

# VŠEOBECNÉ PODMÍNKY ÚČASTI NA ZÁJEZDECH

## OBECNÉ ZÁSADY

Nowa Itaka sp. z o. o. se sídlem v Opoli, dále jen "cestovní kancelář" si dává za cíl poskytovat zákazníkům optimální podmínky rekreace v rámci zájezdů. Tyto podmínky účasti vydané na základě čl. 384 § 1 občanského zákoníku a zákona ze dne 29. srpna 1997 o službách cestovního ruchu stanoví práva a povinnosti zákazníků a cestovní kanceláře. Pořadatelem turistických akcí je cestovní kancelář.

## OSOBA PROVÁDĚJÍCÍ REZERVACI

Osoba provádějící rezervaci (uvedená jako první v potvrzení rezervace/cestovních dokladech nebo jako plátec) přijímá na sebe odpovědnost za zaplacení celé částky ceny zájezdu za všechny osoby uvedené v potvrzení rezervace/cestovních dokladech. Je také odpovědná za informování ostatních osob o všech podrobnostech týkajících se zájezdu. Osoba provádějící rezervaci musí být starší 18 let. Uzávěření smlouvy jménem nezletilého vyžaduje notářsky ověřený písemný souhlas rodičů nebo zákonných zástupců podepsaný rodiči nebo zákonnými zástupci (pokud nezletilá osoba cestuje bez jednoho z rodičů nebo zákonných zástupců). Za škody způsobené nezletilými během zájezdu odpovídají rodiče nebo zákonní zástupci.

**Je doporučeno, aby zákazník rezervující zájezd kontaktoval cestovní kancelář (přímo nebo prostřednictvím prodejny zprostředkovávající rezervaci zájezdu pořádaného cestovní kancelář Itaka) 24 hodin před plánovaným termínem odjezdu/odletu z výchozí země za účelem potvrzení letového plánu/jízdního řádu. Vždy aktuální letový plán/ jízdní řád naleznete na webových stránkách moja.itaka.pl**

## CENA ZÁJEZDU, PLATEBNÍ PODMÍNKY, ZMĚNA CENY, PAS A VÍZA, OČKOVÁNÍ

Všechny uvedené ceny jsou smluvními cenami. Zákazník má právo na plnění zaručené nabídkou, která tvoří nedílnou součást smlouvy o zájezdu uzavřené se zákazníkem. Cena zájezdu nezahnuje náklady na vyřízení pasu, víza, provedení doporučených očkování, dodatečných pojištění apod., přičemž odpovědnost za jejich získání spočívá na účastnících zájezdu.

Každý z účastníků vyjíždějící mimo Evropu unii musí mít platný cestovní pas (minimálně 6 měsíců od data návratu do Polska). Při výjezdu do zemí Evropské unie je požadován občanský průkaz nebo cestovní pas. Tento požadavek se vztahuje i na děti do 2 let. Osobám, které používají dočasný cestovní pas nebo diplomatický cestovní pas, cestovní kancelář doporučuje, aby se před provedením rezervace obrátily na velvyslanectví nebo konzulát v cílové zemi z důvodu možných formálních omezení spojených s tímto pasem. Cena zájezdu je stanovena na základě platných tarifů, cen, poplatků a měnových kurzů.

