

## OGÓLNE WARUNKI UCZESTNICTWA W IMPREZACH TURYSTYCZNYCH ORGANIZOWANYCH PRZEZ BIURO PODRÓŻY ITAKA obowiązujące od dnia 1 lipca 2018 r.

### I. POSTANOWIENIA OGÓLNE

**Spółka** pod firmą **Nowa Itaka sp. z o.o. w Opolu**, będąca organizatorem turystyki, używająca również nazwy handlowej „**Biuro Podróży Itaka**”, zwana dalej „**Biurem Podróży**”, stawia sobie za cel zapewnienie Podróżnym optymalnych warunków wypoczynku w imprezach turystycznych.

**Niniejsze** „Ogólne Warunki Uczestnictwa W Imprezach Turystycznych Biura Podróży ITAKA” zwane są dalej „**Warunkami Uczestnictwa**”.

**Pojęcia**: „impreza turystyczna”, zwana dalej „**Imprezą**”; „umowa o udział w imprezie turystycznej”, zwana dalej „**Umową**”, „**Podróżny**” 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**”.

**Ilekróć** w Warunkach Uczestnictwa jest mowa o „**Biurze Sprzedaży**” lub „**Biurze**” bez bliższego określenia - należy przez to rozumieć zdefiniowane w art. 4 pkt 11 Ustawy pojęcie „**punkt sprzedaży**”, w którym została założona rezerwacja Imprezy przez danego Podróżnego.

**Warunki Uczestnictwa** stanowiące wzorzec Umowy, wydane na podstawie art. 384 § 1 k.c. oraz Ustawy, w zakresie w nich uregulowanym określają związane z oferowaniem, sprzedażą i realizacją Imprez Biura Podróży prawa i obowiązki Podróżnych, Biura Podróży oraz Biura Sprzedaży działającego w imieniu i na rachunek Biura Podróży.

**Organizatorem Imprez**, o których mowa w Warunkach Uczestnictwa, jest Biuro Podróży.

Integralną część umowy stanowi treść następujących materiałów i dokumentów:

- (a) „**Warunki Uczestnictwa**”,
- (b) „**Oferta**” zawierająca opis Imprezy wybranej przez Podróżnego i stanowiącej przedmiot Umowy, za wyjątkiem usług które zostały wybrane i nabyte po rozpoczęciu realizacji usługi turystycznej oraz Wycieczki Lokalne
- (c) „**Dokumenty podróży**”
- (d) „**Warunki Ubezpieczenia Podróży dla Klientów Biura Podróży ITAKA Nr 10.11.011 w Europäische Reiseversicherung AG z siedzibą w Monachium Oddział w Polsce ul. Chmielna 101/102 80-748 Gdańsk**”,
- (e) „**Polityka prywatności**”,
- (f) „**Wewnętrzna Procedura Rozpatrywania Wiadomości, Żądań i Skarg Podróżnych Związanych z Realizacją Imprezy**”.
- (g) „**Informacje Praktyczne**”

**Materiały o których mowa wyżej** są dostępne na stronie [www.itaka.pl](http://www.itaka.pl) oraz w Biurze Sprzedaży.

**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:**

- (a) bezpośrednio z Biurem Podróży z wykorzystaniem strony [www.itaka.pl](http://www.itaka.pl),
- (b) za pośrednictwem Biura Sprzedaży w fizycznej obecności obu stron,
- (c) telefonicznie za pośrednictwem Biura Sprzedaży lub infolinii Biura Podróży.

**Osoba dokonująca rezerwacji** Imprezy musi posiadać pełną zdolność do czynności prawnych. Zawarcie Umowy na rzecz osoby małoletniej wymaga pisemnej zgody rodziców lub opiekunów prawnych, z podpisami rodziców lub opiekunów prawnych poświadczonymi notarialnie (o ile osoba małoletnia wyjeżdża bez rodzica lub opiekuna prawnego).

