Aktualizace 01.10.2026

VŠEOBECNÉ PODMÍNKY ÚČASTI

I. OBECNÁ USTANOVENÍ

Nowa Itaka sp. z o.o. v Opoli, dále jen „Cestovní kancelář“, je subjektem zapsaným pod číslem 015 do registru organizátorů turistiky a podnikatelů usnadňujících nákup souvisejících turistických služeb, vedeného maršálkem Opolského vojvodství. Cílem Cestovní kanceláře je poskytnout Cestujícím optimální podmínky pro rekreaci na turistických zájezdech a na pobytech, které nejsou turistickými zájezdy. Tyto „Všeobecné podmínky účasti" se dále označují 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 významu, který jim přisuzují příslušná ustanovení: čl. 4 bod 2, bod 3, bod 6 a bod 10 polského zákona ze dne 24. listopadu 2017 o turistických zájezdech a souvisejících turistických službách, dále jen „Zákon“. Kdykoli se v Podmínkách účasti zmiňuje „Prodejní kancelář“ nebo „Kancelář“ bez jakéhokoli dalšího upřesnění – měla by být chápána, jak je definován v čl. 4 bod 11 zákona pojem „prodejní místo“, v němž byla zřízena rezervace Zájezdu nebo Pobytu daným Cestujícím.

Cestovní kancelář kromě organizování turistických zájezdů poskytuje také jednotlivé turistické služby (dále jen „Pobyty“), které nepředstavují turistické zájezdy a na které se ustanovení Zákona nevztahují. Předmětem Pobytů jsou takové turistické služby, které tvoří samostatný celek a které Cestovní kancelář nespojila s jinými turistickými službami. Za Pobyty se považují zejména smlouvy o pobytu v hotelu s dopravou zajištěnou vlastními prostředky nebo o letecké přepravě (jednosměrné nebo zpáteční). Z obsahu Smluv uzavíraných se Zákazníky jednoznačně vyplývá, zda se týkají organizace Zájezdu nebo Pobytu. Nowa Itaka Sp. z o.o. v případě Pobytů vystupuje jako cestovní podnikatel, zatímco vlastník Hotelu nebo Letecký dopravce jsou samostatným podnikatelem a zároveň skutečným vykonavatelem dané smlouvy. Jejich údaje naleznete v dolní části smlouvy a na jejich webových stránkách v sekci „kontaktujte nás" v nabídce Cestovní kanceláře a v případě pobytů v Hotelu také po přihlášení na www.itaka.pl/strefa-klienta/ v informacích o rezervaci pobytu, zatímco v případě letecké přepravy na www.itaka.pl/linie_lotnicze/ v záložce určené pro danou leteckou společnost. Na smlouvy týkající se Pobytů se použijí příslušná ustanovení těchto Podmínek účasti vztahujících se na zájezdy, s výjimkou kapitoly XIII, ustanovení týkajících se pojištění a jakýchkoli dalších ustanovení přímo souvisejících s ustanoveními Zákona – tato ustanovení se nepoužijí.

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

Podmínky účasti představující vzor Smlouvy uzavřené na základě čl. 384 § 1 polského občanského zákoníku a Zákona v rozsahu, v němž jsou v nich upraveny práva a povinnosti Cestujících, Cestovní kanceláře a Prodejní kanceláře, která jedná jménem a na účet Cestovní kanceláře, a souvisí s nabízením. prodejem a realizací Zájezdů Cestovní kanceláře. Organizátorem Zájezdů uvedených v Podmínkách účasti je Cestovní kancelář. Nedílnou součástí Smlouvy je obsah následujících materiálů a dokumentů: a) „Podmínky účasti",

b) „Nabídka“ obsahující popis zájezdu vybraného Cestujícím, který je předmětem Smlouvy, s výjimkou služeb, které byly vybrány a zakoupeny po zahájení turistické služby a místních výletů, c) „Cestovní doklady",

d) „Podmínky cestovního pojištění pro zákazníky Cestovní kanceláře ITAKA č. 10.11.016 ERGO Reiseversicherung AG se sídlem v Mnichově, působící prostřednictvím pobočky v Polsku 80-309 Gdańsk, al. Grunwaldzka 413,

e) „Osobní údaje", f) „Praktické informace".

Výše uvedené materiály jsou k dispozici na adrese www.itaka.pl a jsou vydávány v průběhu uzavírání Smlouvy v Prodejní kanceláři, jakož i poskytovány před uzavřením Smlouvy v elektronické podobě na e-mailovou adresu v nich uvedenou a v listinné podobě v Prodejní kanceláři, pokud při uzavírání smlouvy nedojde k elektronickému kontaktu.

Aktuální popisy zájezdů jsou obsaženy v nabídce Cestovní kanceláře umístěné na webových stránkách www.itaka.pl.a v katalozích a nepředstavují nabídku ve smyslu čl. 66 § 1 polského 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 dodržením požadavku uvedeného v čl. 40 odst. 3 Zákona, aby byl Cestující informován o této změně. Cestovní kancelář a Cestující si navzájem poskytují informace, prohlášení nebo podklady požadované Zákonem nebo Smlouvou s potvrzením o přijetí a způsobem vhodným pro trvalý nosič, na kterém se strany dohodly, s výhradou ustanovení kapitoly XIV. Informace nebo prohlášení poskytnuté ústně by měly být zaznamenány na trvalém nosiči. Pokud Zákon požaduje poskytnutí Cestujícímu informací nebo prohlášení na určitém nosiči – použije se nosič stanovený Zákonem. Cestovní kancelář nepoužívá stanovený v čl. 5 odst. 1 bod 2 písm. e) Zákona postup při vytváření turistického zájezdu prostřednictvím propojených rezervačních procesů online.

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

Smlouva může být uzavřena:

(a) prostřednictvím webové stránky www.itaka.pl nebo mobilní aplikace ITAKA,

(b) prostřednictvím Prodejní kanceláře za fyzické přítomnosti obou stran,

(c) telefonicky nebo jinými prostředky komunikace na dálku prostřednictvím Prodejní kanceláře nebo infolinky Cestovní kanceláře.

Osoba, která provádí rezervaci Zájezdu, musí mít plnou způsobilost k právním úkonům. K uzavření Smlouvy nebo smlouvy o Pobytu jménem nezletilé osoby nebo osoby, která nemá plnou způsobilost k právním úkonům a která má cestovat bez zákonných zástupců, je nutný její předchozí písemný souhlas s podpisy ověřenými notářem. Za škody způsobené v průběhu Zájezdu nebo Pobytu nezletilými osobami nebo osobami bez plné způsobilosti k právním úkonům odpovídají rodiče nebo zákonní zástupci bez ohledu na to, zda s nimi cestují.