Cestovní kancelář si proto vyhrazuje právo navýšit cenu zájezdu před datem odjezdu z důvodu zvýšení dopravních nákladů, úředních poplatků, daní nebo poplatků za takové služby, jako letištní poplatky nakládkové nebo překládkové služby na letištích a v námorních přístavech; vývoje měnových kurzů. V průběhu 20 dnů před datem odjezdu cena uvedená ve smlouvě o zájezdu nemůže být zvýšena. Záloha činí 30 % ceny zájezdu. Záloha musí být zaplacená v pokladně cestovní kanceláře anebo prodejny zprostředkovávající rezervaci zájezdu pořádaného cestovní kancelář Itaka anebo na bankovní účet určený cestovní kancelář do 24 hodin od okamžiku provedení rezervace. Částka za zájezd, s odečtením případné dříve zaplacené zálohy, musí být zaplacená cestovní kancelář anebo prodejny zprostředkovávající rezervaci zájezdu pořádaného cestovní kancelář Itaka anebo na bankovní účet určený cestovní kancelář nejpozději 30 dní před datem odjezdu. Při rezervaci méně než 30 dní před odjezdem je třeba zaplatit plnou částku za zájezd do 24 hodin od okamžiku provedení rezervace, a to stejným způsobem, jak je uvedeno výše. Poplatek za pojištění storna zájezdu musí být uhrazen spolu se zálohou nebo plnou cenou, v závislosti na datu rezervace zájezdu. Pokud rezervace není prováděna osobně, je zákazník povinen doručit bankovní doklad o platbě faxem nebo e-mailem během 24 hodin po provedení rezervace. Důkaz o platbě musí být zaslán do prodejního místa, kde byla provedena rezervace zájezdu pořádaného cestovní kancelář Itaka nebo na adresu: adresu.sklep@itaka.pl, pokud rezervace byla provedena na webových stránkách www.itaka.pl. Pokud výše uvedené podmínky nebudou splněny, cestovní kancelář si vyhrazuje právo nezaplacenou rezervaci zrušit. Pokud je rezervace vyřizována později než 14 dní před odjezdem, platba musí být provedena ve stejný den.

Peníze budou vráceny výhradně na bankovní účet uvedený v rezervaci nebo poštovní poukážkou na adresu zákazníka uvedenou v rezervaci, na základě pokynu vydaného osobou provádějící rezervaci (uvedena jako první v potvrzení rezervace/cestovních dokladech nebo jako plátec).

Zájezd do regionu světa s odlišným podnebím a nízkou úrovní hygienických podmínek vyžaduje použití vhodných dříve zvolených preventivních opatření. Zejména v případě výletů do Karibiku, zemí Střední a Jižní Ameriky, regionu Středního východu a Střední Afriky a Asie se doporučuje seznámit se s aktuálními informacemi o možných zdravotních rizicích a preventivních opatřeních s nimi spojenými, dostupnými na internetových stránkách Světové zdravotnické organizace (WHO), Evropského střediska pro prevenci a kontrolu nemocí (ECDC) a také na stránkách věnovaných "informacím pro cestující" v rámci internetových stránek polské Státní sanitární inspekce (www.gis.gov.pl).

## LET A UBYTOVÁNÍ

Cestovní kancelář informuje zákazníka, že datum odjezdu je datem zahájení a datum návratu je datem ukončení akce. První a poslední den leteckého zájezdu je určen pro dopravu a nikoli pro skutečnou rekreaci. Ubytování a tedy i hotelové služby (např. strava) v hotelích a apartmánech končí v 10:00 hodin a začíná mezi 14:00-15:00 hodinou. V případě nočního příjezdu do cílové země, který následuje den po dni zahájení hotelových služeb uvedeném v cestovních dokladech v poli "TERMIN", jsou možné ubytování při příjezdu do hotelu, což znamená, že se pobyt počítá od 14:00-15:00 hodin v den uvedený v cestovním dokladu v poli "TERMIN". Zahájení služeb all inclusive začíná po oděvení v hotelu za předpokladu, že ubytování probíhá již v první den po příjezdu a končí s okamžikem odhlášení z hotelu, avšak nejpozději do konce posledního dne v hotelu. V případě zptechních letů do výchozí země následujících po uplynutí posledního hotelového dne je nutné opustit pokoj do 10:00 hodin v den odhlášení z hotelu. V případě plaveb na lodi začíná ubytování ve 13:00 hodin v den zahájení plavby. Kajuty je nutné opustit do 9:00 hodin v den zakončení plavby.

## ZMĚNY A STORNOVÁNÍ ZÁJEZDU PŘED ODJEZDEM

### A. Z DŮVODU OKOLNOSTÍ VZNIKLYCH NA STRANĚ CESTOVNÍ KANCELÁŘE

O všech zásadních změnách podmínek smlouvy o zájezdu a z jejich zavedení vyplývajících oprávnění je cestovní kancelář povinna informovat zákazníka neodkladně po obdržení příslušných informací, které se na ně vztahují. Zákazník je povinen neodkladně po obdržení příslušných informací od cestovní kanceláře informovat cestovní kancelář písemně (přímo nebo prostřednictvím prodejny zprostředkovávající rezervaci zájezdu pořádaného cestovní kancelář Itaka), zda navrhouvanou změnu přijímá nebo zda chce od smlouvy odstoupit. Cestovní kancelář má právo zájezd odvolat, pokud množství rezervací je nižší než 50 osob v případě autokarových zájezdů a 220 osob v případě leteckých zájezdů. V takovém případě zákazníci, kteří provedli rezervaci, musejí být o zrušení informováni nejpozději 3 dny před plánovaným zájezdem. Zákazník, který po obdržení informací týkajících se změn podmínek smlouvy o zájezdu s nimi souhlasí a zájezdu se zúčastní, nemá z důvodu těchto změn nárok na odškodnění.