**Za szkody** wyrządzone podczas Imprezy przez osoby małoletnie odpowiadają rodzice lub opiekunowie prawni. **Osoba dokonująca rezerwacji** Imprezy (pierwsza osoba wymieniona w potwierdzeniu rezerwacji / dokumentach podróży lub płatnik) przyjmuje na siebie odpowiedzialność za zapłatę całej ceny Imprezy za wszystkie osoby wymienione w potwierdzeniu rezerwacji/dokumentach podróży. Jest także odpowiedzialna za przekazywanie pozostałym osobom otrzymanych od Biura Podróży (bezpośrednio lub poprzez Biuro Sprzedaży) i oświadczeń dotyczących Imprezy, a także za przekazywanie Biuru Podróży (bepośrednio lub poprzez Biuro Sprzedaży) w imieniu tych osób informacji i oświadczeń związanych z Imprezą.

**Zaleca się aby Podróżny rezerwujący Imprezę skontaktował się z Biurem Podróży (bepośrednio lub poprzez Biuro Sprzedaży) na 24 godz. przed planowanym terminem wyjazdu/wylotu z kraju, w celu potwierdzenia rozkładu jazdy/lotu. Zawsze aktualny rozkład lotu/jazdy można sprawdzić także w **Strefie Klienta** na stronie [www.itaka.pl](http://www.itaka.pl).**

**Przed zawarciem Umowy** udziela się Podróżnemu:

- (a) standardowych informacji za pośrednictwem odpowiedniego standardowego formularza informacyjnego, zwanego dalej „**formularzem SFI**”, stanowiącego załącznik 1 lub 2 do Ustawy,
  - (b) informacji określonych w art. 40 ust. 1 i 3 Ustawy, zwanych dalej „**Informacjami o Imprezie**”.
- Przed zawarciem umowy organizator może zmienić informacje przekazane podróżnemu zgodnie z art. 40 ust. 1 ustawy informując go w sposób jasny, zrozumiały i widoczny o każdej zmianie informacji.

**W przypadku zawierania Umowy** za pośrednictwem strony [www.itaka.pl](http://www.itaka.pl) Podróżny potwierdza, iż przed dokonaniem rezerwacji udzielone mu zostały wymagane Ustawą informacje za pośrednictwem formularza SFI a przed zawarciem Umowy również Informacja o Imprezie.

**W przypadku zawierania Umowy** w Biurze Sprzedaży w jednoczesnej fizycznej obecności stron udzielenie Podróżnemu informacji za pośrednictwem formularza SFI oraz Informacji o Imprezie a także potwierdzenie, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym, następuje na trwałym nośniku.

**W przypadku zawierania Umowy** przez telefon Podróżnemu udziela się Informacji o Imprezie oraz informacji zawartych w SFI stanowiących załącznik nr 2 do Ustawy, a także potwierdza się treść proponowanej Umowy utrwaloną na papierze lub innym trwałym nośniku. Oświadczenie Podróżnego o zawarciu Umowy jest skuteczne, jeżeli zostało utrwalone na papierze lub innym trwałym nośniku po otrzymaniu potwierdzenia od Biura Podróży.

**Umowa** lub potwierdzenie jej zawarcia zawiera udzielone Podróżnemu przed zawarciem Umowy Informacje o Imprezie a także pełną treść uzgodnień między stronami Umowy oraz dane i informacje określone w art. 42 ust. 4 Ustawy.

**W chwili zawarcia** Umowy lub niezwłocznie po jej zawarciu udostępnia się Podróżnemu na trwałym nośniku kopię Umowy lub potwierdzenie jej zawarcia. **Podróżny** jest uprawniony do żądania kopii Umowy w postaci papierowej, jeżeli została zawarta w jednoczesnej fizycznej obecności stron.