Osoba provádějící rezervaci Zájezdu (uvedená jako první v potvrzení rezervace / cestovních dokladech nebo jako plátce) přijímá na sebe odpovědnost za zaplacení plné částky ceny Zájezdu za všechny osoby uvedené v potvrzení rezervace / cestovních dokladech. Odpovídá také za předání prohlášení o Zájezdu a informací obdržených od Cestovní kanceláře (přímo nebo prostřednictvím Prodejní kanceláře) dalším Cestujícím, jakož i za předání informací a prohlášení týkajících se Zájezdu Cestovní kanceláři (přímo nebo prostřednictvím Prodejní kanceláře) jménem těchto osob. Doporučuje se, aby Cestující, který provádí rezervaci Zájezdu, kontaktoval Cestovní kancelář (přímo nebo prostřednictvím Prodejní kanceláře) 24 hodin před plánovaným datem odjezdu/ odletu ze země za účelem potvrzení času odjezdu/odletu. Vždy aktuální jízdní řád si můžete zkontrolovat také v Zákaznické zóně na adrese www.itaka.pl nebo v mobilní aplikaci ITAKA.

Před uzavřením Smlouvy jsou Cestujícímu sděleny:

a) standardní informace prostřednictvím příslušného standardní informačního formuláře (dále jen „formulář SFI"), který je přílohou č. 1 nebo 2 Zákona, b) informace uvedené v čl. 40 odst. 1 Zákona (dále jen „Informace o zájezdu"). Před uzavřením smlouvy může Cestovní kancelář změnit Informace o zájezdu poskytnuté Cestujícímu, a to tak, že Cestujícího o změně informací jasně, srozumitelně a zřetelně informuje.

V případě uzavření Smlouvy prostřednictvím webové stránky www.itaka.pl nebo v mobilní aplikaci ITAKA Cestující potvrzuje, že před provedením rezervace mu byly poskytnuty informace požadované Zákonem prostřednictvím formuláře SFI a před uzavřením Smlouvy také Informace o zájezdu. V případě uzavření Smlouvy prostřednictvím Prodejní kanceláře se poskytování informací Cestujícímu prostřednictvím formuláře SFI a Informace o zájezdu a potvrzení zmíněné v předchozí větě provádí na trvalém nosiči. V případě uzavření Smlouvy telefonicky Cestujícímu budou poskytnuty Informace o zájezdu a informace obsažené v SFI, které tvoří přílohu č. 2 Zákona, jakož i obsah navrhované Smlouvy zaznamenaný na papíře nebo jiném trvalém nosiči.

Smlouva nebo potvrzení o jejím uzavření musí obsahovat Informace o zájezdu poskytnuté Cestujícímu před uzavřením Smlouvy, jakož i úplný obsah ujednání mezi Smluvními stranami a údaje a informace uvedené v čl. 42 odst. 4 Zákona. V okamžiku uzavření Smlouvy nebo bezprostředně po jejím uzavření musí být Cestujícímu zpřístupněna kopie Smlouvy nebo potvrzení jejího uzavření na trvalém nosiči. Smlouva se uzavírá provedením platby v souladu s podmínkami popsanými 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 souvisejících se Zájezdem před zahájením Zájezdu může Cestující kontaktovat přímo Cestovní kancelář a v případě uzavření Smlouvy prostřednictvím Prodejní kanceláře – tuto Kancelář, a po zahájení Zájezdu – průvodce nebo delegáta, který poskytne telefonní číslo a e-mailovou adresu v okamžiku příletu, zahájení transferu nebo při ubytování v hotelu.

III. CENA ZÁJEZDU, PLATEBNÍ PODMÍNKY

Všechny ceny Zájezdů jsou smluvními cenami. Cena Zájezdu je stanovena na základě platných tarifů, cen, poplatků a měnových kurzů. Cena Zájezdu nezahrnuje náklady na vyřízení pasu, víza, provedení doporučených očkování, dodatečných pojištění a jiných výhod, které nejsou zahrnuty ve Smlouvě, přičemž odpovědnost za jejich získání spočívá na Cestujícím. Záloha činí 30 % ceny Zájezdu. Záloha by měla být odeslána Cestovní kanceláři nebo Prodejní kanceláři nebo na bankovní účet uvedený Cestovní kanceláří do 24 hodin od okamžiku rezervace. Platba za Zájezd, po odečtení předplacené zálohy, by měla být doručena do Cestovní kanceláře nebo Prodejní kanceláře nebo na bankovní účet uvedený Cestovní kanceláří 30 dní před datem odjezdu/odletu. Při rezervaci méně než 30 dní před odjezdem/odletem je třeba uhradit plnou částku za Zájezd do 24 hodin od okamžiku provedení rezervace, a to stejným způsobem, jak je uvedeno výše. Poplatek za dodatečné pojištění storna Zájezdu musí být uhrazen spolu se zálohou nebo plnou cenou, v závislosti na datu rezervace Zájezdu. Pokud rezervace není prováděna osobně, je Cestující povinen doručit bankovní doklad o zaplacení během 24 hodin po provedení rezervace. Doklad o zaplacení by měl být zaslán Prodejní kanceláři nebo na adresu sklep@itaka.pl, pokud byla rezervace vytvořena na internetových stránkách www.itaka.pl. Pokud výše uvedené podmínky nebudou splněny, Cestovní kancelář si vyhrazuje právo nezaplacenou rezervaci zrušit. Pokud je rezervace provedena méně než 14 dní před odjezdem/odletem, musí být platba provedena v den rezervace. Finanční prostředky budou vráceny výhradně na bankovní účet uvedený Cestujícím v rezervaci, a to na základě pokynu vydaného osobou provádějící rezervaci (uvedená jako první v potvrzení rezervace / cestovních dokladech nebo jako plátce). Cestovní kancelář si vyhrazuje právo změnit (zvýšit) cenu Zájezdu před jeho zahájením v přímém důsledku změny ceny osobní dopravy v důsledku změny ceny pohonných hmot nebo jiných zdrojů energie, výše daní nebo poplatků za sjednané turistické služby, na které se vztahuje Smlouva, uložených subjekty, které se přímo nepodílejí na realizaci turistického zájezdu, letištních poplatků nebo vstupních a výstupních poplatků v přístavech a na letištích, směnných kurzů relevantních pro Zájezd. V případě, že je nutné zvýšit cenu, Cestovní kancelář vždy písemně nebo na jiném trvalém nosiči oznámí Cestujícímu (plátci rezervace nebo první osobě uvedené v potvrzení rezervace/cestovních dokladech) o změně ceny spolu s důvody zvýšení a uvede způsob výpočtu. Způsob výpočtu změny ceny bude odrážet změnu nákladů. V období 20 (dvaceti) dnů před zahájením Zájezdu 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 snížení nákladů došlo po uzavření Smlouvy a před zahájením Zájezdu. V takovém případě může Cestovní kancelář odečíst skutečné manipulační náklady od náhrady, která Účastníkovi náleží. Na žádost Cestujícího Cestovní kancelář předloží doklad o vynaložených manipulačních nákladech. Cestovní kancelář informuje, že nabízí doplňkovou službu včetně záruky neměnnosti ceny, která umožňuje Cestujícímu chránit se před případným výše uvedeným zvýšením ceny Zájezdu. Aktuální podmínky využití služby neměnnosti ceny jsou vždy k dispozici v Prodejních kancelářích nebo na internetových stránkách www.itaka.pl. Kdykoli se v těchto Podmínkách účasti hovoří o tzv. nevratné nabídce, rozumí se tím nabídka, která zahrnuje Zájezdy, jejichž hlavní prvky, jako jsou dopravní a ubytovací služby, podléhají přísným pravidlům pro vypořádání Kanceláře s poskytovateli služeb v případě zrušení účasti na takovém Zájezdu.

