

VŠEOBECNÉ PODMÍNKY ÚČASTI NA TURISTICKÝCH AKCÍCH POŘADANÝMI CESTOVNÍ KANCELÁŘI 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 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 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 „dovolená v Polsku“), které nejsou kombinovány s jinými turistickými službami, proto nepředstavují turistické zájezdy a na která se ustanovení zákona nevztahují. Cestovní kancelář umožňuje v souladu se zákonem ze dne 15. července 2020 o polském turistickém poukazu provádět platby za dovolenou v Polsku pomocí poukazů stanovených tímto zákonem a dle jim určených pravidel. 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 dovolenou v Polsku platná.

Cestovní kancelář Itaka kromě organizování turistických zájezdů 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 je zejména smlouva o pobytu v hotelu s vlastní dopravou (s výjimkou hotelů v Polsku) nebo o letecké dopravě (také v obou směrech). 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 pobytů se použijí příslušná ustanovení těchto Podmínek vztahujících se na zájezdy, s výjimkou bodů XII XIII, ustanovení týkajících se pojištění a jakýchkoli dalších ustanovení přímo souvisejících s ustanoveními Zákona - tato ustanovení nejsou pro pobyt platná. 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 o uvedených v Podmínkách účasti je Cestovní kancelář. Nedílnou součástí smlouvy je obsah následujících materiálů a dokumentů:

- „Podmínky účasti“,
- „Nabídka“ obsahující popis zájezdu vybraného Cestujícím, který je předmětem smlouvy, s výjimkou služeb, které byly vybrány a zakoupeny po zahájení turistické služby a místních výletů.
- „Cestovní doklady“,
- „Podmínky cestovního pojištění pro zákazníky Cestovní kanceláře ITAKA č. 10.11.014 ERGO Reiseversicherung AG se sídlem v Mnichově, působící prostřednictvím pobočky v Polsku (dříve Europäische Reiseversicherung AG se sídlem v Mnichově Pobočka v Polsku) 80-309 Gdańsk, al. Grunwaldzka 413,
- „Zásady ochrany osobních údajů“,
- „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 katalogích 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 Cestujícím 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 rezervčních procesů online.

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

Smlouva může být uzavřena:

- přímo s Cestovní kanceláří pomocí webových stránek www.itaka.pl,
- osobně v Prodejní kanceláři za fyzické přítomnosti obou stran,
- 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 vyžaduje písemný souhlas rodičů nebo zákonných zástupců s podpisými rodičů nebo zákonných zástupců ověřenými notářem (v případě opuštění nezletilé osoby bez doprovodu rodiče nebo zákonného zástupce). Za škody způsobené nezletilými osobami během zájezdu odpovídají rodiče nebo zákonní zástupci. 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 ostatním osobám informací a prohlášení o zájezdu získaných od Cestovní kanceláře (přímo nebo prostřednictvím Prodejní kanceláře), jakož i za předání informací a prohlášení týkajících se zájezdu Cestovní kanceláří (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 také v Zájezdnicí zóně na webových stránkách www.itaka.pl. Před uzavřením smlouvy jsou Cestujícím sděleny:

