

I. OBECNÁ USTANOVENÍ

Společnost Nowa Itaka sp. z o.o. v Opoli, dále jen "cestovní kancelář", je subjektem zapsaným pod číslem 015 v rejstříku organizátorů cestovního ruchu a podnikatelů zprostředkujících nákup souvisejících turistických služeb vedeném Maršálkem Opolského vojvodství. Cílem cestovní kanceláře je zajistit cestujícím optimální podmínky odpočinku na turistických akcích a na cestách, které nepředstavují turistické akce. Tyto "Všeobecné podmínky účasti" jsou dále označovány jako "Podmínky účasti". Podmínky: "turistická akce", dále jen "akce"; "smlouva o účasti na turistické akci", dále jen "smlouva", "cestující" (dále též "zákazník") a "trvanlivý nosič"; jsou v Podmínkách účasti použity ve významu, který jim dávají ustanovení, respektive: čl. 4 bod 2, bod 3, bod 6 a bod 10 zákona ze dne 24. listopadu 2017 o turistických akcích a souvisejících službách cestovního ruchu, dále jen "zákon". Kdykoli se v Podmínkách účasti odkazuje na "prodejní kancelář" nebo "kancelář" bez dalšího upřesnění - rozumí se tím pojem "prodejní místo" ve smyslu čl. 4 bodu 11 Zákona, kde byla zřízena rezervace akce nebo odjezdu daného cestujícího.

Kromě pořádání cestovních akcí nabízí cestovní kancelář také poskytování individuálních cestovních služeb (dále jen "odjezdy"), které nejsou cestovními akcemi a na které se ustanovení zákona nevztahují. Předmětem Odjezdů jsou takové cestovní služby, které tvoří samostatný celek a které cestovní kancelář nespojila s jinými cestovními službami. Konkrétně jsou předmětem Odjezdů Smlouvy o ubytování v hotelu s vlastní dopravou nebo leteckou dopravou (jednosměrnou nebo zpáteční). Z obsahu Smluv uzavřených se Zákazníky je zřejmé, zda se týkají organizace Události nebo Zájezdu. Společnost Nowa Itaka Sp. z o.o. vystupuje v případě Odjezdů jako pořadatel zájezdu, zatímco majitel Hotelu nebo Letecké dopravce je samostatným podnikatelem a skutečným vykonavatelem předmětné Smlouvy. Jejich údaje naleznete v dolní části Smlouvy a na jejich webových stránkách v rubrice "kontakt" v nabídce Cestovní kanceláře a v případě pobytu v Hotelu také po přihlášení www.itaka.pl/strefa-klidenta/ v informacích o rezervaci Odletu a v případě letecké přepravy www.itaka.pl/linie_lotnicze/ v záložce specifické pro příslušnou leteckou společnost. Na smlouvy týkající se odletů se přiměřeně použijí ustanovení těchto Podmínek účasti týkající se Události, s výjimkou kapitoly XIII, ustanovení týkající se pojištění a dalších ustanovení, která se vztahují přímo k ustanovením Zákona - tato ustanovení se nepoužijí. Cestovní kancelář dále nabízí individuální cestovní služby a cestovní akce vytvořené na základě tzv. dynamické balíčky. Podmínky pro využití této možnosti označované jako ITAKA SMART jsou uvedeny v kapitole XVI Podmínek účasti.

Podmínky účasti, které jsou v zobrazení vydané na základě § 384 odst. 1 občanského zákoníku a Zákona, a v rozsahu zde upraveném určují práva a povinnosti Cestujících, Cestovní kanceláře a Obchodní kanceláře jednájící jménem a na účet Cestovní kanceláře v souvislosti s nabídkou, prodejem a realizací Akcí. Pořadatelem Akcí uvedených v Podmínkách účasti je Cestovní kancelář. Obsah těchto materiálů a dokumentů tvoří nedílnou součást Smlouvy:

- "Podmínky účasti",
- "Nabídka" obsahující popis události vybrané cestujícím a tvořící předmět smlouvy, s výjimkou služeb vybraných a zakoupených po zahájení cestovní služby a místních vyletů,
- "cestovní doklady",
- "Podmínky cestovního pojištění pro zákazníky cestovní kanceláře ITAKA č. 10.11.015 ERGO Reiseversicherung AG se sídlem v Mnichově, jednájící prostřednictvím své pobočky v Polsku, 80-309 Gdaňsk, al. Grunwaldzka 413",
- "Osobní údaje",
- "Praktické informace".

Výše uvedené materiály jsou k dispozici na adrese www.itaka.pl a jsou vydávány při uzavírání Smlouvy v Obchodní kanceláři a rovněž jsou poskytovány před uzavřením Smlouvy v elektronické podobě na e-mailovou adresu v nich uvedenou a v listinné podobě v Obchodní kanceláři, pokud uzavření Smlouvy není doprovázeno elektronickým kontaktem.

Aktuální popis akcí je uveden v nabídce cestovní kanceláře, která je k dispozici na adrese www.itaka.pl a v katalogu a nepředstavují nabídku ve smyslu § 66 odst. 1 občanského zákoníku, ale jsou výzvou k uzavření Smlouvy. Údaje obsažené v popisu Akcí mají pouze informativní charakter a mohou se před uzavřením Smlouvy změnit, přičemž platí povinnost informovat o změně Cestujícího ve smyslu § 40 odst. 3 Zákona. Cestovní kancelář a cestující si vzájemně poskytují informace, výkazy a materiály požadované Zákonem nebo Smlouvou na základě potvrzení o jejich přijetí způsobem odpovídajícím typu trvalého nosiče, na kterém se strany dohodly, s výhradou ustanovení kapitoly XIV.

Ústně poskytnuté informace nebo prohlášení se zaznamenávají na trvalý nosič. Pokud zákon vyžaduje, aby informace nebo prohlášení byly cestujícímu poskytnuty na konkrétním nosiči - použije se nosič uvedený v zákoně. Cestovní kancelář neuplatňuje postup pro vytvoření cestovní události prostřednictvím souvisejících online rezervačních procesů uvedených v čl. 5 odst. 1 bod 2 písm. e) zákona.

**II. PŘEDSMLUVNÍ INFORMACE;
REZERVACE AKCE; UZAVŘENÍ SMLOUVY**

Smlouvu lze uzavřít:

- prostřednictvím webových stránek www.itaka.pl nebo mobilní aplikace ITAKA,
- prostřednictvím prodejní kanceláře za fyzické přítomnosti obou stran,
- telefonicky nebo jinými prostředky komunikace na dálku prostřednictvím prodejní kanceláře nebo infolinky cestovní kanceláře.

Osoba provádějící rezervaci Události musí být plně způsobilá k právním úkonům. Uzavření Smlouvy nebo dohody o Akci jménem nezletilé osoby nebo osoby, která nemá plnou způsobilost k právním úkonům a která má cestovat bez zákonných zástupců, vyžaduje její předchozí písemný souhlas s podpisy ověřenými notářem. Zákonní zástupci odpovídají za veškeré škody způsobené během Akce nebo během Zájezdu nezletilými osobami nebo osobami, které nemají plnou způsobilost k právním úkonům, bez ohledu na to, zda cestují s nimi.

Osoba provádějící rezervaci akce (první osoba uvedená na potvrzení rezervace/cestovních dokladech nebo plátce) přebírá odpovědnost za zaplacení celé ceny akce za všechny osoby uvedené na potvrzení rezervace/cestovních dokladech. Tato osoba rovněž odpovídá za to, že ostatním cestujícím sdělí informace a prohlášení, které obdržela od cestovní kanceláře (přímo nebo prostřednictvím prodejní kanceláře) ohledně Akce, a že jménem těchto osob sdělí cestovní kanceláři (přímo nebo prostřednictvím prodejní kanceláře) informace a prohlášení týkající se Akce. Doporučuje se, aby cestující, který si Akci rezervuje, kontaktoval cestovní kancelář (přímo nebo prostřednictvím prodejní kanceláře) 24 hodin před plánovaným datem odletu/odjezdu ze země za účelem potvrzení letového řádu/letu. Vždy aktuální letový řád lze také zkontrolovat v Zákaznické zóně na www.itaka.pl nebo v mobilní aplikaci ITAKA.

