

VŠEOBECNÉ PODMÍNKY ÚČASTI NA TURISTICKÝCH AKCÍCH POŘÁDANÝMI CESTOVNÍ KANCELÁŘÍ ITAKA

I. OBECNÁ USTANOVENÍ

Společnost Nowa Itaka sp. z o.o. v Opoli, která je organizátorem cestovního ruchu, používající také obchodní název "Cestovní kancelář ITAKA", dále jen "cestovní kancelář", si stanoví cíl zajišťovat optimální podmínky pro rekreaci na turistických zájezdech a v rámci jiných služeb. Tyto „Všeobecné podmínky účasti na turistických zájezdech, službách a jiných zájezdech organizovaných cestovní kanceláří Itaka“ jsou dále označovány jako „podmínky účasti“. Pojmy: „Turistický zájezd“, dále jen „zájezd“, „smlouva o účasti na turistickém zájezdu“, dále jen „smlouva“, „cestující“ (také: zákazník) a „trvalý nosič“; se používají v Podmínkách účasti ve smyslu, který jim dávají ustanovení čl. 4 bod 2, bod 3, bod 6 a bod 10 zákona ze dne 24. listopadu 2017 o turistických zájezdech a souvisejících turistických službách, dále jen „zákon“. Kdykoli se v Podmínkách účasti zmiňuje „Prodejní kancelář“ nebo „kancelář“ bez jakéhokoli dalšího upřesnění – měla by být chápána, jak je definován v čl. 4 bod 11 zákona pojem „prodejní místo“, v němž byla zřízena rezervace zájezdu nebo Dovolené v Polsku daným Cestujícím. Cestovní agentura ITAKA kromě organizování turistických zájezdů poskytuje také jednotlivé turistické (hotelové) služby v podobě pobytů v hotelech nacházejících se na území Polské republiky (dále jen „dovolena v Polsku“), které nejsou kombinovány s jinými turistickými službami, proto nepředstavují turistické zájezdy a na které se ustanovení zákona nevztahují. Z obsahu smluv uzavíraných se zákazníky jednoznačně vyplývá, zda se vztahují na dovolenou v Polsku. Na smlouvy týkající se dovolené v Polsku se použijí příslušná ustanovení těchto Podmínek vztahujících se na zájezdy, s výjimkou bodu XIII, ustanovení týkajících se pojištění a jakýchkoli dalších ustanovení přímo souvisejících s ustanoveními Zákona – tato ustanovení nejsou pro dovolené v Polsku platná.

Cestovní kancelář Itaka kromě organizování turistických zájezdů nebo dovolené v Polsku a nabízí také zprostředkovatelské služby při uzavírání smluv o poskytování jednotlivých turistických služeb (dále jen „pobyty“), které nepředstavují turistické zájezdy a na které se ustanovení zákona nevztahují. Předmětem těchto pobytů jsou takové turistické služby, které tvoří samostatnou entitu a nebyly kombinovány cestovní agenturou ITAKA s jinými turistickými službami. Pobyt jsou zejména smlouvy o pobytu v hotelu s vlastní dopravou (s výjimkou hotelů v Polsku) nebo o letecké dopravě (jednosměrnou nebo obousměrnou). Z obsahu smluv uzavíraných se zákazníky jednoznačně vyplývá, zda se vztahují na Zájezd nebo Pobyt. Smluvní stranou smlouvy o Pobytu se zákazníkem je jednotlivý dodavatel určitých služeb (jako je hotel nebo letecká společnost), který nese plnou odpovědnost za jejich plnění a proti kterému by měly být přímo řešeny všechny stížnosti na neodpovídající poskytování služeb. Na smlouvy týkající se zájezdů se použijí příslušná ustanovení těchto Podmínek vztahujících se na zájezdy, s výjimkou bodů XII a XIII, ustanovení týkajících se pojištění a jakýchkoli dalších ustanovení přímo souvisejících s ustanoveními Zákona – tato ustanovení nejsou pro dovolené v Polsku platná.

Cestovní kancelář ITAKA navíc nabízí individuální turistické služby a turistické zájezdy vytvořené na základě tzv. dynamických balíků. Podmínky používání této možnosti známé jako ITAKA SMART jsou popsány v kapitole XVI Podmínek.

Podmínky účasti představující vzor smlouvy uzavřené na základě čl. 384 § 1 občanského zákoníku a zákona v rozsahu, v němž jsou v nich upraveny práva a povinnosti Cestujících, Cestovní kanceláře a Prodejní kanceláře, která jedná jménem a na účet Cestovní kanceláře, a souvisí s nabízením, prodejem a realizací zájezdů Cestovní kanceláře. Organizátorem zájezdů uvedených v Podmínkách účasti je Cestovní kancelář. Nedílnou

součástí smlouvy je obsah následujících materiálů a dokumentů:

- a) „Podmínky účasti“,
 - b) „Nabídka“ obsahující popis zájezdu vybraného Cestujícím, který je předmětem smlouvy, s výjimkou služeb, které byly vybrány a zakoupeny po zahájení turistické služby a místních vletů.
 - c) „Cestovní doklady“
 - d) „Podmínky cestovního pojištění pro zákazníky Cestovní kanceláře ITAKA č. 10.11.015 ERGO Reiseversicherung AG se sídlem v Mnichově, působící prostřednictvím pobočky v Polsku 80-309 Gdaňsk, al. Grunwaldzka 413,
 - e) „Osobní údaje“,
 - f) „Praktické informace“
 - g) „Nevratná nabídka“ – zahrnuje zájezdy, jejichž hlavní prvky, jako jsou dopravní a ubytovací služby, podléhají přísným pravidlům vyúčtování s místními poskytovateli v případě zrušení zájezdů cestovní kanceláří.
- Výše uvedené materiály jsou k dispozici na webových stránkách www.itaka.pl a v Prodejní kanceláři. Aktuální popisy zájezdů jsou obsaženy v nabídce Cestovní kanceláře umístěné na webových stránkách www.itaka.pl a v katalogu a nepředstavují nabídku ve smyslu čl. 66 1 občanského zákoníku, ale jsou pozvánkou k uzavření smlouvy. Údaje obsažené v popisu zájezdů jsou určeny pouze pro informační účely a mohou být upraveny před uzavřením smlouvy s dodržáním požadavku uvedeného v čl. 40 odst. 3 zákona, aby byl Cestující informován o této změně. Cestovní kancelář a Cestující si navzájem poskytují informace, prohlášení nebo podklady požadované zákonem nebo smlouvou s potvrzením o přijetí a způsobem vhodným pro trvalý nosič, na kterém se strany dohodly, s výhradou ustanovení kapitoly XIV. Informace nebo prohlášení poskytnuté ústně by měly být zaznamenány na trvalém nosiči. Pokud zákon požaduje poskytnutí Cestujícímu informací nebo prohlášení na určitém nosiči – použije se nosič stanovený zákonem. Cestovní kancelář nepoužívá stanovený v čl. 5 odst. 1 bod 2 lit. e) zákona postup při vytváření turistického zájezdu prostřednictvím propojených rezervačních procesů online.