- standardní informace prostřednictvím příslušného standardního informačního formuláře, dále jen „formulář SFI“, připojeného jako příloha 1 nebo 2 zákona,
- informace uvedené v čl. 40 s 1 a 3 zákona, dále jen „Informace o zájezdu“. Před uzavřením smlouvy může organizátor změnit informace poskytnuté Cestujícím 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 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 v Prodejní kanceláři za fyzické přítomnosti stran se poskytované informace Cestujícím prostřednictvím formuláře SFI a informace o zájezdu a potvrzení zmíněné v předchozí větě provádí na trvalém nosiči. V případě uzavření smlouvy telefonicky cestujícím 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 jiným 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 Cestujícím 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 Cestujícím 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. Ve věcech týkajících se Zájezdů se Cestovatel může obrátit přímo na Cestovní kancelář před zahájením Akce a v případě uzavření smlouvy prostřednictvím Prodejní kanceláře – na tuto Kancelář, a po zahájení Zájezdů – s průvodcem nebo delegátem, kteří poskytují svá telefonní čísla a e-mailové adresy v době příjezdu nebo zahájení přepravy nebo v době 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 očekávání, dodatečných pojištění apod., přičemž odpovědnost za jejich získání spočívá na účastníkovi zájezdu. Záloha činí 30 % ceny zájezdu. Záloha by měla být odeslána Cestovní kanceláří nebo Prodejní kanceláří nebo na bankovní účet uvedený Cestovní kanceláří do 24 hodin od okamžiku rezervace. Platba za zájezd, po odečtení předplacené zálohy, by měla být doručena do 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 je povinen doručit bankovní doklad o zaplacení během 24 hodin po provedení rezervace. Doklad o zaplacení by měl být zaslán Prodejní kanceláří nebo na adresu sklep@itaka.pl, pokud byla rezervace vytvořena na internetových stránkách www.itaka.pl. Pokud výše uvedené podmínky nebudou splněny rezervací kancelář si vyhrazuje právo nezaplacenou rezervaci zrušit. Pokud je rezervace vytvořena 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 nebo poštovní poukázku na adresu Cestujícího uvedenou 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 přímém důsledku 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, směnných kurzů relevantních proturistické akce.

V případě, že je nutné zvýšit cenu, cestovní kancelář vždy písemně nebo na jiném trvalém nosiči oznámí cestujícím (plátcům rezervace nebo první osobě uvedené v potvrzení rezervace/cestovních dokladech) o změně ceny spolu s důvody zvýšení a uvede způsob výpočtu. V období 20 (dvaceti) dnů před zahájením turistické akce nelze cenu sjednanou ve smlouvě s cestujícím zvýšit. Cestující má nárok na snížení ceny zájezdu odpovídající snížení nákladů uvedenému výše ve větě o možnosti zvýšení ceny, ke kterému 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 cestujícím 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 obrátili 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 zahrnuté v popisu události. Informace o vízových povinnostech uvedené 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 hotellech 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 uvedeném v cestovních dokladech v kolonce „TERMIN“, 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 „TERMIN“. 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 pokoj do 10:00 v den odhlášení z hotelu. V případě plavb 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 AGENTURY

S výhradou čl. 45, 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 odstoupuje. Cestovní kancelář odmítá přiznat jakékoli odškodnění Cestujícímu, který po obdržení informací o změnách podmínek smlouvy souhlasí s nimi účasti 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 změny, 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 (pro rezervace provedené do 08.03.2021 platí poplatek 250 PLN/os.). 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 eventuelních nákladech vyplývajících z těchto okolností. Zároveň Cestovní kancelář varuje, že výše uvedené náklady se mohou změnit (o čemž Cestovní kancelář bude zákazníkovi informovat) z důvodů, které lze přičíst dopravci, v době mezi okamžikem, kdy je Cestovní kancelář poskytnete 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 měničím datem 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 popsaných 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 kanceláří nebo Prodejní kanceláří 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 Podmínek 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 z 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 jí 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 Cestujícími: (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 kanceláří 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 za odstoupení od smlouvy - vůči celkové ceně uzavřené smlouvy - jsou následující: do 40 dní před datem odjezdu – pevný manipulační poplatek 350 PLN/osoba (pro rezervace provedené do 08.03.2021 platí poplatek 250 PLN/os.), od 39 do 31 dní před datem odjezdu – do 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, méně než 1 den před odjezdem a v den 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 hotellech 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 dnů před datem odjezdu - do 50% ceny zájezdu od 39 do 21 dnů před datem odjezdu - do 60% 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, méně než 1 den před odjezdem a v den odjezdu.

- až 90% ceny zájezdů

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 podzimním období a pro zimní sezónu v následujícím jarním a letním období.

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 pobytu, částky uvedené v bodě X písm. a) a Podmínek účasti představují nevratnou zálohu uvedenou v čl. 394 občanského zákoníku v V případě odstoupení od smlouvy o pobytu poskytovatelem služeb není zákazník oprávněn požadovat dvojitou platbu zálohy.

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 Cestujícími bude bezplatné.