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). Pro cesty do zemí Evropské unie je vyžadován občanský průkaz nebo cestovní pas. Požadavek na cestovní pas se vztahuje i na děti mladší 2 let. Cestovní kancelář doporučuje Cestujícím, kteří používají dočasný nebo diplomatický pas, aby se před rezervací obrátili na diplomatické zastoupení cílové země, a to z důvodu možných formálních omezení spojených s takovým pasem. Informace o vízové povinnosti uvedené v popisu jednotlivých Zájezdů se vztahují pouze na polské občany. Občanům jiných zemí doporučujeme, aby se před zakoupením Zájezdu obrátili na příslušný konzulát a ověřili si, jaké vízové předpisy se na ně vztahují. Cesta do oblasti světa s odlišným klimatem nebo nízkou úrovní hygienických podmínek

vyžaduje předem zvolenou profylaxi. Při cestách zejména do karibské oblasti, zemí Střední a Jižní Ameriky, Blízkého východu a střední Afriky a Asie doporučujeme přečíst si aktuální informace o možných zdravotních rizicích a související prevenci, které jsou k dispozici na internetových stránkách Světové zdravotnické organizace (WHO), Evropského centra pro prevenci a kontrolu nemocí (ECDC) a na stránce věnované „Informacím pro cestovatele" v rámci internetových stránek Hlavního hygienického inspektorátu (www.gis.gov. pl). Pokud existují zdravotní kontraindikace pro cestu do zahraničí a účast na Zájezdu, je Cestující povinen informovat Cestovní kancelář. Pokud účast na Zájezdu je spojena se specifickými zdravotními požadavky, musí být tato informace uvedena v popisu Zájezdu.

V. ZAHÁJENÍ ZÁJEZDU, LET A UBYTOVACÍ DOBA

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

VI. ZMĚNA PODMÍNEK SMLOUVY NA PODNĚT CESTOVNÍ KANCELÁŘE

S výhradou čl. 45 a čl. 48 odst. 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. Veškeré změny Smluvních podmínek ve smyslu čl. 46 odst. 2 bodu 1 Zákona a souvisejících práv a povinností stran, je Cestovní kancelář povinna oznámit Cestujícímu na trvalém nosiči ihned po informování o těchto změnách. Cestující je povinen 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 odstupuje. Drobné změny Smluvních podmínek nepodléhají souhlasu Cestujících a neopravňují je k odstoupení od Smlouvy bez ohledu na pravidla popsaná v kapitole X Podmínek účasti. Cestovní kancelář odmítá přiznat jakékoli odškodnění Cestujícímu, který po obdržení informací o změnách podmínek Smlouvy souhlasí s nimi účastí na zájezdu.

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

Změna Smluvních podmínek 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 (např. změnu termínu, cílového místa, hotelu), je povinen dodržovat následující pravidla:
(a) doručení Cestovní kanceláři nebo Prodejní kanceláři žádosti Cestujícího o změnu Smluvních podmínek týkající se destinace, hotelu, termínu nebo času trvání Zájezdu se rovná odstoupení Cestujícího od Smlouvy s účinkem uvedeným v kapitole X Podmínek účasti, pokud se strany nedohodnou jinak.
(b) v případě Zájezdů realizovaných linkovým letadlem nebo tzv. lowcost (nízkonákladovým) letadlem (nikoliv charterem), a také v případě Zájezdů realizovaných na výletní lodi, se výše uvedené podmínky změny neuplatňují. Náklady na změny (termínu, účastníka apod.) naúčtované Cestovní kanceláří budou záviset na nákladech naúčtovaných přepravcem. Před potvrzením změny je nezbytné kontaktovat Cestovní kancelář za účelem získat informace o eventuálních nákladech vyplývajících z těchto okolností. Zároveň Cestovní kancelář varuje, že výše uvedené náklady se mohou změnit (o čemž Cestovní kancelář bude Zákazníka informovat) z důvodů, které lze přičíst dopravci, v době mezi okamžikem, kdy je Cestovní kancelář poskytne Zákazníkovi, a okamžikem, kdy Cestovní kancelář obdrží od Zákazníka zpětnou vazbu, zda náklady přijímá a rozhodne se pro zmíněnou změnu. Destinace požadované Zákazníkem jako alternativa k původní rezervaci mohou být ve výše uvedeném období vyprodána dopravcem – v takové situaci Cestovní kancelář předloží Zákazníkovi alternativní nabídku.

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

Cestovní kancelář může Smlouvu vypovědět a vrátit Cestujícímu celou zaplacenou částku v souvislosti se Zájezdem do 14 dnů od ukončení Smlouvy bez dodatečného odškodnění nebo finanční náhrady, pokud je počet rezervací pro účastníky autokarového Zájezdu nižší než 50 osob a méně než 220 osob pro letecký Zájezd a Cestovní kancelář informuje Cestující o ukončení Smlouvy nejpozději 20 nebo 7 dní nebo 48 hodin před začátkem Zájezdu trvajícího: déle než 6 dnů nebo 2 až 6 dnů nebo méně než 2 dny.