II. INFORMACE PŘED UZAVŘENÍM SMLOUVY; REZERVACE ZÁJEZDU; UZAVŘENÍ SMLOUVY

Smlouva může být uzavřena:

- (a) prostřednictvím webové stránky www.itaka.pl nebo mobilní aplikace ITAKA
- (b) osobně v Prodejní kanceláři za fyzické přítomnosti obou stran,
- (c) telefonicky prostřednictvím Prodejní kanceláře nebo telefonní linky Cestovní kanceláře.

Osoba, která provádí rezervaci zájezdu, musí mít plnou způsobilost k právním úkonům. Uzavření smlouvy pro nezletilou osobu nebo osoby bez plné způsobilosti k právním úkonům vyžaduje písemný souhlas rodičů nebo zákonných zástupců s podpisy rodičů nebo zákonných zástupců ověřenými notářem (pokud nezletilý nebo osoba bez plné způsobilosti způsobilost k právním úkonům cestuje bez rodiče nebo zákonného zástupce). Za škody způsobené v průběhu zájezdu nezletilými osobami nebo osobami bez plné způsobilosti k právním úkonům odpovídají rodiče nebo zákonní zástupci bez ohledu na to, zda s nimi cestují. Osoba provádějící rezervaci zájezdu (uvedená jako první v potvrzení rezervace / cestovních dokladech nebo jako plátec) přijímá na sebe odpovědnost za zaplacení plné částky ceny zájezdu za všechny osoby uvedené v potvrzení rezervace / cestovních dokladech. Odpovídá také za předání prohlášení o zájezdu a informací obdržných od Cestovní kanceláře dalším osobám (přímo nebo prostřednictvím Prodejní kanceláře), jakož i za předání informací a prohlášení týkajících se zájezdu Cestovní kanceláři (přímo nebo prostřednictvím Prodejní kanceláře) jménem těchto osob. Doporučuje se, aby Cestující, který provádí rezervaci zájezdu, kontaktoval

Cestovní kancelář (přímo nebo prostřednictvím Prodejní kanceláře) 24 hodin před plánovaným datem odjezdu/odletu ze země za účelem potvrzení času odjezdu/odletu. Vždy aktuální jízdní a letecké řady jsou k dispozici Zákaznická zóna na webových stránkách www.itaka.pl nebo v mobilní aplikaci ITAKA.

Před uzavřením smlouvy jsou Cestujícím sděleny:

- a) standardní informace prostřednictvím příslušného standardního informačního formuláře, dále jen „formulář SFI“, který tvoří přílohu 1 nebo 2 zákona,
- b) informace uvedené v čl. 40 odst. 1 a 3 zákona, dále jen „Informace o zájezdu“. Před uzavřením smlouvy může organizátor změnit informace poskytnuté Cestujícímu podle čl. 40 odst. 1 zákona, o čemž musí Cestujícího informovat jasným, srozumitelným a viditelným způsobem, a to o každé změně informací. V případě uzavření smlouvy prostřednictvím webové stránky www.itaka.pl nebo v mobilní aplikaci ITAKA Cestující potvrzuje, že před provedením rezervace mu byly poskytnuty informace požadované zákonem prostřednictvím formuláře SFI a před uzavřením smlouvy také informace o zájezdu. V případě uzavření smlouvy prostřednictvím Prodejní kanceláře se poskytování informací Cestujícímu prostřednictvím formuláře SFI a informace o zájezdu a potvrzení zmíněné v předchozí větě provádí na trvalém nosiči. V případě uzavření smlouvy telefonicky cestujícímu budou poskytnuty informace o zájezdu a informace obsažené v SFI, které tvoří přílohu č. 2 zákona, jakož i obsah navrhované dohody zaznamenaný na papíře nebo jiném trvalém nosiči. Prohlášení cestujícího o uzavření smlouvy je platné, pokud bylo zaznamenáno na papíře nebo na jiném trvalém nosiči po obdržení potvrzení od Cestovní kanceláře. Smlouva nebo potvrzení jejího uzavření obsahuje informace o zájezdu, které byly Cestujícímu poskytnuty před uzavřením smlouvy, jakož i úplné znění ujednání mezi stranami smlouvy a údaje a informace uvedené v čl. 42 par. 4 zákona. V okamžiku uzavření smlouvy nebo bezprostředně po jejím uzavření musí být Cestujícímu zpřístupněna kopie smlouvy kopie smlouvy nebo potvrzení jejího uzavření na trvalém nosiči. Smlouva se uzavírá provedením platby v souladu s podmínkami popsány v bodě III CENA ZÁJEZDU, PLATEBNÍ PODMÍNKY. Provedením platby (úplné nebo částečné) zákazník přijímá smlouvu a nemusí s jejím uzavřením jinak souhlasit. Cestující má právo požádat o kopii smlouvy v tištěné podobě, pokud byla uzavřena za fyzické přítomnosti stran. V věcech souvisejících se zájezdem před zahájením zájezdu může Cestující kontaktovat přímo Cestovní kancelář a v případě uzavření smlouvy prostřednictvím Prodejní kanceláře - tuto kancelář, a po zahájení zájezdu - pilota nebo delegáta, který poskytne telefonní číslo a e-mailovou adresu v okamžiku přiletu, zahájení transferu nebo při ubytování v hotelu.

III. CENA ZÁJEZDU, PLATEBNÍ PODMÍNKY

Všechny ceny zájezdů jsou smluvními cenami. Cena zájezdu je stanovena na základě platných tarifů, cen, poplatků a měnových kurzů. Cena zájezdu nezahrnuje náklady na vyřízení pasu, víza, provedení doporučených očkovaní, dodatečných pojištění apod., přičemž odpovědnost za jejich získání spočívá na účastníkovi zájezdu. Záloha činí 30 % ceny zájezdu. Záloha by měla být odeslána Cestovní kanceláři nebo Prodejní kanceláři nebo na bankovní účet uvedený Cestovní kanceláří do 24 hodin od okamžiku rezervace. Platba za zájezd, po odečtení předplacené zálohy, by měla být doručena od Cestovní kanceláře nebo Prodejní kanceláře nebo na bankovní účet uvedený Cestovní kanceláří 22 dní před datem odletu/odjezdu. Při rezervaci méně než 22 dní před odjezdem/odletem je třeba uhradit plnou částku za zájezd do 24 hodin od okamžiku provedení rezervace, a to stejným způsobem, jak je uvedeno výše. Poplatek za dodatečné pojištění storna zájezdu musí být uhrazen spolu se zálohou nebo plnou cenou, v závislosti na datu rezervace zájezdu. Pokud