### B. Z DŮVODU OKOLNOSTÍ VZNIKLYCH NA STRANĚ ZÁKAZNÍKA

#### B. 1. ZMĚNY

Změna zakoupeného zájezdu zákazníkem vyžaduje písemné prohlášení, jinak je považováno za neplatné. Takové prohlášení musí být předloženo přímo cestovní kancelář či prodejnímu místu, kde byla uzavřena smlouva o zájezdu. Účastník zájezdu, který chce po zaplacení zálohy nebo plné ceny zájezdu provést změnu dat, cílového místa, hotelu, účastníků apod., je povinen dodržovat následující pravidla:

1. u změň, o kterých účastník zájezdu informuje nejpozději 40 dní před plánovaným datem odjezdu, má cestovní kancelář právo vybrat manipulační poplatek ve výši 250 PLN za osobu. Tento poplatek zákazník zaplatí přímo při vyřizování změny nebo neodkladně po jejím provedení tak, aby za daný zájezd byla vždy zaplacená minimálně plná částka zálohy. Stejný poplatek zaplatí zákazník, který si přeje přepsat zájezd na jinou osobu, která splňuje všechny podmínky účasti na zájezdu. Přepsání může být provedeno pouze tehdy, pokud předpisy leteckých společností a cestovní kanceláře nebo nebrání a pod podmínkou, že bude cestovní kancelář informována s příslušným předstihem před datem odjezdu. Oznámení musí být provedeno neodkladně po rozhodnutí zákazníka o změně účastníka. Zákazník může informovat organizátora o změně účastníka nejpozději 2 hodiny před hodinou odletu v případě leteckých zájezdů nebo 15 minut před odjezdem v případě autokarových zájezdů, přičemž oznámení může být též provedeno v místě zahájení zájezdu (letiště v případě leteckých zájezdů, hlavní místo srazu v případě autokarových zájezdů). Při přepsování zájezdu z osoby na osobu jsou za provedení platby plné částky za zájezd solidárně odpovědní oba zákazníci;
2. v případě zájezdů realizovaných linkovými letadlem (nikoliv charterem) se výše uvedené podmínky změny a storna neuplatňují. Náklady na změny (dat, účastníka apod.) a storno zájezdu naučovaného cestovní kancelář budou záviset na nákladech naučovaných přepravcem. Před potvrzením změny/storna zájezdu je nezbytné kontaktovat pořadatele za účelem získat informace o eventálních nákladech vyplývajících z těchto okolností.
3. cestovní kancelář bude považovat zákazníkem požadovanou změnu cílové destinace, data a doby trvání zájezdu, když bude o těchto změnách informována později než 40 dní před původně naplánovaným dnem odjezdu, jako stornování zájezdu (viz níže v bodu B. 2.) a jako novou rezervaci. U této okolnosti má cestovní kancelář právo naučovat zákazníkovi náklady vzniklé cestovní kancelář v souvislosti s již učiněnými organizačními přípravami zájezdu, z něhož zákazník odstoupje na vrub jiného zájezdu, uvedenými v bodu B.2 těchto podmínek. Pro zákazníka měnícího datum odjezdu, cílovou destinaci, hotel nebo účastníky více než 40 dní před výjezdem, platí při výběru nového (jiného) zájezdu stejné cenové podmínky, které pro něj platily v den provedení původní rezervace.

