

## OGÓLNE WARUNKI UCZESTNICTWA

### I. POSTANOWIENIA OGÓLNE

Nowa Itaka sp. z o.o. w Opolu, zwane dalej „Biurem Podróży” jest podmiotem wpisanym pod numerem 015 do prowadzonego przez Marszałka Województwa Polskiego rejestru organizatorów turystyki i przedsiębiorców ułatwiających nabywanie powiązanych usług turystycznych. Biuro Podróży stawia sobie za cel zapewnienie Podróżnym optymalnych warunków wypoczynku w imprezach turystycznych oraz na wyjazdach niestanowiących imprez turystycznych. Niniejsze „Ogólne Warunki Uczestnictwa 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 przez danego Podróżnego.

Biuro Podróży, poza organizowaniem imprez turystycznych, oferuje również 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 z innymi usługami turystycznymi. Wyjazdami są w szczególności umowy o pobyt w hotelu z dojazdem we własnym zakresie 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. Nowa Itaka Sp. z o.o. w przypadku Wyjazdów pełni rolę przedsiębiorcy turystycznego, a właściciel Hotelu lub Przewoźnik Lotniczy są odrębnym przedsiębiorcą i zarazem rzeczywistym wykonawcą danej umowy. Ich dane znajdują się w dolnej części umowy oraz na ich stronie internetowej podanej w pozycji „kontakt” w ofercie Biura Podróży, a w przypadku pobytu w Hotelu także po zalogowaniu na stronie [www.itaka.pl/strefa-klienta/](http://www.itaka.pl/strefa-klienta/) w informacjach dotyczących rezerwacji na wyjazd, w przypadku zaś przewozu lotniczego – na [www.itaka.pl/linie\\_lotnicze/](http://www.itaka.pl/linie_lotnicze/) w zakładce właściwej dla danej linii lotniczej. Do umów obejmujących Wyjazdy, postanowienia niniejszych Warunków Uczestnictwa dotyczących Imprez stosuje się odpowiednio, z wyjątkiem rozdziału XIII, postanowień dotyczących ubezpieczeń oraz wszelkich innych zapisów odnoszących się wprost do przepisów Ustawy – których to postanowień nie stosuje się.

Ponadto Biuro Podróży 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 Uczestnictwa. 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:

- „Warunki Uczestnictwa”,
- „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 wycieczek lokalnych,
- „Dokumenty podróży”,
- „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,
- „Dane osobowe”,
- „Informacje Praktyczne”.

Materiały, o których mowa wyżej są dostępne na stronie [www.itaka.pl](http://www.itaka.pl) oraz wydawane są podczas zawierania Umowy w Biurze Sprzedaży, a także przekazywane są przed zawarciem Umowy w formie elektronicznej na adres e-mail w niej podany oraz w formie papierowej w Biurze Sprzedaży jeśli przy okazji zawarcia umowy nie następuje kontakt elektroniczny. Aktualne opisy Imprez zawarte są w Ofercie Biura Podróży zamieszczonej na stronie [www.itaka.pl](http://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:

- za pośrednictwem strony [www.itaka.pl](http://www.itaka.pl) lub aplikacji mobilnej ITAKA,
- za pośrednictwem Biura Sprzedaży w fizycznej obecności obu stron,
- telefonicznie lub przy użyciu innych środków porozumiewania się na odległość za pośrednictwem Biura Sprzedaży lub infolinii Biura Podróży.

Osoba dokonująca rezerwacji Imprezy musi posiadać pełną zdolność do czynności prawnych. Zawarcie Umowy bądź umowy na Wyjazd na rzecz osoby małoletniej lub nieposiadającej pełnej zdolności do czynności prawnych, która podróżować ma bez opiekunów prawnych – wymaga ich uprzedniej, pisemnej zgody, z podpisami poświadczonymi notarialnie. Za szkody wyrządzone podczas Imprezy lub w trakcie Wyjazdu przez osobę małoletnią lub nieposiadającą pełnej zdolności do czynności prawnych odpowiadają opiekunowie prawni, niezależnie od tego, czy podróżują wraz z nimi. Osoba dokonująca rezerwacji Imprezy (pierwsza osoba wymieniona w potwierdzeniu rezerwacji / dokumentach podróży lub platinik) przyjmuje na siebie odpowiedzialność za zapłatę całej ceny Imprezy za wszystkie osoby wymienione w potwierdzeniu rezerwacji/ dokumentach podróży. Jest także odpowiedzialna za przekazywanie pozostałym Podróżnym 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 Impreż 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 można sprawdzić także w Strefie Klienta na stronie [www.itaka.pl](http://www.itaka.pl) lub w aplikacji mobilnej ITAKA.