rezervace není prováděna osobně, je Cestující povinen doručit bankovní doklad o zaplacení během 24 hodin po provedení rezervace. Doklad o zaplacení by měl být zaslán Prodejní kanceláři nebo na adresu sklep@itaka.pl, pokud byla rezervace vytvořena na internetových stránkách www.itaka.pl. Pokud výše uvedené podmínky nebudou splněny, cestovní kancelář si vyhrazuje právo nezaplacenou rezervaci zrušit. Pokud je rezervace vyřizována později než 14 dní před odjezdem/odletem, platba musí být provedena ve stejný den. Finanční prostředky budou vráceny výhradně na bankovní účet uvedený Cestujícím v rezervaci, a to na základě pokynu vydaného osobou provádějící rezervaci (uvedená jako první v potvrzení rezervace / cestovních dokladech nebo jako plátec) "Cestovní kancelář si vyhrazuje právo změnit (zvýšit) cenu turistické akce před zahájením turistické akce v případě následků změny ceny osobní dopravy v důsledku změny ceny pohonných hmot nebo jiných zdrojů energie, výše daní nebo poplatků za sjednané služby cestovního ruchu uložených subjekty, které se přímo nepodílejí na realizaci turistické akce, letištních poplatků nebo vstupních a výstupních poplatků v přístavech a na letištích, směnách kurzů relevantních pro turistickou akci.". V případě, že je nutné zvýšit cenu, cestovní kancelář vždy písemně nebo na jiném trvalém nosiči oznámí cestujícímu (plátců rezervace nebo první osobě uvedené v potvrzení rezervace/cestovních dokladech) o změně ceny spolu s důvody zvýšení a uvede způsob výpočtu. Způsob výpočtu změny ceny bude odrážet změnu nákladů. V období 20 (dvaceti) dnů před zahájením turistické akce nelze cenu sjednanou ve smlouvě s cestujícími zvýšit. Cestující má nárok na snížení ceny zájezdu odpovídající snížení nákladů uvedenému výše ve větě o možnosti zvýšení ceny, ke kterému snížení nákladů došlo po uzavření smlouvy a před zahájením zájezdu. V takovém případě může cestovní kancelář odečíst skutečné manipulační náklady od náhrady, která účastníkovi náleží. Na žádost cestujícího cestovní kancelář předloží doklad o vynaložených nákladech na služby. Cestovní kancelář informuje, že nabízí doplňkovou službu včetně záruky neměnnosti ceny, která umožňuje cestujícímu chránit se před případným zvýšením ceny výše uvedené turistické akce. Aktuální podmínky využití služby neměnnosti ceny jsou vždy k dispozici v obchodních kancelářích cestovní kanceláře nebo na internetových stránkách www.itaka.pl"

IV. CESTOVNÍ PASY, VÍZA, OČKOVÁNÍ, ZDRAVOTNÍ POŽADAVKY

Cestující odjíždějící mimo Evropskou unii musí mít platný standardní cestovní pas (minimálně 6 měsíců od data návratu do Polska). Při výjezdu do zemí Evropské unie je požadován občanský průkaz nebo cestovní pas. Povinnost vlastnit cestovní pas se vztahuje i na děti do 2 let. Osobám, které používají dočasný cestovní pas nebo diplomatický cestovní pas Cestovní kancelář doporučuje, aby se před provedením rezervace obrátily na diplomatickou misi v cílové zemi z důvodu možných formálních omezení spojených s tímto pasem . Výlet do regionu světa s odlišným podnebím a nízkou úrovní hygienických podmínek vyžaduje použití vhodných dříve zvolených preventivních opatření. Zejména v případě výletů do Karibiku, do zemí Střední a Jižní Ameriky, do regionu Středního východu a Střední Afriky a Asie se doporučuje seznámit s aktuálními informacemi o možných zdravotních rizicích a preventivních opatřeních s ním spojených, dostupnými na internetových stránkách Světové zdravotnické organizace (WHO), Evropského střediska pro prevenci a kontrolu nemocí (ECDC) a také na stránkách věnovaných "informacím pro cestující" v rámci internetových stránek polské Státní sanitární inspekce (www.gis.gov.pl). Pokud na straně Cestujícího existují zdravotní kontraindikace zahraniční cesty a účasti na zájezdech, je o tom povinen informovat Cestovní kancelář. Pokud účast na zájezdu zahrnuje specifické zdravotní požadavky, informace o nich jsou zahrnuty v popisu události. Informace o vízových povinnostech uvedených v popisech jednotlivých zájezdů se vztahují pouze na občany Polska. Občanům jiných zemí se doporučuje, aby se před zakoupením zájezdu obrátili na příslušný konzulát za účelem zkontrolovat vízové povinnosti.

V. ZAHÁJENÍ ZÁJEZDU, LET A UBYTOVACÍ DOBA

Cestovní kancelář informuje Cestujícího, že datum odjezdu je datum zahájení a datum návratu je datum ukončení zájezdu První a poslední den leteckého zájezdu je určen pro dopravu, nikoli pro skutečnou rekreaci. Ubytování, a tedy i hotelové služby (např. strava), v hotelech a apartmánech končí v 10:00 hodin a začíná mezi 14:00–15:00. V případě nočního příjezdu do cílové země, který následuje den po dni zahájení hotelových služeb uvedených v cestovních dokladech v kolonce „TERMÍN“, jsou hosté ubytováni při příjezdu do hotelu – což znamená, že se pobyt počítá od 14:00–15:00 hodin v den uvedený v cestovním dokladu v kolonce „TERMÍN“. Zahájení poskytování služeb all inclusive začíná po ubytování v hotelu za předpokladu, že ubytovací doba již v první den po příjezdu běží, a končí s okamžikem odhlášení z hotelu, avšak nejpozději do konce ubytovací doby posledního dne. V případě zpátečních letů do výchozí země následujících po uplynutí posledního hotelového dne je nutné opustit pokoje do 10.00 v den odhlášení z hotelu. V případě plaveb na lodi začíná ubytování ve 13:00 v den zahájení plavby. Kajuty je nutné opustit do 9:00 v den ukončení plavby.

VI. ZMĚNA PODMÍNEK SMLOUVY NA PODNĚT CESTOVNÍ KANCELÁŘE

S výhradou čl. 48 par. 8 a 10 a čl. 50 odst. 1 zákona – cena zájezdu uvedená ve smlouvě se nemění. Změna jiných podmínek, než je cena, dále jen „smluvní podmínky“, je možná v souladu s ustanoveními čl. 46 zákona. Ustanovení zákona uvedená v této kapitole jsou k dispozici na webových stránkách www.itaka.pl a jsou dostupné v Prodejní kanceláři. Veškeré změny smluvních podmínek ve smyslu čl. 46 par. 1 bodu 2 zákona a souvisejících práv a povinností stran, je Cestovní kancelář povinna oznámit Cestujícímu na trvalém nosiči ihned po informování o těchto změnách. Cestující by měl po obdržení oznámení o změnách smluvních podmínek informovat Cestovní kancelář na trvalém nosiči ve lhůtě uvedené v tomto oznámení (přímo nebo prostřednictvím Prodejní kanceláře), zda přijal navrhovanou změnu nebo od smlouvy odstoupí. Cestovní kancelář odmítá přiznat jakékoli odškodnění Cestujícímu, který po obdržení informací o změnách podmínek smlouvy souhlasí s nimi účastí na zájezdu.