IX. PŘEVOD PRÁV VYPLÝVAJÍCÍCH ZE SMLOUVY NA JINOU OSOBU
JINÁ OSOBA

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 Cestující v přiměřené lhůtě oznámí Cestovní kanceláři přepsání Zájezdu na trvalém nosiči. Oznámení se také považuje za učiněné v přiměřené lhůtě, pokud bylo provedeno Cestujícím: (a) v případě leteckých Zájezdů – na letišti nejpozději 2 hodiny před časem odjezdu nebo (b) v případě autobusových Zájezdů – v hlavním místě srazu nejpozději 15 minut před odjezdem. V případě přepsání Zájezdu nahlášeného 21 a méně dní před datem odjezdu může Cestovní kancelář účtovat poplatek ve výši 250 PLN na osobu v souvislosti s náklady, které jí mohou v důsledku této změny vzniknout. Přepsání Zájezdu oznámené 24 hodin nebo méně před odjezdem může být zpoplatněno částkou 500 PLN na osobu. Poplatek za přepsání Zájezdu musí být uhrazen v okamžiku oznámení tohoto přepsání. Za nezaplacenou část ceny Zájezdu a náklady vzniklé Cestovní kanceláři v důsledku přepsání 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 může být Cestující povinen uhradit Cestovní kanceláři poplatek za odstoupení od Smlouvy stanovený a účtovaný Cestovní kanceláří v souladu s ustanoveními čl. 47 odst. 2 Zákona.
a) Cestovní kancelář stanoví, že rozdíly vyplývající z dosavadní praxe mezi cenou zájezdu sníženou o ušetřené náklady nebo výnosy z alternativního využití turistických služeb v případě odstoupení od Smlouvy – ve vztahu k celkové hodnotě uzavřené Smlouvy – jsou následující:
do 21 dnů před datem odjezdu – do 25 % ceny Zájezdu, od 20 do 14 dnů před datem odjezdu – do 50 % ceny Zájezdu, od 13 do 8 dnů před datem odjezdu – do 80 % ceny Zájezdu, od 7 do 4 dnů před datem odjezdu – do 90 % ceny Zájezdu, od 3 dnů před datem odjezdu a méně – do 95 % ceny Zájezdu. b) V případě Zájezdů z nabídky bez možnosti vrácení peněz Cestující bere na vědomí, že náklady spojené s odstoupením od Smlouvy souvisejí s poplatky uhrazenými Cestovní kanceláří ve prospěch poskytovatelů ubytování v hotelech a dopravních prostředků. Na cenu Zájezdů se z velké části skládají nevratné náklady vzniklé Cestovní kanceláři za ubytování a dopravu.
Cestovní kancelář stanoví, že rozdíly vyplývající z dosavadní praxe mezi cenou zájezdu sníženou o ušetřené náklady nebo výnosy z alternativního využití turistických služeb v případě odstoupení od Smlouvy – ve vztahu k celkové hodnotě uzavřené Smlouvy – jsou následující:
do 40 dnů před datem odjezdu – do 50 % ceny Zájezdu od 39 do 21 dnů před datem odjezdu – do 60 % ceny Zájezdu, 20 až 8 dní před datem odjezdu – do 70 % ceny Zájezdu, 7 až 2 dny před datem odjezdu – do 80 % ceny Zájezdu, 1 den před datem odjezdu a méně – do 90 % ceny Zájezdu. Konečný odhad vzniklých nákladů může být proveden Cestovní kanceláří nejpozději ke dni po plánovaném odjezdu, jehož Zákazník nevyužil. Vyúčtování nákladů na Zájezdy se často uskutečňuje až po skončení dané sezóny, např. pro letní sezónu může dojít k vyúčtování v následujícím podzimně-zimním období a pro zimní sezónu v následujícím jarním a letním období.
Pokud v důsledku odstoupení jednoho nebo více Cestujících ze Zájezdu dojde ke změně typu pokoje v rezervaci (např. z dvoulůžkového pokoje na jednolůžkový), vyhrazuje si Cestovní kancelář právo přepočítat cenu Zájezdu a případnou nutnost doplatit rozdíl v ceně před začátkem Zájezdu. Cestující a osoba, která danou rezervaci zrušila, odpovídají společně a nerozdílně za neuhrazenou část ceny Zájezdu a náklady vzniklé Cestovní kanceláři v důsledku změny typu pokoje z důvodu odstoupení jednoho nebo více účastníků Zájezdu.
V případě Zájezdů realizovaných linkovým letadlem nebo tzv. lowcost (nízkonákladovým) letadlem (nikoliv charterem), a také v případě Zájezdů realizovaných na výletní lodi, se výše uvedené podmínky odstoupení neuplatňují. Náklady na storno Zájezdu naúčtované Cestovní kanceláří budou záviset na nákladech naúčtovaných přepravcem. Před potvrzením storna je nezbytné kontaktovat Cestovní kancelář za účelem získat informace o eventuálních nákladech vyplývajících z těchto okolností.
Pokud Zákazník odstoupí od smlouvy o Pobytu, částky uvedené v bodě X písm. a Podmínek účasti představují nevratnou zálohu uvedenou v čl. 396 polského občanského zákoníku.
Cestovní kancelář do 14 dnů od ukončení Smlouvy vrátí Cestujícímu částku zaplacenou za Zájezd 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 Cestujícím bude bezplatné.

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

Informace o povinném pojištění zahraničních zájezdů v rozsahu nákladů na léčbu / civilní odpovědnost a dobrovolné doplňkové pojištění, jakož i podmínky těchto pojištění jsou obsaženy v Pojistných podmínkách Zájezdu, které jsou k dispozici na webových stránkách www.itaka.pl nebo v Prodejní kanceláři. Cestovní kancelář prohlašuje, že má požadovanou finanční jistotu pro případ platební neschopnosti ve formě pojistné záruky vydané společností ERGO Reiseversicherung AG se sídlem v Mnichově jednající prostřednictvím pobočky v Polsku, 80-309 Gdańsk, al. Grunwaldzka 413 a že platí příspěvky ze Smluv do Garančního fondu cestovního ruchu a Fondu pomoci cestovnímu ruchu v souladu se Zákonem. Platba prostředků ze záruky probíhá:
1) v rámci pokrytí nákladů na pokračování Zájezdu nebo nákladů na návrat domů prostřednictvím úřadu krajského hejtmana v Opolí, ul. Piastowska 14, 45-082 Opolí, tel. +48 77 54 16 410, e-mail: umwo@opolskie.pl.
2) v rozsahu splacení všech nebo části plateb provedených jako platba za Zájezd – pojistitel uvedený v předchozí větě, tel. + 48 58 324 88 50,
e-mail: poczta@ergo-ubezpieczeniapodrozy.pl.

XII. ODPOVĚDNOST CESTOVNÍ KANCELÁŘE

Cestovní kancelář odpovídá za řádné plnění všech turistických 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 čl. 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 Cestovní kancelář zaplatit za neplnění nebo nesprávné provedení turistických služeb zahrnutých do Zájezdu, 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.