Przed zawarciem Umowy udziela się Podróżnemu:

- standardowych informacji za pośrednictwem odpowiedniego standardowego formularza informacyjnego, zwanego dalej „formularzem SFI”, stanowiącego załącznik 1 lub 2 do Ustawy,
- informacji określonych w art. 40 ust. 1 Ustawy, zwanych dalej „Informacjami o Imprezie”. Przed zawarciem umowy Biuro Podróży może zmienić przekazane Podróżnemu Informacje o Imprezie informując go w sposób jasny, zrozumiały i widoczny o każdej zmianie informacji.

W przypadku zawierania Umowy za pośrednictwem strony [www.itaka.pl](http://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 lub przy użyciu innych środków porozumiewania się na odległość 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.

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 przed dokonaniem 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 bepośrednio 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 tarif, cen, opłat i kursów walut. Cena Imprezy nie obejmuje kosztów uzyskania paszportu,

wizy, szczepień ochronnych, dodatkowych ubezpieczeń i innych świadczeń niewchodzących w skład Umowy, 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 przesłać bankowy dowód wpłaty w ciągu 24 godzin po dokonaniu rezerwacji. Dowód wpłaty należy przesłać do Biura Sprzedaży lub na adres [sklep@itaka.pl](mailto:sklep@itaka.pl), jeśli rezerwacja została założona przez stronę [www.itaka.pl](http://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 platinika). Biuro Podróży zastrzega sobie możliwość zmiany (podwyższenia) ceny Imprezy przed jej rozpoczęciem będącej bezpośrednim skutkiem zmiany cen przewoźników 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 bepośredniego 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. W przypadku konieczności podwyższenia ceny, Biuro Podróży każdorazowo powiadomi Podróżnego (platinika 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, cena ustalona w Umowie z Podróżnym nie może być podwyższona. Podróżnemu przysługuje prawo do obniżenia ceny Imprezy odpowiadającego obniżeniu kosztów, o których mowa powyżej w zdaniu dotyczącym podwyższenia ceny, które to obniżenie kosztów nastąpiło po zawarciu Umowy, a przed rozpoczęciem Imprezy. 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, o której mowa powyżej. Aktualne warunki skorzystania z usługi obejmującej gwarancję niezmienności ceny dostępne są zawsze w Biurach Sprzedaży lub na stronie [www.itaka.pl](http://www.itaka.pl). Ilekroć w niniejszych Warunkach Uczestnictwa jest mowa o tzw. ofercie bezzwrotnej, należy przez to rozumieć ofertę, która obejmuje Imprezy, których główne elementy, takie jak usługi transportu i zakwaterowania podlegają rygorystycznym zasadom rozliczeń Biura z dostawcami miejsc w przypadku zgłoszenia rezygnacji z uczestnictwem w takiej Imprezie.

### 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 postępującym 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. 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. 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](http://www.gis.gov.pl)). Jeżeli istnieją przeciwwskazania lekarskie do odbycia przez Podróżnego podróży zagranicznej i udziału w Imprecji, Podróżny jest obowiązany poinformować o tym Biuro Podróży. Jeżeli udział w Imprecji jest związany z określonymi wymaganiami zdrowotnymi, informacje o tym zamieszcza się w opisie Imprecji.