W sprawach związanych z Imprezą Podróżny może kontaktować się przed rozpoczęciem Imprezy bezpośrednio z Biurem Podróży a w przypadku zawarcia umowy za pośrednictwem Biura Sprzedaży – z tym Biurem, zaś po rozpoczęciu Imprezy - z pilotem lub rezydentem, którzy przekazują numer telefonu i adres poczty elektronicznej w momencie przylotu lub rozpoczęcia transferu bądź w momencie zakwaterowania w hotelu.

### III. CENA IMPREZY, WARUNKI ZAPŁATY

**Wszystkie ceny Imprez** są cenami umownymi. Cena Imprezy jest ustalona na podstawie obowiązujących taryf, cen, opłat i kursów walut. Cena Imprezy nie obejmuje kosztów uzyskania paszportu, wizy, szczepień ochronnych, dodatkowych ubezpieczeń, a odpowiedzialność za ich uzyskanie spoczywa na Podróżnym. Przedpłata na poczet ceny Imprezy wynosi 30% ceny Imprezy. Przedpłaty należy dokonać do Biura Podróży lub Biura Sprzedaży bądź na wskazany przez Biuro Podróży rachunek bankowy w ciągu 24 godzin od momentu założenia rezerwacji.

**Pełną należność za Imprezę**, z potrąceniem dokonanej przedpłaty, należy wpłacić do Biura Podróży lub do Biura Sprzedaży bądź na wskazany przez Biuro Podróży rachunek bankowy na 30 dni przed datą wyjazdu/wylotu. Przy rezerwacji na mniej niż 30 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 lub w formie przekazu pocztowego na adres Podróżnego podany na rezerwacji, na podstawie dyspozycji wydanej przez osobę dokonującą rezerwacji (pierwszą wymienioną w potwierdzeniu rezerwacji/dokumentach podróży lub płatnika).

#### **IV. PASZPORT, WIZY, SZCZEPIENIA, WYMAGANIA ZDROWOTNE**

**Podróżny wyjeżdżający** poza obszar Unii Europejskiej musi posiadać ważny stały paszport (minimum 6 miesięcy od daty powrotu do Polski). Przy wyjeździe do krajów Unii Europejskiej wymagany jest dowód osobisty lub paszport.

**Wymóg posiadania paszportu** dotyczy także dzieci do 2 lat. Podróżnym posługującym się paszportem tymczasowym lub dyplomatycznym Biuro Podróży zaleca przed dokonaniem rezerwacji kontakt z placówką dyplomatyczną kraju docelowego z racji możliwych ograniczeń formalnych związanych z takim paszportem.

**Wyjazd w region świata** o odmiennym klimacie lub niskim standardzie warunków sanitarno-higienicznych wymaga zastosowania odpowiednio wcześniej dobranej profilaktyki. Przy wyjazdach w szczególności w region Wysp Karaibskich, do państw Ameryki Środkowej i Południowej, w rejon Bliskiego Wschodu oraz Afryki Środkowej i Azji, zalecamy zapoznanie się z aktualnymi informacjami dotyczącymi potencjalnych zagrożeń zdrowotnych i profilaktyki z tym związanej, dostępnymi na stronie Światowej Organizacji Zdrowia (WHO), Europejskiego Centrum ds. Zapobiegania i Kontroli Chorób (ECDC) a także na stronie poświęconej „Informacjom dla podróżujących” w ramach strony internetowej Głównego Inspektoratu Sanitarnego ([www.gis.gov.pl](http://www.gis.gov.pl)).

**Jeżeli istnieją** przeciwwskazania lekarskie do odbycia przez Podróżnego podróży zagranicznej i udziału w Imprezie Podróżny jest obowiązany poinformować o tym Biuro Podróży.

**Jeżeli udział** w Imprezie jest związany z określonymi wymaganiami zdrowotnymi informacje o tym zamieszcza się w opisie Imprezy.

#### **V. ROZPOCZĘCIE IMPREZY, PRZELOT I DOBA HOTELOWA**

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

W przypadku lotów powrotnych do kraju następujących po zakończeniu ostatniej doby hotelowej, należy opuścić pokoje do godz. 10.00 w dniu wykwaterowania. W przypadku statkiem, zaokrętowanie na statku rozpoczyna się od godz. 13.00 w dniu rozpoczęcia rejsu. Kabiny należy opuścić do godz. 9.00 w dniu zakończenia rejsu.