XIII. POVINNOST POMOCI CESTUJÍCÍMU

Pokud je Cestující v obtížné situaci v důsledku výskytu nevyhnutelných a mimořádných okolností ve smyslu čl. 4 bod 15 Zákona, poskytne Cestovní kancelář Cestujícímu vhodnou pomoc za podmínek stanovených v čl. 52 Zákona. Není-li možné zajistit Cestujícímu návrat do země v souladu se Smlouvou kvůli nevyhnutelným a mimořádným okolnostem, Cestovní kancelář uhradí náklady na nezbytné ubytování Cestujícího, pokud možno v kategorii, která odpovídá kategorii uvedené ve Smlouvě, a to na dobu až 3 nocí. Lhůta podle předchozí věty se nevztahuje na osoby uvedené v čl. 49 Zákona. Výše uvedené právo na ubytování nevylučuje uplatnění příznivějších ustanovení v tomto ohledu. Cestovní kancelář se nesmí dovolávat na nevyhnutelné a mimořádné okolnosti, které by omezily odpovědnost uvedenou v předchozích dvou větách, pokud se poskytovatel přepravních služeb 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 časů zpátečních letů, od delegáta nebo z informačních tabulí v hotelu. Je třeba potvrdit letový plán 24 hodin před plánovanou hodinou odletu do výchozí země u místního zástupce Cestovní kanceláře na informační tabuli v hotelu nebo v Zákaznické zóně na stránkách www.itaka.pl nebo v mobilní aplikaci ITAKA.
V případě Zájezdů realizovaných linkovým letadlem je Cestující zodpovědný za dodržování pravidel potvrzování dílčích letů, o kterých ho Cestovní kancelář bude informovat. Nepotvrzení znamená, že letecká společnost zajišťující přepravu má právo zarezervovanými 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. Přepravní podmínky pro cestující a zavazadla v letecké dopravě jsou na webových stránkách www.itaka.pl v záložce „letecké společnosti". Upozorňujeme, že těhotné ženy nesmějí cestovat letadlem bez předcházející lékařské konzultace. Z bezpečnostních důvodů jsou těhotné ženy v období od 26. do konce 34. týdne těhotenství (v případě vícečetného těhotenství od 20. až do konce 28. týdne) povinny předložit dopravci lékařské potvrzení v anglickém jazyce, že nemají žádné kontraindikace letu. Těhotné ženy po 34. týdnu těhotenství (v případě vícečetných těhotenství po 28. týdnu) mohou být dopravcem vyloučeny z přepravy. Konečné rozhodnutí o přijetí těhotné ženy na palubu náleží kapitánovi letadla. V případě plavby jsou těhotné ženy v období od 24. týdne těhotenství povinny předložit 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 kapitán lodi nejsou přesvědčeni, že Cestující nebude během přepravy v nebezpečí.

XV. ODPOVĚDNOST LETECKÉ SPOLEČNOSTI

Lety do cílové destinace a přílety z ní podléhají podmínkám Montrealské úmluvy z roku 1999. Reklamace 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. Reklamace vyplývající ze zpoždění při doručení zavazadla je třeba podávat písemně na adresu zastoupení letecké společnosti do 21 dní ode dne předání zavazadla Cestujícímu. Formulář PIR je obvykle dostupný na letištích u přepážky ztráty a nálezy, kde je možné nahlásit poškození odbaveného zavazadla, anglicky „Lost and found".

XVI. ITAKA SMART

ITAKA SMART spočívá v tom, že Cestovní kancelář využívá místa v běžných nebo nízkonákladových letadlech a místa v hotelech získaných od externích dodavatelů. Tato místa jsou získávána dynamicky a pokaždé vyžadují potvrzení přímo od poskytovatelů služeb, že jsou stále volná. Proto se může stát, že i přes možnost rezervace varianty ITAKA SMART nebude možné ji dokončit z důvodu nedostatku volných míst od externích dodavatelů. Možnost ITAKA SMART nepředstavuje nabídku ve smyslu ustanovení polského občanského zákoníku.
Možnost ITAKA SMART se skládá z:
a. cestovní zájezdy vytvořené z takových turistických služeb, jako jsou: péče delegáta a doprava a ubytování, vyskytující se v konfiguracích jako např.:
– let leteckou společností nebo nízkonákladovým letadlem a ubytování v konkrétním zařízení;
– let charterovým letadlem a ubytování v konkrétním zařízení;
b. cestovní služby označované v těchto Podmínkách účasti jako „POBYTY".
Na smlouvy pokrývající Zájezdy v rámci možnosti ITAKA SMART se přiměřeně použijí ustanovení Podmínek účasti týkající se Zájezdů, s výjimkou ustanovení vztahujících se přímo k možnosti ITAKA SMART a popsaných v této kapitole.

Transfer z letiště a na letiště
Transfer z letiště a na letiště, dále jen Transfer, je realizován v cílové zemi a/nebo v zemi, ve které končí trasa posledního úseku letu zahajujícího Zájezd. Transfer může být realizován také v jiné zemi, pokud se zpáteční let neuskutečňuje ze stejného letiště, na kterém skončil poslední úsek letu na začátku Zájezdu, o němž je zmínka v předchozí větě. Zejména Transfer není realizován v Polsku před zahájením Zájezdu a po jeho skončení.
V závislosti na informacích uvedených v popisu Zájezdu na webových stránkách www.itaka.pl může Transfer:
1. být zahrnut v ceně balíčku nebo
2. představovat volitelnou službu za příplatek.