VII. ZMĚNA SMLUVNÍCH PODMÍNEK NA PODNĚT CESTUJÍCÍHO; UKONČENÍ SMLOUVY CESTUJÍCÍM

Změna smluvních podmínek (podmínky zakoupeného zájezdu) z podnětu Cestujícího se může uskutečnit poté, co Cestující předloží prohlášení na trvalém nosiči v Cestovní kanceláři nebo v Prodejní kanceláři. Cestující, který chce po zaplacení zálohy nebo plné ceny zájezdu provést změnu smluvních podmínek, cílového místa, hotelu apod., je povinen dodržovat následující pravidla: (a) u změn, o kterých účastník zájezdu informuje Cestovní kancelář nejpozději 40 dní před plánovaným datem odjezdu, má Cestovní kancelář právo účtovat manipulační poplatek ve výši 350 PLN za osobu. Tento poplatek Cestující zaplatí přímo při vyřizování změny nebo neodkladně po jejím provedení tak, aby za daný zájezd byla vždy zaplacená minimálně plná částka zálohy. (b) v případě zájezdů realizovaných linkovým letadlem nebo tzv. lowcost (nízkonákladovým) letadlem (nikoliv charterem) se výše uvedené podmínky změny a storna neuplatňují. Náklady na změny (termínů, účastníka apod.) a storno zájezdu naúčtované Cestovní kanceláří budou záviset na nákladech naúčtovaných přepravcem. Před potvrzením změny/storna zájezdu je nezbytné kontaktovat pořadatele za účelem získat informace o eventálních nákladech vyplývajících z těchto okolností. Zároveň Cestovní kancelář varuje, že výše uvedené náklady se mohou změnit (o čemž Cestovní kancelář bude zákazníka informovat) z důvodů, které lze přičíst dopravci, v době mezi okamžikem, kdy je Cestovní kancelář poskytne zákazníkovi, a okamžikem, kdy Cestovní kancelář obdrží od zákazníka zpětnou vazbu, zda náklady přijímá

a rozhodne se pro zmíněnou změnu. Destinace požadované zákazníkem jako alternativa k původní rezervaci mohou být ve výše uvedeném období vyprodána dopravcem - v takové situaci cestovní kancelář předloží zákazníkovi alternativní nabídku.

(c) Pro cestujícího měnícího datum odjezdu, cílovou destinaci, hotel nebo účastníky více než 40 dní před odjezdem, platí při výběru nového (jiného) zájezdu stejné cenové podmínky, které pro něj platily v den provedení původní rezervace s výjimkou situací popsanych výše v bodu (b)

(d) pravidla popsaná výše v bodech (a) a (c) se nevztahují na změny smluv týkajících se zájezdů z nevratné nabídky. Podmínky změn těchto smluv jsou popsány níže v bodě (e). (e) dodání Cestovní kanceláři nebo Prodejní kanceláři žádosti Cestujícího o změnu smluvních podmínek týkající se destinace, hotelu, termínu nebo času trvání zájezdu méně než 40 dní před začátkem zájezdu se rovná odstoupení Cestujícího od smlouvy s účinkem uvedeným v kapitole X Podmínky účasti, pokud se strany nedohodnou jinak. Stejná pravidla platí pro změny smluv týkajících se zájezdů z nevratné nabídky.

VIII. UKONČENÍ SMLOUVY CESTOVNÍ KANCELÁŘÍ Z DŮVODU NEDOSTAČUJÍCÍ FREKVENCE ÚČASTI NA ZÁJEZDU

Cestovní kancelář může smlouvu vypovědět a vrátit cestujícímu celou zaplacenou částku v souvislosti se zájezdem do 14 dnů od ukončení smlouvy bez dodatečného odškodnění nebo finanční náhrady, pokud je počet rezervací pro účastníky autokarového zájezdu nižší než 50 osob a méně než 220 osob pro letecký zájezd a cestovní kancelář informuje cestující o ukončení smlouvy nejpozději 20 nebo 7 dní nebo 48 hodin před začátkem události: 6 dnů nebo 2 až 6 dnů nebo méně než 2 dny.

IX. PŘEVOD PRÁV VYPLÝVAJÍCÍCH ZE SMLOUVY NA JINOU OSOBU

Cestující může bez souhlasu Cestovní kanceláře předat osobě, která splňuje podmínky účasti na zájezdu, všechna oprávnění, která mu vzniknou na základě smlouvy, pokud současně přebírá všechny závazky vyplývající ze smlouvy Tento převod oprávnění a převzetí povinností, dále jen "přepsání zájezdu", bude účinný vůči Cestovní kanceláři, pokud ji Cestující oznámí, že událost byla přepsána na trvalém nosiči uvedeném ve smlouvě v přiměřené lhůtě. Oznámení podané nejpozději 7 dní před zahájením zájezdu se v každém případě považuje za podané v přiměřené lhůtě. Oznámení se také považuje za učiněné v přiměřené lhůtě, pokud bylo provedeno Cestující: (a) v případě leteckých zájezdů - na letišti nejpozději 2 hodiny před časem odjezdu nebo (b) v případě autokarových zájezdů - v hlavním místě srazu nejpozději 15 minut před odletem. Pokud bude přepis zájezdu souviset s dodatečnými náklady na straně Cestovní kanceláře a tato bude žádat o jejich proplacení, Cestovní kancelář prokáže Cestujícímu přiměřené a skutečné náklady. Za nezaplacenou část ceny zájezdu a náklady vzniklé Cestovní kanceláři v důsledku přepisu zájezdu jsou Cestující a osoba přebírající jeho oprávnění solidárně odpovědní.

X. ODSTOUPENÍ CESTUJÍCÍHO OD SMLOUVY; POPLATEK ZA ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY

Cestující může odstoupit od smlouvy kdykoliv před zahájením zájezdu. V případě odstoupení od smlouvy je Cestující povinen uhradit Cestovní kanceláři poplatek za odstoupení od smlouvy stanovený a účtovaný Cestovní kanceláří v souladu s ustanoveními článku 47 odst. 2 zákona.

a) Cestovní kancelář informativně uvádí, že historicky průměrné náklady srážek vůči celkové ceně uzavřené smlouvy jsou následující:

do 40 dnů před datem odjezdu - fixní manipulační poplatek 350 PLN/osoba, od 39 do 31 dnů před datem odjezdu - až 20% z ceny zájezdu
od 30 do 21 dní před datem odjezdu – do 30% z ceny zájezdu,
od 20 do 14 dní před datem odjezdu – do 50% z ceny zájezdu,

od 13 do 8 dní před datem odjezdu – do 70 % z ceny zájezdu, od 7 do 2 dní před datem odjezdu – do 80 % z ceny zájezdu, 1 den před datem odjezdu – do 90 % z ceny zájezdu.

b) V případě nevratných zájezdů cestující bere na vědomí, že náklady na odstoupení od smlouvy jsou spojeny s poplatky placenými cestovní kanceláří poskytovatelům míst v hotelích a dopravních prostředcích. Na cenu zájezdu se z velké části skládají nevratné náklady vzniklé cestovní kanceláří za ubytování a dopravu.