Před uzavřením dohody bude cestujícímu poskytnuto:

- standardní informace prostřednictvím příslušného standardního informačního formuláře (dále jen "standardní informace").

"formulář SFI", který tvoří přílohu 1 nebo 2 zákona, b) informace uvedených v § 40 odst. 1 zákona, dále jen "informace o akci". Před uzavřením smlouvy může cestovní kancelář informace poskytnuté cestujícímu změnit tak, že jej o tom informuje jasným, srozumitelným a viditelným způsobem o každé změně informací.

Při uzavírání Smlouvy prostřednictvím www.itaka.pl nebo mobilní aplikace ITAKA cestující potvrdí, že před provedením rezervace mu byly prostřednictvím formuláře SFI poskytnuty zákonem požadované informace a před uzavřením Smlouvy také Informace o akci. V případě uzavření Smlouvy prostřednictvím prodejní kanceláře musí být informace poskytnuté cestujícímu prostřednictvím formuláře SFI a Informace o události, jakož i potvrzení uvedené v předchozí větě, poskytnuty na trvalém nosiči. V případě uzavření Smlouvy prostřednictvím telefonu nebo jiného prostředku komunikace na dálku se Cestujícímu poskytnou Informace o akci a informace obsažené ve formuláři SFI, který tvoří přílohu č. 2 Zákona, jakož i potvrzení o obsahu navrhované Smlouvy zaznamenané na papíře nebo jiném trvalém nosiči.

Smlouva nebo potvrzení o jejím uzavření musí obsahovat informace poskytnuté cestujícímu před uzavřením smlouvy o akci, jakož i úplný obsah ujednání mezi smluvními stranami a údaje a informace uvedené v § 42 odst. 4 zákona. Při uzavření Smlouvy nebo bezprostředně po něm musí být cestujícímu poskytnuta kopie Smlouvy nebo potvrzení o jejím uzavření na trvalém nosiči. Uzavření dohody se uskuteční zaplacením v souladu s podmínkami popsanými v bodě III CENA AKCE, PLATEBNÍ PODMÍNKY. Provedením platby (celkové nebo částečné) cestující akceptuje Dohodu a nemusí s jejím uzavřením jinak souhlasit. Cestující je oprávněn vyžádat si kopii Smlouvy v listinné podobě, pokud byla uzavřena za současně fyzické přítomnosti smluvních stran. V záležitostech týkajících se akce se cestující může před zahájením akce obrátit přímo na cestovní kancelář, nebo pokud je Smlouva uzavřena prostřednictvím prodejní kanceláře, na cestovní kancelář, a po zahájení akce na pilota nebo rezidenta, který poskytne telefonní číslo a e-mailovou adresu při příjezdu nebo zahájení transferu, případně při ubytování v hotelu.

III. CENA AKCE, PLATEBNÍ PODMÍNKY

Všechny ceny Události jsou smluvní ceny. Cena Události se odvíjí od platných tarifů, cen, poplatků a s m ě n ý c h kurzů. Cena Akce nezahrnuje náklady na získání cestovního pasu, víza, očkování, doplňkové pojištění a dalších výhod, které nejsou zahrnuty ve smlouvě, a odpovědnost za jejich získání nese cestující. Záloha na cenu Akce činí 30 % z ceny Akce. Záloha musí být uhrazena c e s t o v n í kanceláři nebo obchodnímu oddělení nebo na bankovní účet uvedený cestovní kanceláři do 24 hodin od provedení rezervace. Celá částka za Akci snížená o provedenou zálohu musí být uhrazena cestovní kanceláři nebo prodejní kanceláři nebo na bankovní účet uvedený cestovní kanceláři 22 dní před datem odjezdu/odletu. V případě rezervace méně než 22 dní před datem odjezdu/odletu musí být celá částka za Událost uhrazena do 24 hodin od provedení rezervace, jak je uvedeno výše. Platba za dodatečné pojištění storna musí být provedena společně se zálohou nebo platbou celé ceny v závislosti na tom, kdy byla rezervace Události provedena. Pokud není rezervace provedena osobně, musí Cestující zaslat bankovní doklad o zaplacení do 24 hodin po provedení rezervace. Doklad o zaplacení musí být zaslán na adresu obchodní kanceláře nebo na adresusklep@itaka.pl, pokud byla rezervace provedena prostřednictvím www.itaka.pl. V případě nedodržení výše uvedených podmínek si cestovní kancelář vyhrazuje právo zrušit nezaplacenou rezervaci. Pokud je rezervace provedena méně než 14 dní před odjezdem/odletem, musí být platba provedena v den rezervace. Náhrady budou převedeny na bankovní účet uvedený cestujícím pouze na základě pokynu osoby, která rezervaci provedla (první jméno uvedené v potvrzení rezervace/cestovních dokladech nebo plátce). Cestovní kancelář si vyhrazuje právo na změnu (zvýšení) ceny akce před jejím zahájením v přímém důsledku změny ceny osobní dopravy v důsledku změny cen pohonných hmot nebo jiných zdrojů energie, výše daní nebo poplatků z turistické služby, na které se vztahuje Smlouva, uložených subjektů, které se přímo nepodílejí na realizaci turistické akce, letištních poplatků nebo poplatků za nalodění a vylodění v přístavech a na letištích, směnných kurzů měn relevantních pro danou akci. V případě nutnosti zvýšení ceny cestovní kancelář vždy písemně nebo na jiném trvalém nosiči informuje cestujícího (plátce rezervace nebo první osobu uvedenou 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 akce nelze cenu sjednanou ve smlouvě s cestujícím zvýšit. Cestující má nárok na snížení ceny Akce odpovídající snížení nákladů uvedeného výše ve větě o zvýšení ceny, k němuž došlo po uzavření Smlouvy a před zahájením Akce. V takovém případě může cestovní kancelář odečíst skutečné náklady na služby od úhrady, která náleží účastníkovi. Na žádost účastníka cestovní kancelář předloží doklad o vynaložených nákladech na služby. Cestovní kancelář informuje, že nabízí doplňkovou službu zahrnující záruku neměnnosti ceny, která umožňuje cestujícímu chránit se před případným zvýšením ceny akce, jak je uvedeno výše. Aktuální podmínky této služby jsou vždy k dispozici v obchodních kancelářích nebo na internetových stránkách www.itaka.pl. Kdykoli se v těchto Podmínkách účasti hovoří o tzv. nevratné nabídce, je třeba ji chápat jako nabídku, která zahrnuje Akce, jejich hlavní prvky, jako jsou doprava a ubytovací služby, podléhají přísným pravidlům vypořádání mezi kanceláři a ubytovateli v případě zrušení účasti na takové Akci.