## 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 obiekcie, pod warunkiem, że trwa już pierwsza doba hotelowa, a kończy się z momentem wykwaterowania, jednak nie później niż z końcem 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. 45 oraz art. 48 ust. 10 oraz art. 50 ust. 1 Ustawy – cena Imprecji określona w Umowie nie podlega zmianie. Zmiana innych niż cena warunków Umowy, zwanych dalej „Warunkami Umowy”, może nastąpić zgodnie z przepisami art. 46 Ustawy. O wszystkich zmianach Warunków Umowy, w rozumieniu art. 46 ust. 2 pkt 1 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. Nieznaczne zmiany Warunków Umowy nie podlegają akceptacji przez Podróżnych i nie uprawniają ich do odstąpienia od Umowy z pominięciem zasad opisanych w rozdziale X Warunków Uczestnictwa. 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 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 Imprecji 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 datę Imprecji zawsze wpłacona była przynajmniej pełna przedpłata.

(b) w przypadku Imprecji realizowanych samolotem nieczarterowym tzn. rejsowym/liniowym lub tzw. lowcostowym (niskobudżetowym), a także w przypadku Imprecji polegających na rejsie statkiem wycieczkowym 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 skontaktować się z Biurem Podróży w celu uzyskania informacji na temat ewentualnych kosztów wynikających z tego tytułu. Jednocześnie Biuro Podróży uprzedza, że ww. koszty mogą 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) Imprecji takie warunki cenowe, jakie obowiązywały za nią w dniu dokonania pierwotnej rezerwacji z wyłączeniem sytuacji opisanych w ww. punkcie (b). (d) doręczenie przez Podróżnego Biura Podróży lub Biura Sprzedaży na mniej niż 40 dni przed rozpoczęciem Imprecji prośby o zmianę Warunków Umowy w zakresie miejsca docelowego, hotelu, terminu lub okresu trwania Imprecji 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 warunków Umów dotyczących Imprecji z oferty bezzwrotnej, do których to Imprecji nie stosuje się zasad opisanych w punktach (a) i (c).

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

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

## IX. PRZENIESIENIE UPRAWNIENI Z UMOWY NA INNĄ OSOBĘ

Podróżny może bez zgody Biura Podróży przenieść na osobę spełniającą warunki udziału w Imprecji 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 Imprecji”, jest skuteczne wobec Biura Podróży, jeżeli Podróżny zawiadomi je o przepisaniu Imprecji na trwałym nośniku w rozsądnym terminie. Zawiadomienie złożone nie później niż 7 dni przed rozpoczęciem Imprecji 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 Imprecji samolotowych – najpóźniej na lotnisku nie później niż 2 godziny przed godziną wylotu lub (b) w przypadku Imprecji autokarowych – najpóźniej w głównym miejscu zbiórki nie później niż 15 minut przed wyjazdem. Jeżeli przepisanie Imprecji będzie wiązało się dla Biura Podróży z dodatkowymi kosztami, żądając ich zapłaty Biuro Podróży wykaże Podróżnemu zasadne i rzeczywiste koszty. Za nieuiszczoną część ceny Imprecji oraz koszty poniesione przez Biuro Podróży w wyniku przepisania Imprecji 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 Imprecji. 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.

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 Imprecji, od 30 do 21 dni przed datą wyjazdu – do 30% ceny Imprecji, od 20 do 14 dni przed datą wyjazdu – do 50% ceny Imprecji, od 13 do 8 dni przed datą wyjazdu – do 70% ceny Imprecji, od 7 do 2 dni przed datą wyjazdu – do 80% ceny Imprecji, na 1 dzień przed datą wyjazdu i krócej – do 90% ceny Imprecji. b) W przypadku Imprecji z oferty bezzwrotnej, Podróżny przyjmując 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 Imprecji składają się w przeważającej części, poniesione przez Biuro Podróży w sposób bezwrotny koszty zakwaterowania i transportu.