Cestovní kancelář informativně uvádí, že historicky průměrné náklady srážek vůči celkové ceně uzavřené smlouvy týkající se zájezdů z nevratné nabídky jsou následující:

do 40 dní před datem odjezdu – do 50 % z ceny zájezdu, od 39 do 21 dní před datem odjezdu – do 60 % z ceny zájezdu,

od 20 do 8 dní před datem odjezdu – do 70 % z ceny zájezdu, od 7 do 2 dní před datem odjezdu – do 80 % z ceny zájezdu, 1 den před datem odjezdu – do 90 % z ceny zájezdu.

Konečný odhad vzniklých nákladů může být proveden Cestovní kanceláří nejpozději ke dni po plánovaném odjezdu, jehož zákazník nevyužil. Vyúčtování nákladů na zájezdy se často uskutečňuje až po skončení dané sezóny, např. pro letní sezónu může dojít k vyúčtování v následujícím podzimně-zimním období a pro zimní sezónu v následujícím jarním a letním období.

Pokud v důsledku odstoupení jednoho nebo více cestujících ze Zájezdu dojde ke změně typu pokoje v rezervaci (např. z dvoulůžkového pokoje na jednolůžkový), vyhrazuje si Cestovní kancelář právo přepočítat cenu akce a případnou nutnost doplatit rozdíl v ceně před začátkem zájezdu. Cestující a osoba, která danou rezervaci zrušila, odpovídají společně a nerozdílně za neuhrazenou část ceny Zájezdu a náklady vzniklé Cestovní kanceláří v důsledku změny typu pokoje z důvodu odstoupení jednoho nebo více účastníků Zájezdu.

V případě zájezdů realizovaných linkovým letadlem nebo tzv. lowcost (nízkonákladovým) letadlem (nikoliv charterem) se výše uvedené podmínky rezignace a storna neuplatňují. Náklady na storno zájezdu naúčtované Cestovní kanceláří budou záviset na nákladech naúčtovaných přepravcem. Před potvrzením storna zájezdu je třeba kontaktovat pořadatele za účelem získání informací týkajících se eventuelních nákladů vyplývajících z tohoto důvodu. Pokud zákazník odstoupí od smlouvy o Zájezd, částky uvedené v bodě X písm. a Podmínek účasti představují nevratnou zálohu uvedenou v čl. 396 občanského zákoníku

Cestovní kancelář do 14 dnů od ukončení smlouvy vrátí Cestujícímu částku zaplacenou za událost sníženou o poplatek za odstoupení od smlouvy, vypočtenou na základě nákladů známých ke dni ukončení platnosti smlouvy. Pokud je po výpočtu konečných nákladů nutné vrátit část poplatku Cestujícímu – Cestovní kancelář neprodleně vrátí Cestujícímu příslušnou částku. Výše uvedená ustanovení této kapitoly neplatí, pokud zákon stanoví, že odstoupení Cestujícího od smlouvy nebo její ukončení Cestujícímu bude bezplatné.

XI. POJIŠTĚNÍ NÁKLADŮ NA LÉČBU/CIVILNÍ ODPOVĚDNOSTI, DODATEČNÉ POJIŠTĚNÍ A POJISTNÁ ZÁRUKA

Informace o povinném pojištění zahraničních zájezdů v rozsahu nákladů na léčbu / civilní odpovědnost a dobrovolné doplňkové pojištění, jakož i podmínky těchto pojištění jsou obsaženy v Podmínkách a pojištění v průběhu cesty, které jsou k dispozici na webových stránkách www.itaka.pl nebo v Prodejní kanceláři. Cestovní kancelář prohlašuje, že má požadovanou finanční jistotu pro případ platební neschopnosti ve formě pojistné záruky vydané společností ERGO Reiseversicherung AG se sídlem v Mnichově jednající prostřednictvím pobočky v Polsku, 80-309 Gdaňsk, al. Grunwaldzka 413 a že podle zákona platí příspěvky do Fondu cestovního ruchu vyplývající ze zákona. Platba prostředků ze záruky probíhá:

1) v rámci pokrytí nákladů na pokračování zájezdu nebo nákladů na návrat domů prostřednictvím úřadu krajského hejtmana v Opoli, ul. Piastowska 14, 45-082 Opole,

tel. +48 77 54 16 410, e-mail umwo@opolskie.pl.

2) v rozsahu splacení všech nebo části plateb provedených jako platba za zájezd – pojistitel uvedený v předchozí větě, tel. + 48 58 324 88 50, e-mail poczta@ergo-ubezpieczeniapodrozy.pl.

XII. ODPOVĚDNOST CESTOVNÍ KANCELÁŘE

Cestovní kancelář odpovídá za řádné plnění všech cestovních služeb, na které se vztahuje tato smlouva. Pokud některá z turistických služeb není prováděna v souladu se smlouvou nebo nejsou poskytnuty služby, které jsou významnou součástí zájezdu, platí ustanovení článku 48 zákona. Cestující je povinen informovat Cestovní kancelář o případných zjištěných nesrovnalostech, pokud možno během zájezdu, a zohlednit okolnosti jednotlivého případu. Odpovědnost Cestovní kanceláře za neplnění nebo nesprávné plnění turistických služeb, které jsou součástí zájezdu, je stanovena čl. 50 zákona.

Odpovědnost Cestovní kanceláře a Prodejní kanceláře za chyby v rezervaci je stanovena čl. 53 zákona. S výhradou čl. 50 odst. 5 zákona Cestovní kancelář omezuje výši odškodnění, kterou má kancelář zaplatit za neplnění nebo nesprávné provedení turistických služeb pokrytých událostí, až do výše trojnásobku ceny zájezdu pro každého Cestujícího. Toto omezení se nevztahuje na škody na osobách nebo na škody způsobené úmyslně nebo z nedbalosti. Cestovní kancelář je zodpovědná za tyto informace obsažené v publikacích, brožurách, složkách, letáčích a dalších informačních materiálech vydaných hotelem, které byly k dispozici Cestujícímu přímo nebo prostřednictvím Prodejní kanceláře.