IV. PAS, VÍZA, OČKOVÁNÍ, ZDRAVOTNÍ POŽADAVKY.

Cestující mimo Evropskou unii musí mít platný trvalý cestovní pas (nejméně 6 měsíců od data návratu do Polska). Při cestách do zemí EU je vyžadován občanský průkaz nebo cestovní pas. Požadavek na cestovní pas se vztahuje také na děti mladší 2 let. Cestujícím, kteří p o u ž í v a j í dočasný nebo diplomatický pas, cestovní kancelář doporučuje kontaktovat před rezervací diplomatické zastoupení cílové země, a to z důvodu možných formálních omezení spojených s takovým pasem. Informace o vízové povinnosti uvedené v popisech jednotlivých akcí se týkají pouze polských občanů. Občanům jiných zemí doporučujeme, aby před zakoupením Akce kontaktovali příslušný konzulát a ověřili si, jaké vízové předpisy se na ně vztahují. Cesta do oblasti světa s odlišným klimatem nebo s nízkou úrovní hygienických a zdravotních podmínek vyžaduje následující

použití vhodných preventivních opatření. Při cestách zejména do zemí Karibiku, Střední a Jižní Ameriky, Blízkého východu, střední Afriky a Asie se doporučuje prostudovat aktuální informace o možných zdravotních rizicích a související profylaxi, které jsou k dispozici na internetových stránkách Světové zdravotnické organizace (WHO), Evropského centra pro prevenci a kontrolu nemocí (ECDC) a také na stránce věnované "Informacím pro cestovatele" na internetových stránkách Hlavního hygienického inspektorátu (www.gis.gov.pl). Pokud existují zdravotní kontraindikace pro cestu do zahraničí a účast na akci, je cestující povinen informovat cestovní kancelář. Pokud je účast na Akci spojena se specifickými zdravotními požadavky, musí být tato informace uvedena v popisu Akce.

V. ZAČÁTEK AKCE, LET A POBYT V HOTELU

Cestovní kancelář informuje cestujícího, že datum odjezdu je datem zahájení akce a datem návratu je datem ukončení akce. První a poslední den letecké akce je určen pro dopravu, nikoli pro vlastní dovolenou. Odbavení, a tedy i hotelové služby (např. stravování), v hotelech a apartmánech končí v 10.00 a začíná mezi 14.00 a 15.00. V případě nočního příjezdu do cílové země je následujícím dnem po dni zahájení hotelových služeb, který je uveden v cestovním dokladu v rubrice "TERMÍN". Cestující jsou ubytováni po příjezdu do hotelu - to znamená, že hotelový den se počítá od 14.00 do 15.00 hodin v den uvedený na cestovním dokladu v části "TERMÍN". Zahájení čerpání služeb all inclusive nastává při přihlášení do ubytování, pokud již probíhá první hotelový den, a končí při odhlášení, nejpozději však na konci posledního hotelového dne. V případě zpátečních letů do země po skončení posledního hotelového dne musí být pokoje vyklizeny do 10.00 hodin v den odhlášení. V případě plavby lodí začíná nástup na loď ve 13.00 hodin v den zahájení plavby. Kajuty musí být vyklizeny do 9.00 hodin v den ukončení plavby.

VI. ZMĚNA SMLUVNÍCH PODMÍNEK Z PODNĚTU CESTOVNÍ KANCELÁŘE.

S výhradou ustanovení § 45 a § 48 odst. 10 a § 50 odst. 1 zákona s e n e akce uvedená ve smlouvě nemění. Změny jiných podmínek Smlouvy než ceny, dále jen "smluvní podmínky", lze provést v souladu s ustanovením § 46 Zákona. Cestovní kancelář je povinna všechny změny smluvních podmínek ve smyslu ustanovení § 46 odst. 2 písm. 1 zákona a s nimi spojená práva a povinnosti smluvních stran oznámit cestovní kanceláři na trvalém nosiči, a to bezodkladně po obdržení informace o těchto změnách. Cestující je povinen po obdržení oznámení o změnách smluvních podmínek informovat cestovní kancelář na trvalém nosiči ve lhůtě u v e d e n é v tomto oznámení (přímo nebo prostřednictvím obchodní kanceláře), zda navrhanou změnu přijímá, nebo od smlouvy odstupuje. Nepodstatné změny smluvních podmínek nejsou p ř e d m ě t e m přijetí ze strany cestujících a neopravňují je k odstoupení od Smlouvy bez ohledu na pravidla spouštěná v kapitole X Podmínek účasti. Cestovní kancelář odmítne poskytnout jakoukoli náhradu cestujícímu, který poté, co byl informován o změnách smluvních podmínek, s nimi svou účastí na akci souhlasí.

VII. ZMĚNA PODMÍNEK Z PODNĚTU CESTUJÍCÍHO; VYPOVĚZENÍ SMLOUVY ZE STRANY CESTUJÍCÍHO.

K e z m ě n ě podmínek z podnětu cestujícího může dojít poté, co cestující předloží cestovní kanceláři nebo prodejní kanceláři prohlášení na trvalém nosiči. Cestující, který si po zaplacení zálohy nebo celé ceny akce přeje provést změnu smluvních podmínek (např. pokud jde o datum, destinaci, hotel), je povinen dodržet následující pravidla:

(a) Pokud se strany nedohodnou jinak, znamená to, že cestující doručí cestovní kanceláři nebo prodejní kanceláři pokyn ke změně podmínek, pokud jde o destinaci, hotel, datum nebo dobu trvání akce, odstoupení od smlouvy s účinky uvedenými v kapitole X podmínek účasti.

(b) V případě Události uskutečněných letadlem, které není charterové, tj. vyletním/leteckým nebo tzv. nízkonákladovým (nízkorozpočtovým), jakož i v případě Události zahrnujících vyletní loď, se výše uvedené podmínky změny neuplatní. Náklady na změny (termínu, účastníka atd.) účtované cestovní kanceláři budou záviset na nákladech účtovaných dopravcem. Před potvrzením změny se prosím obraťte na cestovní kancelář, která vám poskytne informace o případných nákladech z t o h o v y p l ý v á j í c í c h . Zároveň cestovní kancelář upozorňuje, že výše uvedené náklady se mohou změnit (o čemž bude cestovní kancelář zákazníka informovat).

z důvodů na straně dopravce, a to v době mezi okamžikem, kdy je cestovní kancelář sdělil zákazníkovi, a okamžikem, kdy cestovní kancelář obdrží od zákazníka zpětnou vazbu, zda náklady akceptuje a rozhodne se provést změnu. Kromě toho může dojít k tomu, že místa, která si Zákazník vyzádal jako alternativu k původní rezervaci, budou během výše uvedeného období dopravcem vyprodána; v takovém případě Cestovní kancelář poskytne Zákazníkovi alternativní nabídku.

VIII. UKONČENÍ SMLOUVY ZE STRANY CESTOVNÍ KANCELÁŘE Z DŮVODU NEDOSTATEČNÉ ÚČASTI NA AKCI

Cestovní kancelář může Smlouvu vypovědět a vrátit cestujícímu platby za Akci v plné výši do 14 dnů od ukončení Smlouvy, a to bez dalšího odškodnění nebo náhrady škody, pokud je počet rezervací nižší než 50 osob v případě autobusových Akcí a nižší než 220 osob v případě leteckých Akcí a pokud Cestovní kancelář oznámila cestujícímu ukončení Smlouvy nejpozději 20 nebo 7 dní nebo 48 hodin před začátkem Akce trvajícím déle než 6 dní nebo 2 až 6 dní nebo méně než 2 dny.

IX. PŘEVOD PRÁV ZE SMLOUV NA JINOU OSOBU

Cestující může bez souhlasu cestovní kanceláře převést na osobu, která splňuje podmínky účasti na akci, všechna s v á práva ze smlouvy, pokud tato osoba současně převezme všechny jeho povinnosti ze smlouvy. Tento převod práv a převzetí povinností, dále jen "převod práv", se označuje jako "převod práv".