#### **VI. ZMIANA WARUNKÓW UMOWY Z INICJATYWY BIURA PODRÓŻY**

**Z zastrzeżeniem** art. 48 ust. 10 oraz art. 50 ust. 1 Ustawy - cena Imprezy określona w Umowie nie podlega zmianie. Zmiana innych niż cena warunków umowy, zwanych dalej „Warunkami Umowy”, może nastąpić zgodnie z przepisami art. 46 Ustawy.

Przepisy Ustawy wymienione w niniejszym rozdziale są udostępnione na stronie [www.itaka.pl](http://www.itaka.pl) oraz dostępne są w Punkcie Sprzedaży.

**O wszystkich zmianach** Warunków Umowy, innych niż nieznaczne w rozumieniu art. 45 ust. 1 pkt 2 Ustawy, oraz o związanych z nimi uprawnieniach i obowiązkach stron Biuro Podróży ma obowiązek powiadomić Podróżnego na trwałym nośniku niezwłocznie po o trzymaniu 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.

**Podróżny**, który po otrzymaniu informacji na temat zmian warunków umowy wyrazi na nie zgodę, biorąc udział w imprezie, nie ma prawa do odszkodowania z tytułu tych zmian.

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

**Zmiana Warunków Umowy** (warunków zakupionej Imprezy) z inicjatywy Podróżnego może nastąpić po złożeniu przez Podróżnego oświadczenia na trwałym nośniku w Biurze Podróży lub w Biurze Sprzedaży.

**Podróżny**, który po uiszczeniu przedpłaty lub całej ceny Imprezy chce dokonać zmian Warunków Umowy (np. w zakresie terminu, miejsca docelowego, hotelu, uczestników), 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 250 zł od osoby. Opłatę tę wnosi się bezpośrednio przy dokonywaniu zmiany lub niezwłocznie po jej dokonaniu tak, aby na daną Imprezę zawsze wpłacona była przynajmniej pełna przedpłata. Taką samą opłatę wnosi Klient pragnący przenieść uprawnienia z Umowy na inną osobę, spełniającą wszystkie warunki uczestnictwa w imprezie.

(b) w przypadku Imprez realizowanych samolotem rejsowym/liniowym (nieczarterowym) powyższe warunki zmiany nie znajdują zastosowania. Koszty zmian (terminu, uczestnika itp.) naliczone przez Biuro Podróży będą uzależnione od kosztów naliczonych przez przewoźnika. Przed potwierdzeniem zmiany należy się skontaktować z Biurem Podróży w celu uzyskania informacji na temat ewentualnych kosztów wynikających z tego tytułu;

(c) Podróżnego zmieniającego termin wyjazdu lub miejsce docelowe, hotel lub uczestników, powyżej 40 dni przed wyjazdem, obowiązują przy wyborze nowej (innej) Imprezy takie warunki cenowe, jakie obowiązywały za nią w dniu dokonania pierwotnej rezerwacji.

**Doręczenie** przez Podróżnego Biuru Podróży lub Biuru Sprzedaży na mniej niż 40 dni przed rozpoczęciem Imprezy prośby o zmianę Warunków Umowy w zakresie miejsca docelowego, terminu lub okresu trwania Imprezy jest równoznaczne z odstąpieniem przez Podróżnego od Umowy ze skutkiem określonym w rozdziale X Warunków Uczestnictwa, chyba że strony postanowią inaczej.