XIII. POVINNOST POMOCI CESTUJÍCÍMU

Pokud je Cestující v obtížné situaci v důsledku výskytu nevyhnutelných a mimořádných okolností ve smyslu čl. 4 bod 15 zákona, poskytne Cestovní kancelář Cestujícímu vhodnou pomoc za podmínek stanovených v čl. 52 zákona. Není-li možné zajistit Cestujícímu návrat do země v souladu se smlouvou kvůli nevyhnutelným a mimořádným okolnostem, Cestovní kancelář uhradí náklady na nezbytné ubytování, pokud možno v kategorii, která odpovídá kategorii uvedené ve smlouvě, a to na dobu až 3 nocí. Výše uvedené právo na ubytování nevyklučuje uplatnění příznivějších ustanovení v tomto ohledu. Cestovní kancelář se nesmí odvolávat na nevyhnutelné a mimořádné okolnosti, které by omezily odpovědnost uvedenou v předchozích dvou větách, pokud se podnik poskytující dopravní služby nemůže dovolávat takových okolností na základě jiných ustanovení.

XIV. POVINNOSTI A ODPOVĚDNOST CESTUJÍCÍHO

V případě leteckých zájezdů je Cestující odpovědný za získání informací týkajících se organizovaných zájezdů a termínů zpáteční cesty, včetně změn hodin uvedených v potvrzení rezervace / cestovních dokladech od delegáta nebo z informačních tabulí v hotelu. Je třeba potvrdit letový plán 24 hodin před plánovanou hodinou odletu do výchozí země u místního zástupce Cestovní kanceláře na informační tabuli v hotelu nebo v Zákaznické zóně na stránkách www.itaka.pl nebo v mobilní aplikaci ITAKA.

V případě zájezdů realizovaných linkovým letadlem je Cestující zodpovědný za dodržování pravidel potvrzování dílčích letů, o kterých ho Cestovní kancelář bude informovat. Nepotvrzení znamená, že letecká společnost zajišťující přepravu má právo zarezervovat místy disponovat jinak. Cestující je odpovědný za to, zda on sám a jeho zavazadlo splňují platné podmínky pro cestu letadlem, autokarem nebo jiným plánovaným dopravním prostředkem. Přípravní podmínky pro cestující a zavazadla v letecké dopravě jsou na webových stránkách www.itaka.pl v záložce „letecké společnosti“. Upozorňujeme, že těhotné ženy nesmějí cestovat letadlem bez předcházející lékařské konzultace. Z bezpečnostních důvodů jsou těhotné ženy v období od 26. do konce 34. týdne těhotenství (v případě vícečetného těhotenství od 20. až do konce 28. týdne) povinny předložit dopravní lékařské potvrzení v anglickém jazyce, že nemají žádné kontraindikace letu. Těhotné ženy po 34. týdnu těhotenství (v případě vícečetných

těhotenství po 28. týdnu) mohou být dopravcem vyloučeny z přepravy. Konečné rozhodnutí o přijetí těhotné ženy na palubu náleží kapitánovi letadla. V případě plavby jsou těhotné ženy v období od 24. týdne těhotenství povinny předložit dopravní lékařské potvrzení, že nemají žádné kontraindikace cesty. Dopravce si vyhrazuje právo požádat o lékařské potvrzení v každé fázi těhotenství a odmítnout vstup, pokud dopravce a/nebo kapitán lodi nejsou přesvědčeni, že Cestující nebude během přepravy v nebezpečí.

XV. ODPOVĚDNOST LETECKÉ SPOLEČNOSTI

Lety do cílové destinace a přiletý z ní podléhají podmínkám Montrealské úmluvy z roku 1999. Reklamací týkající se poškození nebo vyrabování zavazadla v průběhu letecké přepravy je třeba podávat písemně na formuláři Property Irregularity Report (dále PIR) na adresu zastupitelství letecké společnosti do 7 dní od převzetí poškozených předmětů. Reklamací vyplývající ze zpoždění při doručení zavazadla je třeba podávat písemně na adresu zastoupení letecké společnosti do 21 dní ode dne předání zavazadla Cestujícímu. Formulář PIR je obvykle dostupný na letištích u přepážky ztráty a nálezy, kde je možné nahlásit poškození odbaveného zavazadla, anglicky „Lost and found“.

XVI. ITAKA SMART

ITAKA SMART spočívá v tom, že Cestovní kancelář využívá místa v běžných nebo nízkonákladových letadlech a místa v hotelích získaných od externích dodavatelů. Tato místa jsou získávána dynamicky a pokaždé vyžadují potvrzení přímo od poskytovatelů služeb, že jsou stále volná. Proto se může stát, že i přes možnost rezervace varianty ITAKA SMART nebude možné ji dokončit z důvodu nedostatku volných míst od externích dodavatelů. Možnost ITAKA SMART nepředstavuje nabídku ve smyslu ustanovení občanského zákoníku.

Možnost ITAKA SMART se skládá z:

- cestovní zájezdy vytvořené z takových turistických služeb, jako jsou: transfer letiště-hotel-letiště, péče o rezidenty a doprava a ubytování, vyskytující se v konfiguracích jako např.
 - let leteckou společností nebo nízkonákladovým letadlem a ubytování v konkrétním zařízení;
 - let charterovým letadlem a ubytování v konkrétním zařízení;
- turistické služby označované v těchto podmínkách účasti jako „Vlěty“.

Na smlouvy pokrývající zájezdy v rámci opce ITAKA SMART se priměřeně použijí ustanovení těchto Podmínek týkající se Zájezdu, s výjimkou ustanovení vztahujících se přímo k opci ITAKA SMART a popsaných v této kapitole.

Přesun do hotelu

Provádí ji místní dopravní společnost a může zahrnovat turisty přilétající do cíle různými letadly a v různou dobu. Odjezd z letiště do hotelu je tedy závislý na příjezdu všech osob zahrnutých do přesunu a čekací doba na přesun může trvat až 2,5 hodiny od vstupu do příletové haly. Zástupce Kanceláře odpovědný za přesun bude na turisty čekat v příletové hale, před ní nebo na letištním parkovišti u příletové haly. Podrobné informace týkající se převodu jsou nejčastěji poskytovány v tzv. uvítacím dopise zaslaným Kanceláři před odjezdem na e-mailovou adresu uvedenou v rezervaci. Cestovní kancelář doporučuje, aby si Cestující před odjezdem na zájezd přečetl informace obsažené v uvítacím dopise.

Pobyťová péče

Zákazníkovi je poskytována pobyťová péče, která může být poskytována osobně nebo na dálku. Vzdálenou péči lze poskytovat telefonicky, prostřednictvím tzv. chatu z mobilní aplikace ITAKA pro mobilní zařízení (oblíbené instant messengery, např. Messenger, WhatsApp) nebo prostřednictvím e-mailu.

Zákazník obdrží kontaktní údaje rezidenta mezi 48 hodinami a 8 hodinami před plánovaným časem odjezdu ze země v tzv. uvítacím dopise zaslaným Cestovní kanceláří na e-mailovou adresu uvedenou v rezervaci.