"předepsání události" je vůči cestovní kanceláři účinné, pokud cestující v přiměřeně lhůtě oznámí cestovní kanceláři předepsání události na trvalém nosiči. Oznámení se považuje za učiněné v přiměřeně lhůtě, pokud je učinil cestující: (a) v případě Události leteckou cestou n e j p o z d ě j í na letišti, a to nejpozději 2 hodiny před odletem nebo

(b) v případě autobusových soutěží - na hlavním shromaždišti nejpozději 15 minut před odjezdem. V případě zrušení akce oznámeného 21 dní a méně před datem odjezdu může kancelář účtovat poplatek ve výši 250 PLN na osobu v souvislosti s náklady, které kanceláři mohou vzniknout v důsledku této změny. Za zrušení akce oznámené 24 hodin a méně před odjezdem může být účtován poplatek ve výši 500 PLN na osobu. Poplatek za změnu Akce musí být uhrazen v okamžiku změny. Cestující a osoba přijímající jeho práva společně a nerozdílně odpovídají za nezaplacenou část ceny Akce a za náklady, které cestovní kanceláři vzniknou v důsledku zrušení Akce.

X. STORNO ZE STRANY CESTUJÍCÍHO; STORNO POPLATEK

Cestující může od smlouvy odstoupit kdykoli před z a h á j e n í m akce. V případě odstoupení od smlouvy může být cestující povinen zaplatit cestovní kanceláři stornopoplatek, který určí a vybere c e s t o v n í kancelář v souladu s ustanovením § 47 odst. 2 zákona.

a) Cestovní kancelář stanoví, že rozdíly vyplývající z dosavadní praxe mezi cenou zájezdu sníženou o ušetřené náklady nebo příjmy z náhradního využití služeb cestovního ruchu v případě zrušení Smlouvy - ve vztahu k celkové hodnotě uzavřené Smlouvy - jsou následující:

do 21 dnů před datem odjezdu - do výše 25 % ceny akce, od 20 do 14 dnů před datem odjezdu - až 50 % ceny akce, od 13 do 8 dnů před datem odjezdu - až 80 % ceny akce, od 7 do 4 dnů před datem odjezdu - až 90 % ceny akce, od 3 dnů a méně před datem odjezdu - až 95 % ceny Události.

b) V případě události z nabídky, které nelze vrátit, bere cestující na vědomí, že náklady na zrušení zájezdu jsou spojeny s poplatky, které cestovní kancelář hradí dodavatelům ubytování a dopravy. Cena Akce s e s k l á d á převážně z nevratných nákladů na ubytování a dopravu vynaložených cestovní kanceláři. Cestovní kancelář si vyhrazuje, že na z á k l á d ě dosavadní praxe činí rozdíly mezi cenou cestovní akce sníženou o ušetřené náklady nebo příjmy z náhradního využití cestovních služeb v případě z r u š e n í Smlouvy - ve vztahu k celkové hodnotě uzavřené Smlouvy - následující:

do 40 dnů před datem odjezdu - až do výše 50 % ceny akce od 39 do 21 dnů před datem odjezdu - až 60 % ceny akce, od 20 do 8 dnů před datem odjezdu - až 70 % ceny akce, od 7 do 2 dnů před datem odjezdu - až 80 % ceny akce, 1 den před datem odjezdu a méně - až do výše 90 % ceny akce. Cestovní kancelář může vyčíslit pouze konečné náklady vzniklé po konečném datu odjezdu a vyúčtování nákladů na Akci, které cestující nevyužil. Nezřídka se stává, že náklady na Akci jsou vyúčtovány až po skončení sezóny, např. za letní sezónu může vyúčtování proběhnout v následujícím období podzim-zima a za zimní sezónu v následujícím období jaro-letní sezóna. V případě, že zrušení účasti jednoho nebo více cestujících na akci má za následek změnu typu pokoje v rezervaci

(např. z dvoulůžkového pokoje na jednolůžkový) si cestovní kancelář vyhrazuje právo přepočítat cenu akce a případnou nutnost doplatit rozdíl v ceně před z a h á j e n í m akce. Za neuhrazenou část ceny Akce a náklady vzniklé cestovní kanceláři v důsledku změny typu pokoje z důvodu zrušení rezervace jednoho nebo více účastníků Akce odpovídají cestující a osoba, která danou rezervaci zrušila, společně a nerozdílně.

V případě akcí realizovaných letadlem, které není charterové, tj. vyletní/leteckou společností nebo tzv. nízkonákladovým (nízkorozpočtovou) leteckou společností, jakož i v případě akcí, n a kterých s e p o d í l í vyletní loď, se výše uvedené storno podmínky neuplatňují. Výše stornopoplatků účtovaných cestovní kanceláři za jednotlivé služby zahrnuté ve smlouvě se odvíjí od nákladů účtovaných dopravcem. Před potvrzením storna by se měl zákazník obrátit na cestovní kancelář, aby se informoval o možných nákladech z toho vyplývajících. V případě zrušení tzv. smlouvy o zájezdu ze strany zákazníka představují částky uvedené v kapitole X písm. a) Podmínek účasti nevratnou zálohu ve smyslu článku 396 občanského zákoníku.

Cestovní kancelář vrátí cestujícímu do 14 dnů od ukončení Smlouvy částku zaplacenou za Událost sníženou o storno poplatek vypočtený na základě nákladů známých ke dni ukončení Smlouvy. Pokud se po vyčíslení konečných vzniklých nákladů ukáže, že je nutné vrátit cestujícímu část platby, cestovní kancelář neprodleně vrátí cestujícímu dlužnou částku. Výše uvedená ustanovení této kapitoly se nepoužijí, pokud zákon stanoví, že odstoupení od smlouvy ze strany cestujícího nebo u k o n ě n í smlouvy ze strany cestujícího je bezplatné.

XI. POJIŠTĚNÍ CL/NNW, DOPLŇKOVÉ POJIŠTĚNÍ A POJIŠTĚNÍ ZÁRUKY

Informace o povinném pojištění zahraničních události v rámci KL/NNW a dobrovolném připojištění, jakož i podmínky těchto pojištění, jsou uvedeny v pojistných podmínkách cestovního pojištění, které jsou k dispozici na www.itaka.pl nebo v obchodní kanceláři. Cestovní kancelář prohlašuje, že má zákonem požadované finanční zajištění pro případ úpadku ve formě p o j i š t ě n ě záruky vystavené ERGO Reiseversicherung AG, Mnichov, jednající prostřednictvím své pobočky v Polsku, 80-309 Gdaňsk, al. Grunwaldzka 413, a že v souladu se zákonem platí příspěvky ze Smlouvy do Garančního fondu cestovního ruchu a Fondu pomoci v cestovním ruchu. Vyplácení prostředků ze záruky se uskuteční:

1) na úhradu nákladů na pokračování akce nebo nákladů na návrat do země prostřednictvím Marszákovského úřadu v Opoli, ul. Piastowska 14, 45-082 Opole, tel: umwo@opolskie.pl.

2) pokud jde o v r á c e n í všech nebo části plateb za Akci - pojistitel uvedený v předchozí větě, tel. + 48 58 324 88 50, e-mail: pozcta@ergo-ubezpieczeniaprodrozy.pl.

XII. ODPOVĚDNOST CESTOVNÍ KANCELÁŘE

Cestovní kancelář odpovídá za řádné provedení všech cestovních služeb, které jsou součástí smlouvy. Pokud některá z cestovních služeb nebude provedena v souladu se Smlouvou nebo pokud nebudou provedeny služby, které jsou podstatnou součástí Akce, uplatní se ustanovení § 48 Zákona. Cestující je povinen informovat cestovní kancelář o zjištěných nesrovnalostech neprodleně, pokud možno již v průběhu Akce - s přihlédnutím k okolnostem případu. Odpovědnost cestovní kanceláře za neprovedení nebo nesprávné provedení služeb cestovního ruchu zahrnutých do Akce se řídí ustanovením čl. 50 Zákona.