XI. POJIŠTĚNÍ NÁKLADŮ NA LÉČBU/CIVILNÍ ODPOVĚDNOSTI, DODATEČNÉ POJIŠTĚNÍ A POJIŠTNÁ 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. www. Cestovní kancelář prohlašuje, že má požadovanou finanční jistotu pro případ platební neschopnosti ve formě pojistné záruky vydané společností Europäische Reiseversicherung AG se sídlem v Mnichově jednajícím prostřednictvím pobočky v Polsku (současně: ERGO Reiseversicherung AG se sídlem v Mnichově jednajícím prostřednictvím pobočky v Polsku), ul. Chmielna 101/102 80-748 Gdaňsk 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 hejtmána v Opoli, ul. Piastowska 14, 45-082 Opole, tel. +48 77 54 16 410, email 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-ubezpieczeniaprodrozy.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. Nemělo by být 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 noci. Výše uvedeně 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 větech, 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 termínu 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 nebo na informační tabuli v hotelu nebo v Zákaznické zóně na stránkách www.itaka.pl.

V případě zájezdů realizovaných linkovým letadlem je Cestující zodpovědný za dodržování pravidel potvrzování dílech 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, těhotné ženy v období od 26. do konce 34. týdne těhotenství (v případě vícečetného těhotenství od 20. až do konce 28. týdne) jsou povinny předložit dopravci lékařské potvrzení v anglickém jazyce, že nemají žádné kontraindikace letu. Těhotné ženy po 34. týdnu těhotenství (v případě vícečetného těhotenství po 28. týdnu) mohou být dopravcem vyloučeny z přepravy. Konečné rozhodnutí o přijetí těhotné ženy na palubu náleží kapitánovi letadla. V případě plavby těhotné ženy v období od 24. týdne těhotenství jsou povinny předložit dopravci 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 velitel lodi nejsou přesvědčeni, že cestující bude během přepravy bezpečný.

XV. ODPOVĚDNOST LETECKÉ SPOLEČNOSTI

Lety do cílové destinace a přelety z ní podléhají podmínkám Montrealské úmluvy z roku 1999. Reklamacce 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. Reklamacce vyplývající ze zpoždění při doručení zavazadla je třeba podávat písemně na adresu zastupitelství 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. 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 (pilot nebo delegát) v místě události. V případě zjištěného nesouladu má cestující právo podat stížnost. Aby se předešlo poškození, stížnost by měla být okamžitě předložena cestujícímu, aby cestovní agentura 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. „Trvalým nosičem“ se rozumí materiál nebo nástroj pro ukládání informací způsobem, který umožňuje přístup k informacím v budoucnu po dobu odpovídající účelům, pro které jsou tyto informace použity, a které umožňují uchování informací v nezměněné podobě.

2. Stížnost by měla obsahovat údaje umožňující identifikaci Cestujícího a daného turistického zájezdu, kterého se zúčastnil, předmět stížnosti, uvedení rozsahu nesrovnalostí 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. Reklamacce 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 Cestujícímu.

3. Odpověď na správně podanou stížnost bude v závislosti na okolnostech a způsobu podání stížnosti Cestujícímu předána Cestujícímu v papírové formě nebo na jiném trvalém nosiči, nejpozději 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 zásilku 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 cestujícího 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. Úřad rovněž případ znovu přezkoumá a v obdobné lhůtě odpoví.

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 pomocí informací dostupných na internetových stránkách předsedy Úřadu pro hospodářskou soutěž a ochranu spotřebitelů.

XVII. OSOBNÍ ÚDAJE

Správce 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/daneosobowe> 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 rezervačního 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 rezervačního čísla) mohou vést k tomu, že neoprávněné osoby získají přístup k údajům v 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 jednáající jejím jménem. Osoba provádějící rezervaci je plně odpovědná za provoz bez výše uvedeného. zmocnění (nevztahuje se na osoby, které nemají plnou právní způsobilost). Osoba provádějící rezervaci je povinna poskytnout souhlas s každou žádostí správce osobních údajů.

XVIII. 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 místně příslušným 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.