Biuro Podróży podaje informacyjnie, że ukształtowane historycznie średnie opłaty za odstąpienie od Umowy dotyczącej Imprecji z oferty bezzwrotnej – względem całkowitej wartości ceny Imprecji – kształtują się następująco: do 40 dni przed datą wyjazdu – do 50% ceny Imprecji, od 39 do 21 dni przed datą wyjazdu – do 60% ceny Imprecji, od 20 do 8 dni przed datą wyjazdu – do 70% ceny Imprecji, od 7 do 2 dni przed datą wyjazdu – do 80% ceny Imprecji, na 1 dzień przed datą wyjazdu i krócej – do 90% ceny Imprecji. Do kalkulacji ostatecznie poniesionych kosztów Biuro Podróży może przystąpić dopiero po dacie końcowej wyjazdu i rozliczeniu kosztów Imprecji, z której Podróżny nie skorzystał. Rozliczenie kosztów Imprecji nierzadko 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 Imprecji powoduje zmianę rodzaju pokoju na rezerwacji (np. z pokoju 2-osobowego na pokój 1-osobowy) Biuro Podróży zastrzega możliwość dokonania rekalkulacji ceny Imprecji i ewentualną konieczność uiszczenia różnicy w cenie przed rozpoczęciem Imprecji. Za nieuiszczoną część ceny Imprecji oraz koszty poniesione przez Biuro Podróży w wyniku zmiany rodzaju pokoju wskutek rezygnacji jednego lub więcej uczestników Imprecji, Podróżny i osoba, która zrezygnowała z danej rezerwacji, odpowiadają solidarnie.

W przypadku Imprecji realizowanych samolotem nieczarterowym tzn. rejsowym/liniowym lub tzw. lowcostowym (niskobudżetowym), a także w przypadku Imprecji polegających na rejsie statkiem wycieczkowym powyższe warunki rezygnacji nie znajdują zastosowania. Koszty rezygnacji w tym również od poszczególnych usług wchodzących w skład Umowy naliczone przez Biuro Podróży będą uzależnione od kosztów naliczonych przez przewoźnika. Przed potwierdzeniem rezygnacji należy skontaktować się z Biurem Podróży 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 bezwrotnie odpłatne określone w art. 396 k.c.

Biuro Podróży w terminie 14 dni od rozwiązania Umowy dokona zwrotu Podróżnemu zapłaconej kwoty za Imprecję, pomniejszonej o opłatę za odstąpienie od Umowy, obliczoną na podstawie kosztów znanych w dniu rozwiązania Umowy. Jeżeli po kalkulacji ostatecznie poniesionych kosztów zażądzie konieczność zwrotu 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 Imprecji 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](http://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 i Turystyczny Fundusz Pomocowy. Wypłata środków z gwarancji następuje:

1) w zakresie pokrycia kosztów kontynuacji Imprecji 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](mailto:umwo@opolskie.pl).

2) w zakresie zwrotu całości lub części wpłat wniesionych tytułem zapłaty za Imprecję – ubezpieczenie wymieniony w zdaniu poprzedzającym, tel. +48 58 324 88 50, e-mail: [poczta@ergo-ubezpieczeniapodrozy.pl](mailto: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 Imprecji, 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 Imprecją 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 Podróży za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług turystycznych objętych Imprecją do trzykrotności ceny Imprecji względem każdego Podróżnego. Ograniczenie to nie dotyczy szkód na osobie oraz szkód spowodowanych umyślnie lub w wyniku niedbalstwa.

## 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. Ograniczenie czasu przewidziane zdaniem poprzedzającym nie znajduje zastosowania wobec osób, o których mowa w art. 49 Ustawy. 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 zasięgnięcie informacji u rezydenta lub z tablic ogłoszeń w hotelu, dotyczących Imprezy oraz terminu podróży powrotnej, w tym także zmian godzin lotu powrotnego. 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](http://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 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](http://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 przewodnikowi 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 Warunków Uczestnictwa dotyczących Imprez stosuje się wprost, z zastrzeżeniem postanowień dotyczących 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 urządzenia mobilne (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 istnieje 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 należyte 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).

##### **b. Odprawa samodzielnie przez Klienta**

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.

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 ich dostawcami.

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 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 przekaze 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 Podróżnego poprzez wtrytnę internetową dostawcy usługi. W takim przypadku Biuro Podróży przekaze Klientowi odpowiednie instrukcje i w możliwie najszerszym zakresie udzieli pomocy.