Cena a platba

Vzhledem k dynamickému charakteru rezervace Zákazník bere na vědomí, že cena varianty ITAKA SMART není

garantována, dokud nebude potvrzena CK ITAKA Zákazníkovi. Potvrzení rezervace a konečné ceny probíhá až poté, co CK ITAKA obdrží potvrzení od externích poskytovatelů služeb. Dokud rezervace není potvrzena externími dodavateli, je stav rezervace „k zaplacení/potvrzení“.

Když Zákazník provede platbu za „splatnou“ rezervaci, může nastat situace, kdy se konečná cena rezervace liší od „splatné/potvrzené“ rezervace.

Odbavení pasů a letenek

Cestovní kancelář poskytuje informace a klient bere na vědomí, že existují dvě možnosti odbavení pasu/letenky **a. Check-in ze strany Cestovní kanceláře ze Zákazníka** To vyžaduje, aby Zákazník poskytl údaje z dokladu totožnosti požadované v dané zemi, které jsou nezbytné pro dokončení odbavení.

Tyto údaje je Zákazník povinen uvést při potvrzení rezervace, nejpозději však 48 hodin před odjezdem – za tímto účelem může Kancelář Zákazníka kontaktovat ve výše uvedené lhůtě na e-mailovou adresu, kterou Zákazník uvedl při rezervaci.

Ne vždy je možné, aby se Cestovní kancelář odbavila Zákazníka online jeho jménem. Poté je zákazník povinen provést online odbavení sám, jak je popsáno v bodě „b“. V případě online odbavení jménem Zákazníka vyvine Cestovní kancelář s náležitou péčí pro doručení požadovaných palubních lístků na e-mailovou adresu uvedenou v rezervaci. Cestovní kancelář doporučuje Zákazníkovi před odjezdem pečlivě zkontrolovat, zda obdržel správně vystavené palubní lístky.

Aby bylo zajištěno, že se CKITAKA Zákazník by si měl zakoupit službu garantovaného odbavení (služba: Premium Check-in).

Cestovní kancelář informuje, že v některých případech (zejména u nízkonákladových dopravců) může neprovedení online odbavení předem a vytištění palubních lístků vést k tomu, že cestujícím vzniknou dodatečné náklady při odbavení na odbavovací přepážce na letišti.

b. Odbavení samotným Zákazníkem

Kancelář bude Zákazníka vždy nejpозději 48 hodin před odjezdem informovat na e-mailovou adresu uvedenou při rezervaci o nutnosti samostatného odbavení online spolu s pokyny k odbavení.

Online odbavení není vyžadováno u letů s pravidelnými leteckými společnostmi (pokud není ve smlouvě uvedeno jinak)

Změny rezervace/smlouvy a zrušení akce z důvodů přičitatelných Zákazníkovi

Využití míst v pravidelných nebo nízkonákladových letadlech používaných k zajištění letecké dopravy na akce ITAKA SMART cestovní kanceláři a míst v hotelech získaných od externích dodavatelů znamená, že dopravní a ubytovací služby podléhají přísným pravidlům vypořádání s dodavateli místenek v letadlech a hotelech.

V souvislosti s výše uvedeným, v případě odstoupení od smlouvy je Cestující povinen uhradit Cestovní kanceláři poplatek za odstoupení od smlouvy stanovený a účtovaný Cestovní kanceláří v souladu s ustanoveními článku 47 odst. 2 zákona.

Náklady na storno zájezdu naúčtované Cestovní kanceláři budou záviset na nákladech naúčtovaných přepravcem a/nebo poskytovateli letadel a hotelových míst. Před potvrzením storna nebo změny zájezdu je třeba kontaktovat pořadatele za účelem získání informací týkajících se eventuálních nákladů vyplývajících z tohoto důvodu.

Obdobné náklady jsou účtovány v případě změny rezervace týkající se: dopravního prostředku, destinace, data odjezdu, doby trvání zájezdu, místa a typu ubytování, počtu a osobních údajů účastníků zájezdu/rezervace.

V případě, že hodnota výše uvedených nákladů na změnu nebo zrušení, překročí hodnotu platby provedené Zákazníkem za rezervaci, kterou chce změnit nebo zrušit, je Zákazník povinen uhradit rozdíl. Cestovní kancelář si vyhrazuje právo uplatnit nároky vůči zákazníkovi, který takový doplatek neuhradí.

Cestovní kancelář do 14 dnů od ukončení smlouvy vrátí Cestujícímu částku zaplacenou za událost sníženou

o poplatek za odstoupení od smlouvy, vypočtenou v souladu s tímto bodem.

Cestovní kancelář poskytuje informace a Cestující bere na vědomí, že může nastat situace, kdy vrácení platby/ platby bude možné pouze prostřednictvím přímého kontaktu Cestujícího s externím poskytovatelem služeb (např. s leteckou společností). V takové situaci Kancelář poskytne Zákazníkovi údaje a informace potřebné k získání vrácení peněz. Ostatní vrácení Kancelář poskytuje přímo zákazníkovi.

Cestovní kancelář informuje, že ke změně rezervace může být vyžadováno dodatečné ověření cestovatele prostřednictvím webových stránek poskytovatele služeb. V takovém případě poskytne Cestovní kancelář zákazníkovi příslušné pokyny a poskytne mu součinnost v nejvyšší možné míře.

XVII. VNITŘNÍ POSTUP VYŠETŘOVÁNÍ ZPRÁV, ŽÁDOSTÍ A STÍŽNOSTÍ CESTUJÍCÍCH SOUVISEJÍCÍCH S REALIZACÍ ZÁJEZDU ORGANIZOVANÉHO C.K. ITAKA

1. Pokud během turistického zájezdu Cestující zjistí vadné plnění smlouvy, měl by okamžitě informovat Cestovní kancelář nebo její zástupce (průvodce nebo delegát) v místě zájezdu. V případě zjištěného nesouladu má Cestující právo podat stížnost. Aby se předešlo poškození, stížnost by měla být Cestujícím okamžitě předložena, aby Cestovní kancelář mohla co nejdříve zasáhnout a věc objasnit. Cestovní kancelář doporučuje podat stížnost v papírové nebo elektronické podobě (e-mailem na adresu cok@itaka.pl) nebo na jiném trvalém nosiči.