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

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

#### **IX. PRZENIESIENIE UPRAWNIENIŹ Z UMOWY NA INNĄ OSOBĘ**

**Podróżny** może bez zgody Biura Podróży przenieść na osobę spełniającą warunki udziału w Imprezie wszystkie przysługujące mu z tytułu Umowy uprawnienia, jeżeli jednocześnie osoba ta przejmuje wszystkie wynikające z Umowy obowiązki. To przeniesienie uprawnień i przejęcie obowiązków, zwane dalej „przepisaniem Imprezy”, jest skuteczne wobec Biura Podróży, jeżeli Podróżny zawiadomi je o przepisaniu Imprezy na trwałym nośniku określonym w Umowie w rozsądnym terminie.

**Zawiadomienie** złożone nie później niż 7 dni przed rozpoczęciem Imprezy uważa się w każdym przypadku za złożone w rozsądnym terminie.

**Zawiadomienie** uważa się również za złożone w rozsądnym terminie, jeżeli zostało dokonane przez Podróżnego: (a) w przypadku Imprez samolotowych - na lotnisku nie później niż 2 godziny przed godziną wylotu lub (b) w przypadku Imprez autokarowych – w głównym miejscu zbiórki nie później niż 15 minut przed wyjazdem.

**Jeżeli przepisanie** Imprezy będzie wiązać się dla Biura Podróży z dodatkowymi kosztami, żądając ich zapłaty Biuro Podróży wykaże Podróżnemu zasadne i rzeczywiste koszty.

**Za nieuiszczonej część** ceny Imprezy oraz koszty poniesione przez Biuro Podróży w wyniku przepisania Imprezy Podróżny i osoba przejmująca jego uprawnienia odpowiadają solidarnie.

#### **X. ODSTĄPIENIE PRZEZ PODRÓŻNEGO OD UMOWY; OPLATA ZA ODSTĄPIENIE OD UMOWY**

**Podróżny** może odstąpić od Umowy w każdym czasie przed rozpoczęciem Imprezy.

**W razie** odstąpienia od Umowy Podróżny jest zobowiązany do zapłacenia na rzecz Biura Podróży opłaty za odstąpienie od umowy określonej i pobieranej przez Biuro Podróży zgodnie z przepisami art. 47 ust. 2 Ustawy.

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



**Do kalkulacji** ostatecznie poniesionych kosztów Biuro Podróży może przystąpić dopiero po dacie końcowej wyjazdu i rozliczeniu kosztów imprezy, z której Podróżny nie skorzystał. W przypadku imprez realizowanych samolotem rejsowym/ liniowym (nieczarterowym) powyższe warunki zmiany i rezygnacji nie znajdują zastosowania.

Koszty zmian oraz rezygnacji naliczone przez Biuro Podróży będą uzależnione od kosztów naliczonych przez przewoźnika. Przed potwierdzeniem zmiany/rezygnacji należy się skontaktować z organizatorem w celu uzyskania informacji na temat ewentualnych kosztów wynikających z tego tytułu.

**Biuro Podróży** w terminie 14 dni od rozwiązania Umowy dokona zwrotu Podróżnemu zapłaconej kwoty za Imprezę pomniejszonej o opłatę za odstąpienie od Umowy, obliczoną na podstawie kosztów znanych w dniu rozwiązania Umowy. Jeżeli po kalkulacji ostatecznie poniesionych kosztów zajdzie konieczność zwrócenia Podróżnemu części opłaty – Biuro Podróży niezwłocznie zwróci Podróżnemu należną kwotę.

**Powyższe postanowienia** niniejszego rozdziału nie mają zastosowania w przypadku gdy Ustawa stanowi, iż odstąpienie przez Podróżnego od Umowy lub jej rozwiązanie przez Podróżnego następuje bez opłaty.

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

**Informacje** dotyczące obowiązkowego ubezpieczenia Imprez zagranicznych w zakresie KL/NNW oraz dobrowolnego ubezpieczenia dodatkowego a także warunki tych ubezpieczeń zawarte są w Warunkach Ubezpieczenia w Trakcie 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 Europäische Reiseversicherung AG z siedzibą w Monachium Oddział w Polsce ul. Chmielna 101/102 80-748 Gdańsk oraz że zgodnie z Ustawą odprowadza należne od Umów składki na Turystyczny Fundusz Gwarancyjny.