Informace o tom, zda je Transfer zahrnut v ceně Zájezdu, nebo zda představuje volitelnou službu za příplatek, je vždy uvedena v popisu daného Zájezdu na webových stránkách www.itaka.pl.
V případě Zájezdů, u nichž Transfer představuje volitelnou službu:
1. službu Transferu může Cestující zvolit během procesu rezervace nebo ji k rezervaci přidat později, pokud bude dostupná,
2. existuje možnost zakoupit Zájezd bez služby Transferu,
3. služba Transferu může tvořit samostatné služby v rámci jedné Smlouvy, rozlišené podle směru jízdy – z letiště a na letiště. Možnost zakoupení služby Transferu pouze jedním směrem závisí na aktuálních organizačních možnostech Cestovní kanceláře a není zaručena.
4. Transfer je realizován místní dopravní společností a v závislosti na variantě zvolené Cestujícím a za podmínky dostupnosti může probíhat:
a) individuálně nebo za účasti turistů přilétajících do destinace různými letadly a v různých časech,
b) přímo k hotelu nebo do jeho blízkosti, případně na nádraží, stanici nebo jiný dopravní uzel, odkud Cestující pokračuje v cestě na vlastní náklady.
Odjezd z letiště může záviset na příletu všech osob, kterých se daný Transfer týká, a proto může čekací doba na realizaci Transferu trvat až 2,5 hodiny od vstupu do příletové haly. Zástupce Cestovní kanceláře odpovědný za Transfer bude na turisty čekat v příletové hale, před ní nebo na letištním parkovišti u příletové haly.
Podrobné informace týkající se Transferů jsou poskytovány v tzv. uvítacím dopise, který Cestovní kancelář umísťuje před odletem v Mobilní aplikaci ITAKA a v Klientské zóně. Cestovní kancelář doporučuje, aby si Cestující před odjezdem přečetl informace uvedené v uvítacím dopise.
Pobytová péče
Zákazníkovi je poskytována pobytová péče, která může být poskytována osobně nebo na dálku. Vzdálenou péči lze poskytovat telefonicky, prostřednictvím tzv. chatu z mobilní aplikace ITAKA pro mobilní zařízení (oblíbené instant messengery, např. Messenger, WhatsApp) nebo prostřednictvím e-mailu. Kontaktní údaje na delegáta obdrží Klient v tzv. uvítacím dopise, který Cestovní kancelář umísťuje v Klientské zóně a v mobilní aplikaci ITAKA přibližně 24 hodin před plánovaným časem odletu. O zveřejnění uvítacího dopisu je Klient informován e-mailem zaslaným na adresu, kterou uvedl při rezervaci.
Cena a platba
Vzhledem k dynamickému charakteru rezervace Zákazník bere na vědomí, že cena varianty ITAKA SMART není garantována, dokud nebude potvrzena CK ITAKA Zákazníkovi. Potvrzení rezervace a konečné ceny probíhá až poté, co CK ITAKA obdrží potvrzení od externích poskytovatelů služeb. Dokud rezervace není potvrzena externími dodavateli, je stav rezervace „k zaplacení/potvrzení".
Když Zákazník provede platbu za rezervaci „k zaplacení", může nastat situace, kdy se konečná cena rezervace liší od rezervace „k zaplacení/potvrzení".
Odbavení pasů a letenek
Cestovní kancelář informuje a Zákazník bere na vědomí, že existují dvě možnosti odbavení pasu/letenky:
a. Odbavení ze strany Cestovní kanceláře za Zákazníka
To vyžaduje, aby Zákazník poskytl údaje z dokladu totožnosti požadovaného v dané zemi, které jsou nezbytné pro dokončení odbavení.
Tyto údaje je Zákazník povinen uvést při potvrzení rezervace, nejpozději však 48 hodin před odjezdem – za tímto účelem může Kancelář Zákazníka kontaktovat ve výše uvedené lhůtě na e-mailovou adresu, kterou Zákazník uvedl při rezervaci.
Ne vždy je možné, aby se Cestovní kancelář odbavila Zákazníka online jeho jménem. V takovém případě je Zákazník povinen provést online odbavení sám, jak je popsáno v bodě „b".
V případě, že Cestovní kancelář provádí online odbavení jménem Klienta, vynaloží náležitou péči, aby požadované palubní vstupenky zpřístupnila v Klientské zóně a v mobilní aplikaci ITAKA přibližně 23–8 hodin před plánovaným časem odletu. O zpřístupnění palubních vstupenek je Klient informován e-mailem zaslaným na adresu, kterou uvedl při rezervaci. Cestovní kancelář doporučuje Zákazníkovi před odjezdem pečlivě zkontrolovat, zda obdržel správně vystavené palubní lístky.
Pro zaručení odbavení CK ITAKA by si Zákazník měl objednat službu zaručeného odbavení (služba: Premium Check-in).
b. Odbavení samotným Zákazníkem
Cestovní kancelář upozorňuje, že v některých případech (zejména u nízkonákladových dopravců) může mít včasné online odbavení a nevytisknutí palubních lístků za následek, že cestujícímu vzniknou dodatečné náklady při odbavení u letištní přepážky.
Kancelář bude Zákazníka vždy nejpozději 48 hodin před odjezdem informovat na e-mailovou adresu uvedenou při rezervaci o nutnosti samostatného odbavení online spolu s pokyny k odbavení.
Online odbavení není vyžadováno u letů s pravidelnými leteckými společnostmi (pokud není ve smlouvě uvedeno jinak).
Změny rezervace/Smlouvy a storno Zájezdu z důvodů přičitatelných Zákazníkovi
Vzhledem k tomu, že Cestovní kancelář využívá pro leteckou dopravu v rámci Zájezdů s možností ITAKA SMART sedadla leteckých společností nebo nízkonákladových leteckých společností a hotelová místa získaná od dodavatelů třetích stran, podléhají dopravní a ubytovací služby přísným pravidlům účtování u jejich dodavatelů.
V případě odstoupení od smlouvy je proto Cestující povinen uhradit Cestovní kanceláři poplatek za odstoupení od smlouvy stanovený a účtovaný Cestovní kanceláří v souladu s ustanoveními čl. 47 odst. 2 Zákona.
Náklady na storno Zájezdu naúčtované Cestovní kanceláří budou záviset na nákladech naúčtovaných přepravcem a/nebo poskytovateli letadel a hotelových míst. Před potvrzením změny nebo storna je nezbytné kontaktovat organizátora za účelem získat informace o eventuálních nákladech vyplývajících z těchto okolností. Obdobné náklady jsou účtovány v případě změny rezervace týkající se: dopravního prostředku, destinace, termínu pobytu, doby trvání pobytu, místa a typu ubytování, počtu a osobních údajů účastníků pobytu/rezervace.
V případě, že hodnota výše uvedených nákladů na změnu nebo zrušení rezervace překročí hodnotu platby provedené Zákazníkem za rezervaci, kterou chce změnit nebo zrušit, je Zákazník povinen uhradit rozdíl. Cestovní kancelář si vyhrazuje právo uplatnit nároky vůči Zákazníkovi, který takový doplatek neuhradí.
Cestovní kancelář poskytuje informace a Cestující bere na vědomí, že může nastat situace, kdy vrácení platby bude možné pouze prostřednictvím přímého kontaktu Cestujícího s externím poskytovatelem služeb (např. s leteckou společností). V takové situaci Kancelář poskytne Zákazníkovi údaje a informace potřebné k získání vrácení peněz. Ostatní vrácení Kancelář poskytuje přímo Zákazníkovi.
Cestovní kancelář informuje, že ke změně rezervace může být vyžadováno dodatečné ověření Cestujícího prostřednictvím webových stránek poskytovatele služeb. V takovém případě poskytne Cestovní kancelář Zákazníkovi příslušné pokyny a poskytne mu součinnost v nejvyšší možné míře.

XVII. NO LIMITS by ITAKA

NO LIMITS by ITAKA je jedinečná forma cestování nabízená Cestovní kanceláří, která se vyznačuje autorskými programy výletů vytvořenými skupinou odborníků s využitím široké škály turistických služeb, včetně dopravy různými prostředky, ubytování různých standardů a fakultativních atrakcí. Na smlouvy pokrývající Zájezdy v rámci nabídky NO LIMITS by ITAKA se přiměřeně použijí ustanovení Podmínek účasti týkající se Zájezdů, s výjimkou ustanovení vztahujících se přímo k možnosti NO LIMITS by ITAKA a popsaných v této kapitole.
Zájezd z nabídky NO LIMITS by ITAKA může zahrnovat různé služby, včetně:
1. lety leteckých společností, nízkonákladových leteckých společností, charterové lety; železniční cesty; pozemní nebo vodní doprava;
2. ubytování: v hotelech, apartmánech, hostelech, ubytovnách a jiných neklasifikovaných ubytovacích zařízeních nebo jiných formách ubytování (stany, kajuty, houpací sítě atd.);
3. místní přesuny, pronájem vozidla (motorového, poháněného silou svalů, motorového nebo bezmotorového plovoucího zařízení), vstupenky na akce.
4. pojištění odpovídající povaze cesty a nabízených služeb.
Cestovní kancelář si vyhrazuje právo na změnu harmonogramu Zájezdu, a to i v jeho průběhu, v případě nepříznivých povětrnostních podmínek, v případech odůvodněných přizpůsobením aktivity potřebám účastníků a v případech, kdy nebude možné aktivitu uskutečnit z důvodů, které Cestovní kancelář nemůže ovlivnit (vyšší moc, mimořádné a neodvratitelné okolnosti). Cestovní kancelář se zavazuje neprodleně informovat plátce rezervace o všech změnách, které nastaly, a to i před zahájením Zájezdu, pokud se o těchto změnách Cestovní kancelář dozví.
a. Přesun z letiště do ubytování
Přesun provádí místní dopravní společnost a může zahrnovat turisty přilétající do konkrétní destinace různými letadly a v různou dobu.
Odjezd z letiště do místa ubytování tedy závisí na příjezdu všech osob zahrnutých do daného přesunu.