#### **XVII. NO LIMITS by ITAKA**

NO LIMITS by ITAKA to unikatowa forma podróży oferowana przez Biuro Podróży, wyróżniająca się autorskimi programami wycieczek tworzonymi przez grupę ekspertów przy wykorzystaniu szerokiej gamy usług turystycznych, w tym transportu różnymi środkami, zakwaterowania o zróżnicowanym standardzie oraz atrakcji fakultatywnych. Do Umów obejmujących imprezy w ramach oferty NO LIMITS by ITAKA, postanowienia niniejszych Warunków Uczestnictwa dotyczących Imprezy stosuje się wprost, z zastrzeżeniem postanowień dotyczących oferty NO LIMITS by ITAKA i opisanych w niniejszym rozdziale.

**Impreza z oferty NO LIMITS by ITAKA może obejmować różne usługi, w tym:**

- przeloty liniowe, przeloty tanimi liniami lotniczymi, czarterowe; przejazdy koleją; transport łądowy lub wodny;
- zakwaterowanie: w hotelach, apartamentach, hostelach, schroniskach i innych niesklasyfikowanych obiektach zakwaterowania lub innych formach noclegu (namioty, kajuty, hamaki itp.);
- transfery lokalne, wypożyczenie pojazdu (silnikowego, napędzanego siłą mięśni, urządzenie pływające o napędzie mechanicznym lub bez napędu mechanicznego), bilety na wydarzenia.
- ubezpieczenie adekwatne do charakteru podróży i oferowanych usług.

Biuro Podróży zastrzega sobie prawo do zmian w harmonogramie Imprezy, również w trakcie jej trwania, w przypadkach niesprzyjających warunków atmosferycznych, w przypadkach uzasadnionych dostosowaniem aktywności do potrzeb uczestników i gdy przeprowadzenie zajęć będzie niemożliwe z powodów niezależnych od Biura Podróży (siła wyższa, nadzwyczajne i nieuniknione okoliczności). Biuro Podróży zobowiązuje się do niezwłocznego poinformowania płatnika rezerwacji o zaistniałych zmianach, także przed rozpoczęciem Imprezy, o ile Biuro posiada wiedzę na temat tych zmian.

##### **a. Transfer z lotniska do miejsca zakwaterowania**

Transfer realizowany jest przez lokalną firmę transportową i może odbywać się z udziałem turystów przylatujących do konkretnej destynacji różnymi samolotami i w różnych godzinach.

Co za tym idzie, wyjazd z lotniska do miejsca zakwaterowania uzależniony jest od przylotu wszystkich osób objętych danym transferem. Czas oczekiwania na realizację transferu może potrwać do 2,5h od czasu wejścia do hali przylotów. Szczegółowe informacje dotyczące transferów podawane są najczęściej w tzw. liście powitalnym wysylnym przez Biuro na ok. 24h przed planowaną godziną wylotu na adres e-mail podany w rezerwacji. Biuro Podróży zaleca, by Podróżny zapoznał się z informacjami zawartymi w liście powitalnym zanim wyruszy w podróż.

##### **b. Opieka i kontakt w trakcie wyjazdu**

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 urządzenia mobilne (popularne komunikatory np. Messenger, WhatsApp) lub poprzez pocztę elektroniczną. Dane kontaktowe do rezydenta Klient otrzymuje w liście powitalnym.

##### **c. Wymagania zdrowotne i kondycyjne**

Podróżny przyjmuje do wiadomości, że udział w Imprezach oferowanych w ramach oferty NO LIMITS by ITAKA najczęściej wiąże się ze wzmoczoną aktywnością fizyczną, przebywaniem w zmiennych warunkach klimatycznych, terenowych, a także uczestnictwem w zajęciach wymagających dobrej kondycji psychofizycznej (wskazane w każdej ofercie). Z uwagi na

charakter Imprez w ramach oferty NO LIMITS by ITAKA – Biuro Podróży informuje, iż związane one są ze zwiększonym ryzykiem odniesienia kontuzji przez Podróżnych.

Poprzez uczestnictwo w Imprezie Podróżny potwierdza, że rozważył i ocenił charakter, zakres i stopień ryzyka wiążącego się z uczestnictwem w danej Imprezie i dobrowolnie zdecydował się podjąć ryzyko związane z udziałem w niej.