**Wpłata środków** z gwarancji następuje:

1) w zakresie pokrycia kosztów kontynuacji Imprezy lub kosztów powrotu do kraju poprzez Opolski Urząd Marszałkowski, ul. Piastowska 14, 45-082 Opole, tel. +48 77 54 16 410, e-mail [umwo@opolskie.pl](mailto:umwo@opolskie.pl).

2) w zakresie zwrotu całości lub części wpłat wniesionych tytułem zapłaty za Imprezę – ubezpieczyciel wymieniony w zdaniu poprzedzającym, tel. + 48 58 324 88 50, e-mail [poczta@erv.pl](mailto:poczta@erv.pl).

## **XII. ODPOWIEDZIALNOŚĆ BIURA PODRÓŻY**

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

**Od odpowiedzialności** Biura Podróży z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usług turystycznych objętych Imprezą określają przepisy art. 50 Ustawy.

**Od odpowiedzialności** Biura Podróży oraz Biura Sprzedaży za błędy w rezerwacji określa art. 53 Ustawy. **Z zastrzeżeniem** art. 50 ust. 5 Ustawy Biuro Podróży ogranicza wysokość odszkodowania jakie ma zostać wypłacone przez Biuro za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług turystycznych objętych Imprezą do trzykrotności ceny Imprezy względem każdego Podróżnego.

Ograniczenie to nie dotyczy szkód na osobie oraz szkód spowodowanych umyślnie lub w wyniku niedbalstwa.

**Biuro Podróży** jest odpowiedzialne za te informacje zawarte w publikacjach, broszurach, folderach, ulotkach i innych materiałach informacyjnych wydanych przez hotele, które zostały udostępnione Podróżnemu przez Biuro bezpośrednio lub za pośrednictwem Biura Sprzedaży.

## **XIII. OBOWIĄZEK UDZIELENIA PODRÓŻNEMU POMOCY**

**W przypadku** gdy Podróżny znalazł się w trudnej sytuacji w związku z wystąpieniem nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności w rozumieniu art. 4 pkt 15 Ustawy, Biuro Podróży udziela Podróżnemu odpowiedniej pomocy na warunkach określonych w art. 52 Ustawy.

**W przypadku** gdy niemożliwe jest zapewnienie Podróżnemu powrotu do kraju zgodnie z Umową z powodu nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności, Biuro Podróży ponosi koszty niezbędnego zakwaterowania podróznego, w miarę możliwości o kategorii równoważnej do określonej w Umowie, przez okres do 3 nocy.

**Powyższe uprawnienie** do zakwaterowania nie wyłącza stosowania przepisów korzystniejszych w tym zakresie.

**Biuro Podróży** nie może powoływać się na nieuniknione i nadzwyczajne okoliczności w celu ograniczenia odpowiedzialności, o której mowa w dwóch zdaniach poprzedzających, jeżeli przedsiębiorca świadczący usługi transportowe nie może powoływać się na takie okoliczności na podstawie innych przepisów.

## **XIV. OBOWIĄZKI I ODPOWIEDZIALNOŚĆ PODRÓŻNEGO**

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

**W przypadku Imprez** realizowanych samolotem liniowym/ rejsowym Podróżny jest odpowiedzialny za przestrzeganie zasad potwierdzania odcinków lotów, o jakich powiadomi go Biuro Podróży. Brak potwierdzenia oznacza, że linie lotnicze uczestniczące w transporcie mają prawo rozdysponować zarezerwowane miejsca. Podróżny ponosi odpowiedzialność za to, czy on sam i jego bagaż spełniają warunki obowiązujące dla podróży samolotem, autokarem lub innym przewidzianym środkiem transportu.

**Warunki Przewozu Pasażerów i Bagażu** samolotem znajdują się na stronie [www.itaka.pl](http://www.itaka.pl) w zakładce „[linie lotnicze](#)”. Zwraca się uwagę, że kobiety ciężarne nie powinny podróżować samolotem bez przedniej konsultacji medycznej.