Přesun může trvat až 2,5 hodiny od vstupu do příletové haly. Podrobné informace týkající se přesunů jsou nejčastěji poskytovány v tzv. uvítacím dopise zaslaným Kanceláří 24 hodin před odletem na e-mailovou adresu uvedenou v rezervaci. Cestovní kancelář doporučuje, aby si Cestující před odjezdem přečetl informace uvedené v uvítacím dopise.

b. Péče a kontakt během pobytu

Zákazníkovi je poskytována pobytová péče, která může být poskytována osobně nebo na dálku. Vzdálenou péči lze poskytovat telefonicky, prostřednictvím tzv. chatu z mobilní aplikace ITAKA pro mobilní zařízení (oblíbené instant messengery, např. Messenger, WhatsApp) nebo prostřednictvím e-mailu. Kontaktní údaje na delegáta jsou Zákazníkovi poskytnuty v uvítacím dopise.

c. Požadavky na zdraví a kondici

Cestující bere na vědomí, že účast v Zájezdech nabízených v rámci nabídky NO LIMITS by ITAKA nejčastěji zahrnuje zvýšenou fyzickou aktivitu, pobyt v různých klimatických a terénních podmínkách, jakož i účast na aktivitách vyžadujících dobrou psychickou a fyzickou kondici (uvedeno v každé nabídce). Vzhledem k povaze Zájezdů v rámci nabídky NO LIMITS by ITAKA Cestovní kancelář upozorňuje, že jsou spojeny se zvýšeným rizikem zranění Cestujících.

Účastí na Zájezdu Cestující potvrzuje, že zvážil a posoudil povahu, rozsah a míru rizik spojených s účastí na Zájezdu a dobrovolně se rozhodl podstoupit rizika s ním spojená.

Kancelář upozorňuje, že jednotlivé části nabídky mohou být nevhodné pro osoby se zdravotními omezeními, pohybovými obtížemi nebo chronickými nemocemi (o čemž vždy informuje v popisu dané nabídky). Před rezervací je Cestující povinen sám posoudit svou způsobilost k účasti na příslušném Zájezdu nebo se poradit s lékařem.

d. Zkušenosti a dovednosti

Účast na některých Zájezdech pořádaných v rámci nabídky NO LIMITS by ITAKA může být podmíněna tím, že Zákazník musí mít odpovídající zkušenosti, kvalifikaci, dovednosti nebo oprávnění, zejména v případě programů zahrnujících aktivity vyššího stupně obtížnosti, vyžadující použití specializovaného vybavení nebo samostatné řízení motorových vozidel. Cestovní kancelář může podmínit účast Zákazníka na dané aktivitě předchozím předložením dokladů potvrzujících vlastnictví požadovaných oprávnění v místě poskytování turistických služeb, které budou v každém případě uvedeny v popisu Zájezdu. Nedodržení uvedených podmínek může mít za následek, že Cestující nebudou na Zájezd nebo jeho jednotlivé části přijati a Cestovní kancelář jim v této souvislosti neuhradí náklady.

Zákazník je povinen přečíst si popis Zájezdu a ověřit si, zda splňuje požadavky v něm uvedené. V případě pochybností je vhodné kontaktovat Kancelář před rezervací.

e. Požadavky na vybavení a limity zavazadel

Vzhledem ke specifickému charakteru pobytů v rámci nabídky NO LIMITS by ITAKA může být nutné zakoupit dodatečný limit zavazadel nebo další odbavovaná zavazadla. To se týká zejména letů dopravců na vnitřních trasách, kde mohou být povolená zavazadla odlišná od zavazadel na hlavních úsecích cesty. Informace o výše uvedeném budou k dispozici v popisu příslušného Zájezdu.

Některé Zájezdy pořádané v rámci nabídky NO LIMITS by ITAKA mohou vzhledem ke své povaze a rozsahu plánovaných aktivit vyžadovat, aby Zákazník měl specializované vybavení nezbytné pro bezpečnou a plnohodnotnou účast v programu zájezdu (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.

Kancelář doporučuje, abyste si vždy přečetli informace o požadovaném vybavení uvedené v popisu Zájezdu a v cestovních dokladech a v případě pochybností se před rezervací obrátili na Cestovní kancelář (přímo nebo prostřednictvím Prodejní kanceláře). Nesplnění požadavků na vybavení může mít za následek omezení účasti na některých částech programu a náklady, které Cestujícímu v této souvislosti vzniknou, Cestovní kancelář neuhradí.

f. Bezpečnostní pravidla

Účastníci pobytů realizovaných v rámci nabídky NO LIMITS by ITAKA jsou povinni přísně dodržovat bezpečnostní pravidla platná během realizace programu a řídit se pokyny osob pověřených vedením aktivit nebo výuky – zejména instruktorů, průvodců, plavčíků nebo jiných osob určených Cestovní kanceláří.

Cestující je povinen před účastí na jednotlivých bodech programu informovat Cestovní kancelář nebo jejího zástupce o případné indispozici, zdravotním stavu nebo jiných omezeních, která mu brání v účasti na jednotlivých bodech programu.

Konečné rozhodnutí o tom, zda se Cestující může zúčastnit určité aktivity, činí delegát nebo průvodce. Cestující je povinen jeho rozhodnutí dodržet.

Pokud jsou Cestující rozděleni do skupin, jsou povinni účastnit se aktivit ve skupinách, pro které jsou kvalifikováni. Změnu skupiny lze provést pouze se souhlasem Cestovní kanceláře nebo jejího zástupce.

Účastníci jsou povinni dodržovat denní rozvrh 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 okamžité vyloučení z účasti na aktivitě nebo z celého Zájezdu a náklady, které Cestujícímu v této souvislosti vzniknou, Cestovní kancelář neuhradí.

g. Pojištění

Cestovní kancelář zajistí pojištění rizik spojených s účastí na příslušných aktivitách zahrnutých do programu Zájezdu. Zároveň může Cestující za příplatek využít možnosti prodloužení pojištění.