Biuro zastrzega, że poszczególne elementy oferty mogą być nieodpowiednie dla osób z przeciwwskazaniami zdrowotnymi, ograniczeniami ruchowymi lub przewlekłymi chorobami (o czym każdorazowo informuje w opisie danej oferty). Przed dokonaniem rezerwacji Podróżny zobowiązany jest do samodzielnej oceny swojej zdolności do udziału w danej Imprezie lub skonsultowania się z lekarzem.

#### **d. Doświadczenie i umiejętności**

Uczestnictwo w niektórych Imprezach realizowanych w ramach oferty NO LIMITS by ITAKA może być uzależnione od posiadania przez Klienta odpowiedniego, doświadczenia, kwalifikacji, umiejętności lub uprawnień, w szczególności w przypadku programów obejmujących aktywności o podwyższonym stopniu trudności, wymagających obsługi specjalistycznego sprzętu lub samodzielnego prowadzenia pojazdów mechanicznych. Biuro Podróży może uzależnić udział Klienta w danej aktywności od uprzedniego przedstawienia na miejscu świadczenia usług turystycznych dokumentów potwierdzających posiadanie wymaganych uprawnień, co będzie każdorazowo wynikać z opisu Imprezy. Brak spełnienia wskazanych warunków może skutkować niedopuszczeniem do udziału w Imprezie lub jej poszczególnych elementach, a poniesione z tego tytułu koszty nie będą Podróżnym refundowane przez Biuro Podróży.

Klient zobowiązany jest do zapoznania się z opisem Imprezy oraz zweryfikowania, czy spełnia wskazane w nim wymogi. W razie wątpliwości zaleca się kontakt z Biurem przed dokonaniem rezerwacji.

#### **e. Wymagania dotyczące wyposażenia i limitów bagażu**

Z uwagi na specyfikę wyjazdów z oferty NO LIMITS by ITAKA, może wystąpić konieczność wykupienia dodatkowego limitu bagażu lub dodatkowego bagażu rejestrowanego. Dotyczy to w szczególności przelotów realizowanych przez przewoźników na trasach wewnętrznych, gdzie limity bagażowe mogą być odmienne niż na głównych odcinkach podróży. Informacja o powyższym będzie dostępna w opisie danej Imprezy.

Niektóre Imprezy realizowane w ramach oferty NO LIMITS by ITAKA, ze względu na swój charakter i zakres zaplanowanych aktywności, mogą wymagać od Klienta posiadania specjalistycznego wyposażenia niezbędnego do bezpiecznego i pełnego uczestnictwa w programie imprezy (w tym odpowiedniego ubioru, obuwia, sprzętu technicznego lub sportowego). Informacje o rodzaju wymaganego ekwipunku są przekazywane przed wyjazdem, w szczególności w opisie oferty oraz dokumentach podróży.

Biuro zaleca każdorazowo zapoznanie się z informacjami dotyczącymi wymaganego wyposażenia zawartymi w opisie Imprezy oraz w dokumentach podróży, a także – w razie wątpliwości – kontakt z Biurem Podróży (bezpośrednio lub za pośrednictwem Biura Sprzedaży) przed dokonaniem rezerwacji. Niespełnienie wymogów w zakresie wyposażenia może skutkować ograniczeniem możliwości udziału w określonych elementach programu, a poniesione przez Podróżnego koszty z tego tytułu, nie będą refundowane przez Biuro Podróży.

#### **f. Zasady bezpieczeństwa**

Uczestnicy wyjazdów realizowanych w ramach oferty NO LIMITS by ITAKA, są zobowiązani do bezwzględnej przestrzegania zasad bezpieczeństwa obowiązujących podczas realizacji programu oraz do wykonywania poleceń wydawanych przez osoby odpowiedzialne za prowadzenie zajęć lub aktywności – w szczególności instruktorów, przewodników, ratowników lub innych osób wyznaczonych przez Biuro Podróży. Przed przystąpieniem do realizacji punktów programu obowiązkiem Podróżnego jest informowanie Biura Podróży lub jego przedstawiciela o swojej każdorazowej niedyspozycji, stanie zdrowia i innych ograniczeniach uniemożliwiających uczestnictwo w poszczególnych punktach programu.

Ostateczną decyzję o dopuszczeniu Podróżnego do uczestnictwa w danej aktywności podejmuje pilot lub przewodnik. Podróżny jest zobowiązany podporządkować się jego decyzji.