2. Stížnost by měla obsahovat údaje umožňující identifikaci Cestujícího a daného turistického zájezdu, kterého se zúčastnil, předmět stížnosti, uvedení rozsahu nesrovnalosti a určení požadavků a měla by být předložena do 30 dnů od konce zájezdu K dodržení lhůty stačí zaslat stížnost ještě před uplynutím její platnosti. Pokud je stížnost předložena po uplynutí lhůty, může ji kancelář považovat za neúčinnou. Stížnosti týkající se realizace turistických zájezdů mohou být směřovány přímo do Cestovní kanceláře na adresu Zákaznického servisu Nowa Itaka sp. z o.o., ul. Reymonta 39, 45-072 Opole nebo cok@itaka.pl nebo Prodejní kanceláře, prostřednictvím které byla smlouva uzavřena. Prodejní kancelář okamžitě předá stížnost Cestovní kanceláři Reklamace podaná v Prodejní kanceláři daného dne je považována za podanou u Cestovní kanceláře daného dne. Prodejní kancelář, průvodce a delegát nejsou oprávněni uznat nároky Cestujícího související s touto smlouvou, zejména vyplývající ze stížnosti podané Cestujícím

3. Odpověď na správně podanou stížnost bude v závislosti na okolnostech a způsobu podání stížnosti Cestujícím předána Cestujícímu v papírové formě nebo na jiném trvalém nosiči, nejpозději však do 30 dnů ode dne ukončení turistického zájezdu a v případě stížnosti po skončení turistické akce 30 dní od jejího podání (platí datum přijetí dopisu cestovní kanceláři). Pro splnění lhůty stačí odeslat (např. poslat zásilkou na poštu nebo poslat e-mail) odpověď před uplynutím její platnosti. V případě nespokojenosti se způsobem, jakým byla stížnost vyřízena, má cestující právo v této záležitosti pokračovat v korespondenci a podat tzv. odvolání od rozhodnutí. V tomto případě se na cestujících nevztahuje denní lhůta pro představení jeho stanoviska, ale cestovní kancelář doporučuje, aby lhůta pro podání odvolání nepřesáhla 90 dnů ode dne, kdy kancelář obdržela odpověď.

4. Pokud taková povinnost nevyplývá z povinných ustanovení zákona, Cestovní kancelář nepoužívá mimosoudní postupy při podávání stížností a řešení pohledávek, včetně mimosoudního řešení spotřebitelských sporů. Při plnění povinností uložených závaznými právními předpisy Cestovní kancelář informuje, že subjekt oprávněný k vedení řízení v případě mimosoudního řešení spotřebitelských sporů pro Cestovní kancelář je obchodní inspekce – krajská obchodní inspekce v Opoli (ul. 1. maja 1, 45-068 Opole, e-mailová adresa: sekretariat@opole.wiuh.gov.pl). Informace o mimosoudním řešení spotřebitelských sporů prostřednictvím platformy zřízené Evropskou komisí

naleznete na adrese: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=PL> Cestující je oprávněn podat stížnost prostřednictvím výše uvedené platformy, v případě uzavření Smlouvy prostřednictvím webové stránky Cestovní kanceláře (online). Cestující může také získat pomoc týkající se jeho práv a v oblasti sporu mezi ním a Cestovní kanceláří tím, že se obrátí na místně příslušnou (okresní/městskou) spotřebitelskou nebo sociální organizaci, jejichž statutární úkoly zahrnují ochranu spotřebitele (včetně Federace spotřebitelů, Asociace polských spotřebitelů), nebo pomoci informací dostupných na internetových stránkách předsedy Úřadu pro hospodářskou soutěž a ochranu spotřebitelů.

XVIII. OSOBNÍ ÚDAJE:

Správcem osobních údajů cestujících shromážděných za účelem uzavření a provádění dohody je cestovní kancelář. Kontakt se Správcem osobních údajů, tel. 77 5412 202, email info@itaka.pl Správce údajů odpovídá za zabezpečení předávaných osobních údajů a jejich zpracování v souladu se zákonem. Správce osobních údajů jmenoval inspektora ochrany údajů (IOÚ), kterého lze kontaktovat ve věcech týkajících se zpracování osobních údajů a výkonu práv cestujících v souladu s ustanoveními o ochraně osobních údajů prostřednictvím e-mailové adresy: daneosobowe@itaka.pl. Podrobné informace o zpracování osobních údajů cestujících jsou k dispozici na adrese: <https://www.itaka.pl/dane-osobowe/> oraz w Biurach Sprzedawcy. Osoba provádějící rezervaci zájezdů je povinna zachovávat mlčenlivost o všech osobních údajích souvisejících s rezervací zájezdů a uzavřenou smlouvou. Sdílením výše zmíněných údajů (zejména rezervacího čísla) třetím stranám, včetně osob uvedených v potvrzení rezervace / cestovním dokladu, se zavazuje poskytnout těmto osobám potvrzení rezervace / cestovní doklad cestovní kanceláři prostřednictvím zákaznické zóny. Osoba provádějící rezervaci zájezdu také bere na vědomí, že náhodné předání nebo ztráta výše uvedených údajů (a zejména rezervacího čísla) mohou vést k tomu, že neoprávněné osoby získají přístup k údajům z potvrzení rezervace/cestovního dokladu prostřednictvím zákaznické zóny, za kterou cestovní kancelář nenese zodpovědnost. Osoba, která provede rezervaci uzavřením smlouvy také jménem a pro osoby uvedené v potvrzení rezervace/cestovním dokladu, přebírá povinnost informovat tyto osoby o pravidlech zpracování jejich údajů správcem údajů v souvislosti s uzavřenou smlouvou nebo rezervací zájezdu. Pokud osoba, která provedla rezervaci, uzavře dohodu jménem osoby uvedené v potvrzení rezervace / cestovním dokladu, musí mít souhlas (plnou moc nebo zmocnění) výše uvedené osoby jednající jejím jménem. Osoba provádějící rezervaci, nese plnou odpovědnost za jednání bez výše uvedeného oprávnění (nevztahuje se na osoby, které nemají plnou způsobilost k právním úkonům). Osoba provádějící rezervaci je povinna předložit výše uvedený souhlas na každou žádost správce osobních údajů.

XIX. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

Zprávy, žádosti a stížnosti cestujícího jsou zvažovány v rámci "vnitřního postupu vyšetřování zpráv, žádostí a stížností cestujících souvisejících s realizací zájezdu". Spory mezi stranami týkající se dohody mohou být vyřešeny způsobem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů a v případě nevyřešení sporu budou řešeny místněpříslušným soudem. Subjekt oprávněný k mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů je obchodní inspekce a informace o takových řízeních jsou k dispozici na webových stránkách <http://www.opole.wiuh.gov.pl/>. Ve věcech, na které se nevztahují Podmínky účasti, platí ustanovení zákona, ustanovení občanského zákoníku a další ustanovení o ochraně spotřebitele, včetně ustanovení týkajících se turistických akcí, ustanovení čl. 10, art. 11, čl. 12 odst. 1 body 1, 5, 16 a 17, čl. 17 a čl. 20 odst. 2 zákona ze dne 30. května 2014 o právech spotřebitelů (Sb. z r. 2017, položka 683) v čl. 3 v odst. 1 bod 8). Cestující si může tento zákon přečíst, včetně ustanovení uvedených v Podmínkách účasti, na webových stránkách www.itaka.pl nebo v Prodejní kanceláři nebo na adrese : www.sejm.gov.pl.