITAKA Klientowi. Potwierdzenie rezerwacji i ostatecznej ceny następuje dopiero po otrzymaniu przez B.P. ITAKA potwierdzenia od zewnętrznych dostawców usług. Do czasu potwierdzenia rezerwacji przez zewnętrznych dostawców, rezerwacja ma status „do opłacenia/potwierdzenia”.

W momencie dokonywania płatności przez Klienta za rezerwację „do opłacenia”, może dojść do sytuacji, gdy ostateczna cena rezerwacji różni się będzie od ceny rezerwacji „do opłacenia/potwierdzenia”.

Odprawa paszportowo-biletowa

Biuro Podróży podaje informacyjnie, a Klient przyjmuje do wiadomości, że istnieją dwie możliwości dokonania odprawy paszportowo/biletowej:

a. Odprawa przez Biuro Podróży w imieniu Klienta

Wiąże się z koniecznością podania przez Klienta danych z dokumentu tożsamości wymaganego w danym kraju, niezbędnych do dokonania odprawy.

Dane te Klient zobowiązany jest przekazać w momencie potwierdzenia rezerwacji, ale nie później niż na 48 godzin przed wylotem – w tym celu Biuro może skontaktować się z Klientem w ww. czasie na adres poczty elektronicznej podany przez Klienta przy dokonywaniu rezerwacji.

Nie zawsze Biuro Podróży, może dokonać odprawy online w imieniu klienta. Wówczas klient zobowiązany jest do dokonania odprawy online samodzielnie, co opisano w podpunkcie „b”.

W przypadku dokonywania odprawy online w imieniu Klienta, Biuro Podróży dopełni należytej staranności, aby dostarczyć wymagane karty pokładowe na adres poczty elektronicznej podany w rezerwacji. Biuro Podróży zaleca by Klient dokładnie sprawdził przed wylotem czy otrzymał poprawnie wystawione karty pokładowe.

Aby zagwarantować sobie dokonanie odprawy przez B.P. ITAKA Klient powinien wykupić usługę gwarantowanej odprawy (usługa: Odprawa Premium).

Biuro Podróży informuje, iż w niektórych przypadkach (dotyczy zwłaszcza przewoźników typu low cost) brak dokonanej z odpowiednim wyprzedzeniem odprawy online i posiadania wydrukowanych kart pokładowych może skutkować poniesieniem dodatkowych kosztów przez pasażera podczas odprawy na stanowisku check in na lotnisku.

b. Odprawa samodzielnie przez Klienta

Biuro każdorazowo poinformuje Klienta najpóźniej na 48 godzin przed wylotem na adres mailowy podany przy zakładaniu rezerwacji o konieczności dokonania samodzielnej odprawy online, wraz z instrukcją przeprowadzenia tej odprawy.

Odprawa online nie jest wymagana na przelotach liniami regularnymi (chyba, że na umowie wskazano inaczej)

Zmiany rezerwacji/umowy i rezygnacja z imprezy z przyczyn leżących po stronie Klienta

Korzystanie przez Biuro Podróży z miejsc w samolotach liniowych lub lowcostowych, wykorzystywanych do realizacji transportu lotniczego dla imprez z opcji ITAKA SMART oraz z miejsc w hotelach pozyskiwanych od zewnętrznych dostawców, powoduje, że usługi transportu i zakwaterowania podlegają rygorystycznym zasadom rozliczeń z dostawcami miejsc w samolotach i hotelach. W związku z powyższym, w razie odstąpienia od Umowy, Podróżny jest zobowiązany do zapłacenia na rzecz Biura Podróży opłaty za odstąpienie od umowy określonej i pobieranej przez Biuro Podróży zgodnie z przepisami art. 47 ust. 2 Ustawy.

Koszty rezygnacji naliczone przez Biuro Podróży będą uzależnione od kosztów naliczonych przez przewoźnika i/lub dostawców miejsc w samolocie i hotelach. Przed potwierdzeniem zmiany lub rezygnacji należy skontaktować się z organizatorem w celu uzyskania informacji na temat ewentualnych kosztów wynikających z tego tytułu. Analogiczne koszty naliczane są w przypadku zmiany rezerwacji w zakresie: środka transportu, miejsca docelowego, terminu wyjazdu, czasu trwania wyjazdu, miejsca i rodzaju zakwaterowania, liczby i danych osobowych uczestników wyjazdu/rezerwacji.

W przypadku, gdy wartość ww. kosztów zmiany lub rezygnacji, będzie przekraczała wartość wpłaty dokonanej przez Klienta na poczet rezerwacji, którą chce zmienić lub z której chce zrezygnować, Klient zobowiązany jest dopłacić różnicę. Biuro Podróży zastrzega możliwość dochodzenia roszczeń wobec Klienta, który nie dokona takiej dopłaty. Biuro Podróży w terminie 14 dni od rozwiązania Umowy dokona zwrotu Podróżnemu zapłaconej kwoty za Imprezę pomniejszonej o opłatę za odstąpienie od Umowy, obliczoną zgodnie z niniejszym punktem.

Biuro Podróży podaje informacyjnie, a Podróżny przyjmuje do wiadomości, że może dojść do sytuacji, w której zwrot wpłaty/należności będzie możliwy wyłącznie poprzez bezpośredni kontakt Podróżnego z zewnętrznym dostawcą usług (np. z linią lotniczą). W takiej sytuacji Biuro przekaże

Klientowi dane i informacje niezbędne do uzyskania zwrotu. Pozostałe zwroty Biuro realizuje bezpośrednio klientowi.

Biuro Podróży informuje, że do dokonania zmiany rezerwacji może być wymagana dodatkowa weryfikacja podróznego poprzez wtyrnyę internetową dostawcy usługi. W takim przypadku Biuro Podróży przekaże Klientowi odpowiednie instrukcje i w możliwie najszerszym zakresie udzieli pomocy.

XVII. 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.

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 (obowiązują data wpływu 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 obowiązują 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.

XVIII. 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/dane-osobowe/> oraz w Biurach Sprzedaży. Osoba dokonująca rezerwacji Imprezy ma obowiązek zachować w tajemnicy wszelkie dane osobowe związane z rezerwacją Imprezy oraz zawartą Umową. Udośćpniając ww. dane (w tym zwłaszcza numer rezerwacji) osobom trzecim, w tym osobom wymienionym w potwierdzeniu rezerwacji/dokumentie podróży, wyraża zgodę na udostępnienie tym osobom danych z potwierdzenia rezerwacji/dokumentu podróży przez Biuro Podróży za pośrednictwem Stryfy 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 Stryfy 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 zawieraniem Umową lub dokonywaniem rezerwacji 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.

XIX. 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 3 r. 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