W przypadku podziału Podróżnych na grupy, są oni zobowiązani do uczestniczenia w zajęciach w grupach, do których zostali zakwalifikowani. Zmiana grupy może nastąpić wyłącznie za zgodą Biura Podróży bądź jego przedstawiciela.

Uczestnicy zobowiązani są do przestrzegania harmonogramu dnia oraz do przybycia najpóźniej na 10 minut przed rozpoczęciem wszystkich zajęć.

Naruszenie zasad bezpieczeństwa, odmowa podporządkowania się poleceniom uprawnionych osób lub zachowania zagrażające zdrowiu lub życiu własnemu bądź innych uczestników mogą skutkować natychmiastowym wykluczeniem z udziału w danej aktywności lub z całej Imprezy, a poniesione przez Podróżnego koszty z tego tytułu, nie będą refundowane przez Biuro Podróży.

#### **g. Ubezpieczenie**

Biuro Podróży zapewnia ubezpieczenie obejmujące ryzyko związane uczestnictwem w danych aktywnościach objętych programem Imprezy. Jednocześnie, za dodatkową opłatą, Podróżny może skorzystać z możliwości rozszerzenia wariantu ubezpieczenia. W przypadku wycieczek w rejonu z utrudnionym dostępem do opieki medycznej, Biuro Podróży informuje o możliwości utrudnionego dostępu do opieki medycznej. Biuro Podróży zobowiązuje się do ułatwienia kontaktu z placówkami opieki medycznej.

#### **h. Minimalny wiek Podróżnego**

Minimalny wiek uczestnika wyjazdu zależy od charakteru danej Imprezy. Szczegółowe wymagania wiekowe wskazane są w opisie konkretnej oferty.

#### **i. Rezygnacja z Imprezy**

W przypadku rezygnacji z uczestnictwa w Imprezie, z przyczyn leżących po stronie Klienta, Biuro Podróży nalicza opłatę wynikającą z rozdziału XOWU. W przypadku Imprez realizowanych samolotem rejsowym/lowcostowym oraz gdy w programie Imprezy przewidziane jest korzystanie z tzw. przelotów wewnętrznych (zgodnie z opisem Imprezy) w razie odstąpienia od Umowy, Podróżny może być 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. W takich przypadkach koszty rezygnacji naliczone przez Biuro Podróży będą uzależnione od kosztów nalizowanych przez dostawców poszczególnych usług. Przed potwierdzeniem zmiany lub rezygnacji należy skontaktować się z Biurem Podróży w celu uzyskania informacji na temat ewentualnych kosztów wynikających z tego tytułu. Analogiczne koszty mogą być naliczane 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.

### **XVIII. WEWNĘTRZNA PROCEDURA ROZPATRYWANIA WIADOMOŚCI, ŻĄDAŃ I SKARG PODRÓŻNEGO ZWIĄZANEJ Z REALIZACJĄ IMPREZY ORGANIZOWANEJ PRZEZ B.P. ITAKA**

1. Jeżeli w trakcie Imprezy 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.

2. Skarga powinna zawierać dane umożliwiające identyfikację Podróżnego i danej Imprezy, 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 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 w drodze wiadomości elektronicznej na adres [cok@itaka.pl](mailto:cok@itaka.pl) lub do Biura Sprzedaży, za pośrednictwem którego Umowa została zawarta. 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, a w przypadku zgłoszenia skargi po zakończeniu Imprezy, 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](mailto: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.

### **XIX. 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](mailto: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](mailto: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. Udostępniając 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 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/ dokumentie podróży, przejmuje obowiązek poinformowania tych osób o zasadach przetwarzania ich danych przez administratora danych, w związku z zawieraniem Umową lub dokonywaną rezerwacją Imprezy. W przypadku gdy osoba dokonująca rezerwacji zawiera Umowę w imieniu osoby wymienionej w potwierdzeniu rezerwacji/ dokumentie 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.

### **XX. 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](http://www.itaka.pl) lub w Biurze Sprzedaży, bądź pod adresem: [www.sejm.gov.pl](http://www.sejm.gov.pl).