Odpovědnost cestovní kanceláře a prodejní kanceláře za chyby při rezervaci je stanovena v článku 53 zákona. S výhradou čl. 50 odst. 5 Zákona cestovní kancelář omezuje výši náhrady škody, kterou má cestovní kancelář zaplatit za neprovedení nebo nesprávné provedení cestovních služeb zahrnutých do akce, na trojnásobek ceny akce ve vztahu ke každému cestujícímu. Toto omezení se nevztahuje na škody na zdraví a škody z p ů s o b e n ě úmyslné nebo z nedbalosti.

XIII. POVINNOST POSKYTNOUT CESTUJÍCÍMU POMOC

V případě, že se cestující dostane do obtížné situace v důsledku nevyhnutelných a mimořádných okolností ve smyslu čl. 4 bodu 15 zákona, poskytne cestovní kancelář cestujícímu odpovídající pomoc za podmínek s t a n o v ě n ý c h v čl. 52 zákona. V případě, že není možné zajistit repatriaci cestujícího v souladu se Smlouvou z důvodu nevyhnutelných a mimořádných okolností, hradí cestovní kancelář náklady na nezbytné ubytování cestujícího, pokud možno v kategorii odpovídající kategorii uvedené ve Smlouvě, a to po dobu až 3 nocí. Časové omezení stanovené v předchozí větě se nevztahuje na

použití na osoby uvedené v § 49 zákona. Výše uvedený nárok na ubytování nevyklučuje použití příznivějších ustanovení v tomto ohledu. Cestovní kancelář se nemůže dovolávat nevyhnutelných a mimořádných okolností za účelem omezení odpovědnosti uvedené v předchozích dvou větech, pokud se podnikatel poskytující přepravní služby nemůže dovolávat takových okolností na základě jiných předpisů.

XIV. POVINNOSTI A ODPOVĚDNOST CESTUJÍCÍCH

V případě leteckých akcí je cestující povinen vyhledat informace o akci a datu zpáteční cesty, včetně změn časů zpátečních letů, u rezidenta nebo na informačních tabulích v hotelu. Je nutné, aby si 24 hodin před plánovaným časem odletu do země potvrdil časový harmonogram návratu u místního zástupce cestovní kanceláře, a to prostřednictvím nástěnky v hotelu nebo v Klientské zóně na www.itaka.pl nebo v mobilní aplikaci ITAKA.

V případě Akcí realizovaných leteckou společností/výletním letadlem je povinností Cestujícího dodržet potvrzení letových úseků, které mu oznámí Cestovní kancelář. Nepotvrzení znamená, že zúčastněné letecké společnosti mají právo rozdělit rezervovaná místa.

Cestující odpovídá za to, že on a jeho zavazadla splňují podmínky platné pro cestování letadlem, autokarem nebo jiným pravidelným dopravním prostředkem. Podmínky letecké přepravy cestujících a zavazadel naleznete na www.itaka.pl v záložce "letecké společnosti". Upozornujeme, že těhotné ženy by neměly cestovat letadlem bez předchozího lékařského doporučení. Z bezpečnostních důvodů jsou těhotné ženy mezi 26. a koncem 34. týdne (v případě vícečetného těhotenství mezi 20. a koncem 28. týdne) těhotenství povinny předložit dopravní lékařské potvrzení v angličtině, že neexistují žádné kontraindikace pro let. Těhotným ženám po 34. týdnu (v případě vícečetného těhotenství po 28. týdnu) těhotenství nesmí dopravce povolit let. Konečné rozhodnutí o povolení letu těhotné ženy přijímá kapitán letadla. V případě plavby lodí jsou ženy, které jsou těhotné déle než 24 týdnů, povinny před nástupem na loď předložit lékařské potvrzení o způsobilosti k cestování. Dopravce si vyhrazuje právo vyžádat si lékařské potvrzení v jakékoli fázi těhotenství a odmítnout vstup, pokud si dopravce a/nebo kapitán lodí nejsou jisti, že cestující bude během přepravy v bezpečí.

XV. ODPOVĚDNOST LETECKÉ SPOLEČNOSTI

Na let do vaší destinace a přilet z ní se vztahují podmínky Montrealské úmluvy z roku 1999. Stížnosti týkající se poškození nebo odcizení zavazadel během letecké přepravy je třeba podat písemně na formuláři Property Irregularity Report (dále jen PIR) na adresu zastoupení letecké společnosti do 7 dnů od převzetí poškozených věcí. Reklamacce vyplývající ze zpožděného dodání zavazadla musí být podány písemně na adresu zastoupení letecké společnosti do 21 dnů ode dne dodání zavazadla cestujícímu. Formulář PIR je k dispozici na letištích, obvykle v místech pro výdej zavazadel (tzv. "lost and found"). "Ztráty a nálezy".

XVI. ITAKA SMART

ITAKA SMART je založena na tom, že cestovní kancelář využívá letenky nebo nízkonákladové letenky a hotelová místa od dodavatelů třetích stran. Tato místa jsou získávána dynamicky a pokaždé vyžadují potvrzení přímo od poskytovatelů služeb, že jsou stále k dispozici. Může se tedy stát, že ačkoli je možné rezervovat variantu ITAKA SMART, nemusí to být možné z důvodu nedostupnosti volných míst od externích dodavatelů. Varianta ITAKA SMART nepředstavuje nabídku ve smyslu občanského zákoníku.

Varianta ITAKA SMART se skládá z:

- turistické akce, které se skládají z těchto turistických služeb: transfer letiště-hotel-letiště, péče o obyvatele a doprava a ubytování, které se vyskytují v těchto konfiguracích: - doprava z letiště na letiště, doprava na letiště, doprava na letiště a ubytování;
- let letadlem letecké společnosti nebo nízkonákladovým letadlem a ubytování v určitém zařízení;
- charterový let a ubytování v konkrétní ubytovací jednotce;
- turistické služby, které jsou v těchto podmínkách označovány jako "PŘÍLEŽITOSTI".

Ustanovení Podmínek účasti týkající se akcí se přímo vztahují na smlouvy zahrnující akce v rámci varianty ITAKA SMART, s výhradou ustanovení týkajících se varianty ITAKA SMART a popsanych v tomto oddíle.

Transfer do hotelu

Provádí místní dopravní společnost a může zahrnovat turisty, kteří do destinace dorazí různými letadly a v různou dobu.

V důsledku toho závisí odjezd z letiště do hotelu na příjezdu všech osob zahrnutých do daného transferu a doba čekání na transfer může trvat až 2,5 h od vstupu do příletové haly. Zástupce kanceláře pověřené transfery bude na turisty čekat v příletové hale, před ní nebo na letištním parkovišti v blízkosti příletové haly. Podrobné informace týkající se transferů jsou obvykle uvedeny v tzv. uvítacím dopise, který cestovní kancelář zaslá před odletem na e-mailovou adresu uvedenou v rezervaci. Cestovní kancelář doporučuje, aby se cestující s informacemi uvedenými v uvítacím dopise seznámil před odjezdem na cestu.

Péče o obyvatele

Klientovi je poskytována rezidentní péče, která může být prováděna osobně nebo na dálku. Vzdálenou péči lze poskytovat telefonicky, prostřednictvím tzv. chatu z mobilní aplikace ITAKA pro mobilní zařízení (populární messengery, např. Messenger, WhatsApp) nebo e-mailem. Kontaktní údaje na rezidenta obdrží zákazník v době od 48 hodin do 8 hodin před plánovaným odjezdem ze země v tzv. uvítacím dopise, který cestovní kancelář zaslá na e-mailovou adresu uvedenou při rezervaci.

Cena a platba

Vzhledem k dynamické povaze rezervace bere Zákazník na vědomí, že cena varianty ITAKA SMART není garantována, dokud není potvrzena ze strany B.P. ITAKA klientovi. K potvrzení rezervace a konečné ceny dojde až poté, co společnost B.P. ITAKA obdrží potvrzení od externích poskytovatelů služeb. Dokud není rezervace potvrzena externími poskytovateli služeb, má rezervace status "k úhradě/potvrzení".