Ze względów bezpieczeństwa, kobiety ciężarne w okresie od 26 do końca 34 tygodnia (w przypadku ciąży mnogiej od 20 do końca 28 tygodnia) ciąży, zobowiązane są przedłożyć przewoźnikowi zaświadczenie lekarskie w języku angielskim o braku przeciwwskazań do odbycia lotu.

Kobiety ciężarne po 34 tygodniu (w przypadku ciąży mnogiej po 28 tygodniu) ciąży mogą nie zostać dopuszczone przez przewoźnika do lotu.

**Ostateczną decyzję** o dopuszczeniu do lotu kobiety ciężarnej podejmuje kapitan samolotu. W przypadku rejsów statkiem kobiety, które są w ciąży 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. WEWNĘTRZNA PROCEDURA ROZPATRYWANIA WIADOMOŚCI, ŻAŻAŃ I SKARG PODRÓŻNEGO ZWIĄZANYCH Z REALIZACJĄ IMPREZY ORGANIZOWANEJ PRZEZ B.P. ITAKA**

1. Jeżeli w trakcie imprezy turystycznej Podróżny stwierdza wadliwe wykonywanie Umowy, powinien niezwłocznie zawiadomić o tym Biuro Podróży lub jego przedstawiciela (pilota lub rezydenta) w miejscu realizacji imprezy. W przypadku stwierdzonej niezgodności Podróżny ma prawo do złożenia skargi. W celu zapobiegania szkodom skarga winna być złożona przez Podróżnego niezwłocznie, tak, aby Biuro Podróży mogło jak najszybciej interweniować i wyjaśnić sprawę w trybie pilnym. Biuro Podróży zaleca złożenie skargi w postaci papierowej lub elektronicznej (mailem na adres: [cok@itaka.pl](mailto:cok@itaka.pl)), ewentualnie na innym trwałym nośniku. Przez „trwały nośnik” należy rozumieć materiał lub narzędzie umożliwiające przechowywanie informacji, w sposób umożliwiający dostęp do informacji w przyszłości przez czas odpowiedni do celów, jakim te informacje służą, i które pozwalają na odtworzenie przechowywanych informacji w niezmienionej postaci.

2. Skarga powinna zawierać dane umożliwiające identyfikację Podróżnego i danej imprezy turystycznej, w której uczestniczył, przedmiot skargi, wskazanie niezgodności oraz określenie żądań, a ponadto powinna zostać złożona w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia zakończenia imprezy. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie skargi przed jego upływem. W przypadku złożenia skargi po terminie, Biuro Podróży może uznać ją za bezskuteczną. 2.

Skarga związana z realizacją imprezy turystycznej może być kierowana bezpośrednio do Biura Podróży na adres Centrum Obsługi Klienta, Nowa Itaka sp. z o.o., ul. Reymonta 39, 45-072 Opole lub [cok@itaka.pl](mailto:cok@itaka.pl) lub do Biura Sprzedaży, za pośrednictwem którego Umowa została zawarta.

Biuro Sprzedaży niezwłocznie przekazuje skargę do Biura Podróży. Skargę wniesioną do Biura Sprzedaży w danym dniu uważa się za wniesioną z tym dniem do Biura Podróży. Biuro Sprzedaży, pilot i rezydent nie są uprawnieni do uznawania roszczeń Podróżnego związanych z Umową, w szczególności wynikających z wniesionej przez Podróżnego skargi.

3. Odpowiedź na prawidłowo złożoną skargę zostanie przekazana Podróżnemu w postaci papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji, stosownie do okoliczności oraz formy wniesienia skargi przez Podróżnego, ale nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania skargi.

Do zachowania terminu wystarczy wysłanie (np. nadanie przesyłki w placówce pocztowej lub wysłanie maila) odpowiedzi przed jego upływem.

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

## **VII. 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).