V případě výletů do oblastí se ztíženou dostupností lékařské péče Cestovní kancelář poskytuje informace o možnosti ztížené dostupnosti lékařské péče. Cestovní kancelář se zavazuje zprostředkovat kontakt se zdravotnickými zařízeními.

h. Minimální věk Cestujícího

Minimální věk účastníka pobytu závisí na povaze daného Zájezdu. Konkrétní věkové požadavky jsou uvedeny v popisu konkrétní nabídky.

i. Zrušení Zájezdu

V případě zrušení účasti na Zájezdu z důvodů ležících na straně Zákazníka si Cestovní kancelář účtuje poplatek v souladu s kapitolou X VOP. V případě Zájezdů realizovaných linkovými/nízkonákladovými letadly a v případě, že program Zájezdu zahrnuje využití tzv. vnitřních letů (v souladu s popisem Zájezdu), může být Cestující v případě zrušení Smlouvy povinen zaplatit cestovní kanceláři stornopoplatek, který určí a vybere Cestovní kancelář v souladu s ustanovením čl. 47 odst. 2 Zákona. V takových případech budou náklady na zrušení účtované Cestovní kanceláří záviset na nákladech účtovaných poskytovateli příslušných služeb. Před potvrzením změny nebo storna je nezbytné kontaktovat Cestovní kancelář za účelem získat informace o eventuálních nákladech vyplývajících z těchto okolností. Obdobné náklady mohou být účtovány v případě změny rezervace týkající se: dopravního prostředku, destinace, termínu pobytu, doby trvání pobytu, místa a typu ubytování, počtu a osobních údajů účastníků pobytu/rezervace. V případě, že hodnota výše uvedených nákladů na změnu nebo zrušení rezervace překročí hodnotu platby provedené Zákazníkem za rezervaci, kterou chce změnit nebo zrušit, je Zákazník povinen uhradit rozdíl. Cestovní kancelář si vyhrazuje právo uplatnit nároky vůči Zákazníkovi, který takový doplatek neuhradí. Cestovní kancelář do 14 dnů od ukončení Smlouvy vrátí Cestujícímu částku zaplacenou za Zájezd sníženou o poplatek za odstoupení od Smlouvy, vypočtenou v souladu s tímto bodem.

XVIII. VNITŘNÍ POSTUP VYŠETŘOVÁNÍ ZPRÁV, ŽÁDOSTÍ A STÍŽNOSTÍ CESTUJÍCÍCH SOUVISEJÍCÍCH S REALIZACÍ ZÁJEZDU ORGANIZOVANÉHO CK ITAKA

1. Pokud Cestující v průběhu akce zjistí, že Smlouva je plněna vadně, neprodleně to oznámí Cestovní kanceláři nebo jejímu zástupci (průvodci nebo delegátovi) v místě konání Zájezdu. V případě zjištění nesouladu má Cestující právo podat stížnost. Aby se předešlo škodám, musí Cestující podat stížnost neprodleně, aby Cestovní kancelář mohla co nejdříve zasáhnout a věc objasnit.
2. Stížnost by měla obsahovat údaje umožňující identifikaci Cestujícího a daného Zájezdu, kterého se zúčastnil, předmět stížnosti, uvedení rozsahu nesrovnalosti a určení požadavků a měla by být předložena do 30 dnů po skončení Zájezdu. K dodržení lhůty stačí zaslat stížnost ještě před uplynutím její platnosti. Pokud je stížnost předložena po uplynutí lhůty, může jí Cestovní kancelář považovat za neúčinnou. Stížnosti týkající se realizace Zájezdu mohou být směrovány přímo do Cestovní kanceláře na adresu Zákaznického servisu Nowa Itaka sp. z o.o., ul. Reymonta 39, 45-072 Opolí nebo cok@itaka.pl nebo Prodejní kanceláře, prostřednictvím které byla Smlouva uzavřena. Stížnost podaná v daný den u Prodejní kanceláře se považuje za stížnost podanou v daný den u Cestovní kanceláře. Prodejní kancelář, průvodce a delegát nejsou oprávněni uznat nároky Cestujícího související s touto Smlouvou, zejména vyplývající ze stížnosti podané Cestujícím.
3. Odpověď na správně podanou stížnost bude v závislosti na okolnostech a způsobu podání stížnosti Cestujícím předána Cestujícímu v papírové formě nebo na jiném trvalém nosiči, nejpozději však do 30 dnů ode dne ukončení Zájezdů a v případě stížnosti po skončení Zájezdu 30 dní od jejího podání (platí datum přijetí dopisu Cestovní kanceláří). Pro splnění lhůty stačí odeslat (např. poslat zásilku na poště 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 takovém případě se na Cestujícího nevztahuje 30denní lhůta pro představení jeho stanoviska, ale Cestovní kancelář doporučuje, aby lhůta pro podání odvolání nepřesáhla 90 dnů ode dne, kdy Kancelář obdržela odpověď.
4. Pokud taková povinnost nevyplývá z povinných ustanovení zákona, Cestovní kancelář nepoužívá mimosoudní postupy při podávání stížností a řešení pohledávek, včetně mimosoudního řešení spotřebitelských sporů. Při plnění povinností uložených závaznými právními předpisy Cestovní kancelář informuje, že subjekt oprávněný k vedení řízení v případě mimosoudního řešení spotřebitelských sporů pro Cestovní kancelář je obchodní inspekce– krajská obchodní inspekce v Opoli (ul. 1 Maja 1, 45-068 Opolí, e-mailová adresa: sekretariat@opole.wiih.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.

XIX. OSOBNÍ ÚDAJE

Správcem osobních údajů Cestujících shromážděných za účelem uzavření a provádění Smlouvy je Cestovní kancelář. Kontakt na správce údajů: tel. (+48) 77 5412 202, e-mail: info@itaka.pl. Správce údajů odpovídá za zabezpečení předávaných osobních údajů a jejich zpracování v souladu se zákonem. Správce osobních údajů jmenoval inspektora ochrany údajů (IOÚ), kterého lze kontaktovat ve věcech týkajících se zpracování osobních údajů a výkonu práv Cestujících v souladu s ustanoveními o ochraně osobních údajů prostřednictvím e-mailové adresy: daneosobowe@itaka.pl. Podrobné informace o zpracování osobních údajů Cestujících jsou k dispozici na adrese: https://www.itaka.pl/dane-osobowe/ a v Prodejních kancelářích. Osoba provádějící rezervaci Zájezdu je povinna zachovávat mlčenlivost o všech osobních údajích souvisejících s rezervací Zájezdu 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 kanceláří 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 z potvrzení rezervace/cestovního dokladu prostřednictvím Zákaznické zóny, za což 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 Smlouvu jménem osoby uvedené v potvrzení rezervace/cestovním dokladu, musí mít souhlas (plnou moc nebo zmocnění) výše uvedené osoby jednající jejím jménem. Osoba provádějící rezervaci, nese plnou odpovědnost za jednání bez výše uvedeného oprávnění (nevztahuje se na osoby, které nemají plnou způsobilost k právním úkonům). Osoba provádějící rezervaci je povinna předložit výše uvedeny souhlas na každou žádost správce osobních údajů.

XX. 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 Smlouvy 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.wiih.gov.pl/. Ve věcech, na které se nevztahují Podmínky účasti, platí ustanovení Zákona, ustanovení polského občanského zákoníku a další ustanovení o ochraně spotřebitele, včetně ustanovení týkajících se turistických zájezdů, ustanovení čl. 10, čl. 11, čl. 12 odst. 1 body 1, 5, 16 a 17, čl. 17 a čl. 20 odst. 2 polského zákona ze dne 30. května 2014 o právech spotřebitelů (polská Sb. z r. 2017, pol. 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.