V okamžiku, kdy zákazník zaplatí za rezervaci "k zaplacení" může dojít k tomu, že konečná cena rezervace se bude lišit od ceny rezervace "k zaplacení/potvrzení".

Odbavení cestovního pasu a letenky

Cestovní kancelář informuje a zákazník bere na vědomí, že existují dvě možnosti odbavení pasu/letenky:

a. Odbavení cestovní kanceláří jménem klienta.

Zahrnuje nutnost, aby Klient poskytl údaje z dokladu totožnosti vyžadovaného v dané zemi, které jsou nezbytné pro odbavení.

Zákazník je povinen tyto údaje sdělit při potvrzení rezervace, nejpozději však 48 hodin před odjezdem - za tímto účelem může cestovní kancelář zákazníka kontaktovat ve výše uvedené době na e-mailové adrese, kterou zákazník uvedl při rezervaci.

Ne vždy je možné, aby cestovní kancelář provedla online check-in jménem zákazníka. V takových případech je Zákazník povinen provést online check-in sám, jak je popsáno v pododdíle "b".

V případě online odbavení jménem zákazníka cestovní kancelář vynaloží náležitou péči, aby požadované palubní vstupenky doručila na e-mailovou adresu uvedenou v rezervaci. Cestovní kancelář doporučuje, aby si Zákazník před odjezdem pečlivě zkontroloval, zda obdržel správně vystavené palubní vstupenky.

Aby si Zákazník zajistil odbavení u společnosti B.P. ITAKA, měl by si objednat službu garantovaného odbavení (služba: Premium Check-in).

b. Samostatné odbavení

Cestovní kancelář upozorňuje, že v některých případech (zejména u nízkonákladových dopravců) může mít neodbavení online předem a nevytisknutí palubní vstupenky za následek, že cestujícímu vzniknou dodatečné náklady při odbavení na letišti.

Cestovní kancelář vždy nejpozději 48 hodin před odletem informuje zákazníka na e-mailovou adresu uvedenou při rezervaci o nutnosti provést odbavení online sám, spolu s pokyny, jak tak učinit.

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

Změny rezervace/smlouvy a zrušení akce z důvodů na straně zákazníka

Využívání míst u leteckých společností nebo nízkonákladových leteckých společností, které cestovní kancelář využívá pro leteckou dopravu na Akce s možností ITAKA SMART, a míst v hotelech získaných od dodavatelů třetích stran znamená, že dopravní a ubytovací služby podléhají přísným pravidlům účtování u jejich dodavatelů.

V případě zrušení zájezdu je proto cestující povinen zaplatit cestovní kanceláři stopnoplatek, který cestovní kancelář stanoví a účtuje v souladu s ustanovením § 47 odst. 2 zákona.

Výše stopnoplatků účtovaných cestovní kanceláří bude záviset na nákladech účtovaných dopravcem a/nebo dodavatelí míst v letadle a hotelu. Před potvrzením změny nebo zrušení zájezdu kontaktujte pořadatele, abyste byli informováni o případných nákladech z toho vyplývajících.

Analogické náklady budou účtovány v případě změny rezervace, pokud jde o: způsob dopravy, destinaci, datum odjezdu, délku trvání cesty, místo a typ ubytování, počet a osobní údaje účastníků cesty/rezervace.

V případě, že hodnota výše uvedených nákladů na změnu nebo zrušení rezervace přesáhne hodnotu platby, kterou zákazník uhradil za rezervaci, kterou si přeje změnit nebo zrušit, je zákazník povinen rozdíl uhradit. Cestovní kancelář si vyhrazuje právo uplatnit nároky vůči zákazníkovi, který tento doplatek neuhradí.

Cestovní kancelář informuje a Cestující bere na vědomí, že může nastat situace, kdy vrácení platby/příplatku je možné pouze prostřednictvím přímého kontaktu Cestujícího s externím poskytovatelem služeb (např. leteckou společností). V takové situaci kancelář poskytne zákazníkovi údaje a informace nezbytné k získání náhrady. Všechny ostatní náhrady provádí kancelář přímo cestujícímu. Cestovní kancelář upozorňuje, že pro provedení změn v rezervaci může být vyžadováno dodatečné ověření cestujícího prostřednictvím internetových stránek poskytovatele služeb. V takovém případě cestovní kancelář poskytne klientovi příslušné pokyny a v rámci možnosti mu pomůže.

XVII. BEZ OMEZENÍ ze strany ITAKA

NO LIMITS by ITAKA je jedinečná forma cestovní nabízená cestovní kanceláří, která se vyznačuje originálními programy zájezdů vytvořenými skupinou odborníků s využitím široké škály turistických služeb, včetně dopravy různými prostředky, ubytování různých standardů a fakultativních atrakcí. Pro Smlouvy zahrnující akce v rámci nabídky NO LIMITS by ITAKA platí přímo ustanovení těchto Podmínek účasti týkající se akcí, s výhradou ustanovení týkajících se nabídky NO LIMITS by ITAKA a popsanych v tomto oddíle.

Údost z nabídky NO LIMITS by ITAKA může zahrnovat různé služby, včetně:

- lety leteckou společností, lety nízkonákladovou leteckou společností, charterové lety; železniční dopravu; pozemní nebo vodní dopravu;
- ubytování: v hotelech, bytech, ubytovnách, chatách a jiných neklasifikovaných ubytovacích zařízeních nebo jiných formách ubytování (stany, chatky, houpací síť atd.);
- místní transfery, pronájem vozidla (motorového, motorového, plovoucího zařízení s mechanickým pohonem nebo bez něj), vstupenky na akce.
- pojištění odpovídající povaze cesty a nabízených služeb.

Cestovní kancelář si vyhrazuje právo na změnu harmonogramu akce, a to i v jejím průběhu, v případě nepříznivých povětrnostních podmínek, v případech odůvodněných přízpůsobením aktivit potřebám účastníků a v případech, kdy realizace aktivit nebude možná z důvodů nezávislých na cestovní kanceláři (vyšší moc, mimořádné a neodvratitelné okolnosti). Cestovní kancelář je povinna o těchto změnách neprodleně informovat plátce rezervace, a to i před zahájením akce, pokud jsou jí tyto změny známy.

a. Transfer z letiště do místa ubytování

Transfer zajišťuje místní dopravní společnost a může se týkat turistů, kteří do určité destinace přiletí různými letadly a v různou dobu.

Odjezd z letiště do ubytování tedy závisí na příjezdu všech osob zahrnutých do transferu. Doba čekání na transfer může trvat až 2,5 hodiny od vstupu do příletové haly. Podrobné informace týkající se transferů jsou obvykle uvedeny v tzv. uvítacím dopise, který cestovní kancelář zaslá přibližně 24 hodin před plánovaným odletem na e-mailovou adresu uvedenou v rezervaci. Cestovní kancelář doporučuje, aby se cestující s informacemi uvedenými v uvítacím dopise seznámil před odjezdem na cestu.

b. Péče a kontakt během cesty

Klientovi je poskytována rezidentní péče, která může být prováděna osobně nebo na dálku. Vzdálenou péči lze poskytovat telefonicky, prostřednictvím tzv. chatu z mobilní aplikace ITAKA pro mobilní zařízení (populární messengery, např. Messenger, WhatsApp) nebo prostřednictvím e-mailu. Kontaktní údaje na obyvatele jsou zákazníkovi poskytnuty v uvítacím dopise.

c. Požadavky na zdravotní stav a kondici

Cestující bere na vědomí, že účast na akcích nabízených v rámci nabídky NO LIMITS by ITAKA nejčastěji zahrnuje zvýšenou fyzickou aktivitu, pobyt v proměnlivých klimatických a terénních podmínkách, jakož i účast na aktivitách, které vyžadují dobrou psychickou a fyzickou kondici (uvedeno u každé nabídky). Vzhledem k povaze akcí v rámci nabídky NO LIMITS by ITAKA - cestovní kancelář informuje, že jsou spojeny se zvýšeným rizikem úrazů cestujících.

Účastí na Události cestující potvrzuje, že z v á ž í l a posoudil povahu, rozsah a míru rizik spojených s účastí na Události a dobrovolně se rozhodl podstoupit rizika spojená s účastí na Události.

Cestovní kancelář si vyhradzuje právo, že určité prvky nabídky nemusí být vhodné pro osoby se zdravotními kontraindikacemi, sníženou pohyblivostí nebo chronickým onemocněním (což je uvedeno v popisu každé nabídky). Cestující je povinen před provedením rezervace sám posoudit svou schopnost účastnit se dané Akce nebo se p o r a d i t s lékařem.

d. Zkušenosti a dovednosti

Účast na některých akcích pořádaných v rámci nabídky NO LIMITS by ITAKA může záviset na tom, zda má klient odpovídající zkušenosti, kvalifikaci, dovednosti nebo kvalifikaci, zejména v případě programů zahrnujících aktivity vyšší úrovně obtížnosti, vyžadující použití specializovaného vybavení nebo samostatné řízení. Cestovní kancelář může podmínit účast Klienta na dané aktivitě předchozím předložením dokladů o držení požadované kvalifikace v místě poskytování služeb cestovního ruchu, které budou vždy uvedeny v popisu Akce. Nesplnění těchto podmínek může mít za následek nepřipustnost účasti na Akci nebo jejich jednotlivých prvcích a cestovní kancelář nebude Cestujícím hradit vzniklé náklady.

Cestující je povinen seznámit se s popisem akce a s informacemi o ní.

ověřit, zda splňuje požadavky v něm uvedené. V případě pochybností je vhodné kontaktovat kancelář před rezervací.

e. Požadavky na vybavení a zavazadla

Vzhledem ke specifické povaze odletů z nabídky NO LIMITS by ITAKA může být nutné zakoupit dodatečně zavazadlo nebo další odbavené zavazadlo. To platí z e j m é n a p r o lety dopravců na vnitřních trasách, kde mohou být limity zavazadel jiné než na hlavních úsech cesty. Informace o výše uvedeném budou k dispozici v popisu příslušné Akce.

Některé Akce realizované v rámci nabídky NO LIMITS by ITAKA mohou vzhledem ke své povaze a rozsahu plánovaných aktivit vyžadovat, aby Klient měl specializované vybavení nezbytné pro bezpečnou a plnohodnotnou účast na programu Akce (včetně vhodného oblečení, obuvi, technického nebo sportovního vybavení). Informace o typu požadovaného vybavení jsou uvedeny před odjezdem, zejména v popisu nabídky a v cestovních dokladech.

Cestovní kancelář doporučuje, aby se vždy seznámili s informacemi o požadovaném vybavení uvedenými v popisu akce a v cestovních dokladech a v případě pochybností se před provedením rezervace obrátili na cestovní kancelář (přímo nebo prostřednictvím prodejní kanceláře). Nedodržení požadavků na vybavení může mít za následek omezení účasti na některých prvcích programu a náklady, které cestujícímu v této souvislosti vzniknou, cestovní kancelář neproplácí.

f. Bezpečnostní pravidla

Účastníci zájezdů uskutečněných v rámci nabídky NO LIMITS by ITAKA jsou povinni přísně dodržovat bezpečnostní pravidla platná v průběhu programu a řídit se pokyny osob odpovědných za provádění aktivit - zejména instruktorů, průvodců, plavčků nebo jiných osob určených cestovní kanceláří.

Před účastí na programu je cestující povinen informovat cestovní kancelář nebo jejího zástupce o své indispozici, zdravotním stavu a jiných omezeních, která mu brání v účasti na jednotlivých bodech programu.

Konečné rozhodnutí o tom, zda se cestující může zúčastnit určité aktivity, učiní pilot nebo průvodce. Cestující je povinen se jeho rozhodnutím řídit.

Pokud jsou cestující rozděleni do skupin, j s o u povinni účastnit se aktivit ve skupinách, do kterých byli kvalifikováni. Ke změně skupiny může dojít pouze se souhlasem cestovní kanceláře nebo jejího zástupce.

Účastníci jsou povinni dodržovat harmonogram dne a dostavit se nejpozději 10 minut před začátkem všech aktivit.

Porušení bezpečnostních pravidel, odmítnutí uposlechnout pokynů oprávněných osob nebo chování ohrožující zdraví či život jeho nebo ostatních účastníků může mít za následek okamžitě vyloučení z účasti na aktivitě nebo z celé akce a náklady, které cestujícímu v této souvislosti vzniknou, cestovní kancelář nehradí.

g. Pojištění

Cestovní kancelář poskytuje pojištění na krytí rizik spojených s účastí na aktivitách zahrnutých do programu akce.

program Akce. Zároveň může Cestující za příplatek využít možnosti rozšíření možnosti pojištění.

V případě cest do oblastí se ztíženou d o s t u p n o s t í lékařské péče informuje cestovní kancelář cestujícího o možnosti ztížené dostupnosti lékařské péče. Cestovní kancelář se zavazuje zprostředkovat kontakt se z d r a v o t n í c k ý m i zařízeními.

h. Minimální věk cestujícího

Minimální věk cestujícího závisí na povaze konkrétní akce. Konkrétní věkové požadavky jsou uvedeny v popisu konkrétní nabídky.

i. Zrušení akce

V případě zrušení akce z důvodů na straně klienta účtuje cestovní kancelář poplatek podle kapitoly X Všeobecných podmínek. V případě Akcí realizovaných pravidelnými/levnými letadly a v případě, že program Akce zahrnuje využití tzv. vnitřních letů (v souladu s popisem Akce), může být Cestující v případě zrušení Smlouvy povinen uhradit Cestovní kanceláři storno poplatek, který Cestovní kancelář stanoví a vybere v souladu s ustanovením § 47 odst. 2 Zákona. V takových případech se stornopoplatky účtované cestovní kanceláři budou odvíjet od nákladů účtovaných poskytovateli příslušných služeb. Před potvrzením změny nebo zrušením zájezdu byste se měli obrátit na cestovní kancelář, abyste získali informace o případných nákladech z toho vyplývajících. Analogické náklady mohou být účtovány v případě změny rezervace, pokud jde o: způsob dopravy, destinaci, datum odjezdu, délku trvání cesty, místo a typ ubytování, počet a osobní údaje účastníků cesty/rezervace. V případě, že hodnota výše uvedených nákladů na změnu nebo zrušení přesáhne hodnotu zájezdu.

platby provedené zákazníkem za rezervaci, kterou si přeje změnit nebo zrušit, je zákazník povinen tento rozdíl uhradit. Cestovní kancelář si vyhradzuje právo uplatnit nároky vůči zákazníkovi, který takový doplatek neuhradí. Cestovní kancelář je povinna do 14 dnů od ukončení Smlouvy vrátit Zákazníkovi částku zaplacenou za Akci sníženou o stornoplatek vypočtený podle tohoto článku.

XVIII. INTERNÍ POSTUP PRO VYŘIZOVÁNÍ ZPRÁV, ŽÁDOSTÍ A STÍŽNOSTÍ CESTUJÍCÍHO TÝKAJÍCÍCH SE REALIZACE AKCE POŘÁDANÉ SPOLEČNOSTÍ B.P. ITAKA

1. Pokud cestující v průběhu akce zjistí, že smlouva je plněna vadně, neprodleně to oznámí cestovní kanceláři nebo jejím zástupci (pilotovi nebo rezidentovi) v místě konání akce. V případě nedodržení podmínek má cestující právo podat stížnost. Aby se předešlo škodám, musí cestující podat stížnost neprodleně, aby cestovní kancelář mohla co n e j d ř í v e zasáhnout a věc objasnit.

2. Stížnost musí obsahovat údaje umožňující identifikaci cestujícího a akce, které se účastnil, předmět stížnosti, označení nesouladu a vymezení požadavků a musí být podána nejpozději do 30 dnů po skončení akce. Pro dodržení lhůty stačí zaslat stížnost před jejím uplynutím. Pokud je stížnost podána po uplynutí lhůty, může ji cestovní kancelář považovat za neúčinnou. Reklamací týkající se realizace Akce lze zaslat přímo Cestovní kanceláři na adresu Střediska služeb zákazníkům, Nowa Itaka sp. z o.o., ul. Reymonta 39, 45-072 Opole, nebo e-mailem na adresucok@itaka.pl nebo na adresu Obchodní kanceláře, prostřednictvím které byla Smlouva uzavřena. Stížnost podaná v daný den v Obchodní kanceláři se považuje za podanou v daný den v Cestovní kanceláři. Obchodní kancelář, pilot a rezident nejsou oprávněni přijímat jakékoli nároky Cestujícího související se Smlouvou, zejména ty, které vyplývají z reklamace podané Cestujícím.

3. Odpověď na řádně podanou stížnost bude zaslána na adresu Lhůta bude cestujícímu sdělena v listinné podobě nebo prostřednictvím jiného trvalého nosiče podle okolností a formy, v níž cestující stížnost podal, nejpozději však do 30 dnů po skončení akce, a v případě stížnosti podané po skončení akce do 30 dnů od podání stížnosti (platí datum doručení dopisu cestovní kanceláři). Pro dodržení lhůty postačí odeslání (např. poštou na poště nebo zasláním e-mailu) odpovědi před uplynutím lhůty. Pokud nejste spokojeni se způsobem vyřízení stížnosti, máte právo pokračovat v korespondenci v dané věci a podat "odvolání". V takovém případě není cestující vázán 30denní lhůtou na předložení svého stanoviska, cestovní kancelář však doporučuje, aby lhůta pro podání odvolání nepřesáhla 90 dnů ode dne obdržení odpovědi od cestovní kanceláře.

4. Pokud taková povinnost nevyplývá ze z á v a z n ý c h právních předpisů, cestovní kancelář nevyužívá mimosoudní způsoby vyřizování stížností.

a uplatňování nároků, včetně mimosoudního řešení spotřebitelských sporů. Při plnění povinností uložených kogentními ustanoveními zákona cestovní kancelář informuje, že subjektem oprávněným vést řízení o mimosoudním řešení spotřebitelských sporů, které se na cestovní kancelář vztahuje, je Inspekcia Handlowa - Wojvodský inspektorát 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=EN> Cestující je oprávněn podat stížnost prostřednictvím výše uvedených platform, v případě uzavření Smlouvy prostřednictvím internetových stránek cestovní kanceláře (online). Cestující může rovněž získat pomoc ohledně svých práv a sporu mezi ním a Cestovní kanceláří prostřednictvím okresního (městského) spotřebitelského ombudsmána nebo společenské organizace, mezi jejíž zákonné úkoly patří ochrana spotřebitelů (např. mimo jiné Federace s p o t ř e b i t e l ů , Sdružení polských spotřebitelů), nebo prostřednictvím informací dostupných na internetových stránkách předsedy Úřadu pro hospodářskou soutěž a ochranu spotřebitele.

XIX. OSOBNÍ ÚDAJE

Správce osobních údajů cestujících shromážděných za účelem uzavření a plnění smlouvy je cestovní kancelář. Kontakt n a správce údajů: tel. 77 5412 202, e-mail: info@itaka.pl. Správce údajů odpovídá za bezpečnost poskytnutých osobních údajů a jejich zpracování v souladu s právními předpisy. Správce údajů jmenoval pověřence pro ochranu osobních údajů (DPO), kterého lze kontaktovat ve věcech s o u v i s e j í c í c h se zpracováním osobních údajů a výkonem práv cestujících v souladu s ustanoveními o ochraně osobních údajů prostřednictvím e-mailové adresy: V případě potřeby je možné se obrátit na adresu: daneosobowe@itaka.pl. Podrobné informace o zpracování osobních údajů cestujících jsou k dispozici na adrese <https://www.itaka.pl/dane-osobowe/> a v obchodních kancelářích. Osoba provádějící rezervaci Akce je povinna zachovávat mlčenlivost o všech osobních údajích souvisejících s rezervací Akce a uzavřenou Smlouvou. Zpřístupněním.

Osoba provádějící rezervaci souhlasí s tím, že výše uvedené údaje (včetně zejména čísla rezervace) budou cestovní kanceláři zpřístupněny třetím stranám, včetně s o b o b uvedených v p o t v r z e n í r e z e r v a c e / c e s t o v n í m dokladu, a to prostřednictvím klientské zóny. Osoba provádějící rezervaci Události dále bere na vědomí, že náhodné předání nebo ztráta výše uvedených údajů (včetně zejména čísla rezervace) může vést k tomu, že neoprávněné osoby získají přístup k údajům z potvrzení rezervace/cestovního dokladu prostřednictvím klientské zóny, za což cestovní kancelář nese odpovědnost. Osoba provádějící rezervaci, která zároveň uzavírá Smlouvu jménem a na účet osob uvedených v potvrzení rezervace/cestovního dokladu, přebírá povinnost informovat tyto osoby o zásadách zpracování jejich údajů správce údajů, a to v souvislosti s uzavíranou Smlouvou nebo rezervovanou Událostí. Pokud osoba provádějící rezervaci uzavírá Smlouvu jménem osoby uvedené v potvrzení rezervace/cestovním dokladu, musí mít souhlas (plnou moc nebo pověření) výše uvedenou osobu, aby jednala jejím jménem. Osoba provádějící rezervaci přebírá plnou odpovědnost za jednání bez

výše uvedeného zmocnění (neplatí pro osoby, které nemají plnou způsobilost k právním úkonům). Osoba provádějící rezervaci je povinna předložit výše uvedený souhlas na jakoukoli žádost správce údajů.

XX. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

Zprávy, žádosti a stížnosti cestujícího se vyřizují podle "Interního postupu pro vyřizování zpráv, žádostí a stížností cestujících souvisejících s realizací akce". Spory mezi smluvními stranami související se Smlouvou mohou být řešeny postupem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, a v případě neúspěchu sporu - budou řešeny místně příslušným soudem. Subjektem oprávněným k mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů je obchodní inspekce a informace o tomto postupu jsou k dispozici na <http://www.opole.wiuh.gov.pl/>. Ve věcech neupravených Podmínkami účasti se použijí ustanovení zákona, ustanovení občanského zákoníku a další předpisy na ochranu spotřebitele, včetně ustanovení čl. 10, čl. 11, čl. 12 odst. 1 bod 1, 5, 16 a 17, čl. 17 a čl. 20 odst. 2 zákona ze dne 30. května 2014 o právech spotřebitelů (sírka zákonů z roku 2017, položka 683 v čl. 3 v odst. 1 bod 8), která se vztahují na turistické akce. Cestující se může s obsahem zákona, včetně ustanovení uvedených v podmínkách účasti, seznámit na adrese www.itaka.pl nebo v prodejní kanceláři, případně na adrese: www.sejm.gov.pl.

Přeloženo z originálu cestovní agenturou Invia.cz, a. s. Upozorňujeme, že překlad má pouze informativní charakter. V případě jakýchkoli reklamací a sporů vyplývají vzájemná práva a povinnosti obou stran z originálního znění obchodních podmínek pořadatele.
<https://www.itaka.pl/umowa/>