#### B. 2. STORNO ZÁJEZDU

Storno již zakoupeného zájezdu zákazníkem vyžaduje písemné prohlášení, jinak je považováno za neplatné. Takové prohlášení musí být předloženo přímo cestovní kancelář či prodejnímu místu, kde byla uzavřena smlouva o zájezdu. Pokud zákazník stornuje zájezd nebo pokud se zájezdu neúčastní z důvodů nezavislých na cestovní kancelář, má zákazník nárok na vrácení zaplacené částky po odečtení částky tvořící ekvivalent skutečných nákladů ve výši ne vyšší, než je určena v další části tohoto bodu „podmínek účasti“ (a nákladů na pojištění), vzniklých cestovní kancelář v souvislosti s již provedenými organizačními přípravami zájezdu. V případě, že se zákazník neúčastní zájezdu z důvodů nezavislých na cestovní kancelář, aniž by byla účast stornována nebo aniž by informoval cestovní kancelář o svých záměrech ohledně zájezdu, který ještě nezačal, jeho rezervace tohoto zájezdu bude zrušena v rezervacním systému cestovní kanceláře 48 hodin od zahájení zájezdu, jehož zákazník nevyužil. Cestovní kancelář informativně uvádí, že průměrné náklady srážek vůči celkové ceně uzavřené smlouvy jsou následující:

- do 40 dnů před datem odjezdu - pevný manipulační poplatek 250 PLN/os,
- 39 až 31 dní před datem odjezdu - do 20% ceny akce,
- 30 až 21 dní před odjezdem - do 30% ceny akce,
- 20 až 14 dní před datem odjezdu - do 50% ceny akce,
- 13 až 8 dní před datem odjezdu - do 70% ceny akce,
- 7 až 2 dny před datem odjezdu - do 80% ceny akce,
- den před odjezdem a méně - do 90% ceny akce.

Konečný odhad vzniklých nákladů může být proveden nejpozději ke dni o plánovaném odjezdu, jehož zákazník nevyužil. Pokud jeden ze dvou účastníků zájezdu, kteří cestují spolu, zájezd stornuje, je druhý z těchto účastníků, který bude cestovat samostatně, povinen zaplatit poplatek odpovídající příplatku za jednolůžkový pokoj (v případě zájezdu a nedoplatení příplatku za jednolůžkový pokoj bude tato osoba ubytována s jinou osobou stejného pohlaví). V případě zájezdu realizovaných linkovými letadlem (nikoliv charterem) se výše uvedené podmínky změny a stornování Náklady na změny (termínu, účastníka apod.) a storno zájezdu naučovaného cestovní kancelář, budou záviset na nákladech naučovaných přepravcem. Před potvrzením změny/storna zájezdu je třeba kontaktovat pořadatele za účelem získání informace týkající se eventálních nákladů vyplývajících z tohoto důvodu.

## JINÉ ZMĚNY

Uváděné letecké plány a jízdní řády autobusů jsou předpokládáné hodiny a mohou být změněny (například s ohledem na bezpečnost cestujících, kvůli dočasnému přetížení mezinárodních leteckých koridorů v případě leteckých zájezdů nebo překážkám na silnici v případě autobusových zájezdů, nepříznivým povětrnostním podmínkám). V případě nutnosti změny data a času odjezdu nebo letu, je cestovní kancelář povinna neprodleně informovat zákazníka o vzniku této okolnosti.

## POJIŠTĚNÍ STORNA ZÁJEZDU

Organizátor nabízí možnost zakoupení dodatečného pojištění storna zájezdu dostupného za dodatečné pojistné. Plný obsah týkající se pojištění storna zájezdu je uveden v „pojistných podmínkách“, které jsou vždy dostupné na webových stránkách www.itaka.pl nebo na prodejním místě nabízejícím zájezdy pořádané cestovní kancelář Itaka.

## POVINNOSTI A ODPOVĚDNOST CESTOVNÍ KANCELÁŘE PO ODJEZDU

Cestovní kancelář není odpovědná za informace obsažené v publikacích, brožurách, katalozích, letacích apod. vydaných hotely, které nebyly zákazníkovi zpřístupněny cestovní kancelář Itaka.

## POVINNOSTI A ODPOVĚDNOST CESTUJÍCÍHO

V případě leteckých zájezdů je účastník zájezdu odpovědný za získávání informací týkajících se organizovaných zájezdů a termínu zpáteční cesty, včetně změn hodin uvedených v potvrzení rezervace/cestovních dokladech od delegáta nebo z informačních tabulí v hotelu. Je třeba potvrdit letový plán 24 hodin před plánovanou hodinou odletu do výchozí země u místního zástupce cestovní kanceláře nebo na webových stránkách moja.itaka.pl. V případě zájezdů realizovaných linkovými letadlem je účastník zájezdu zodpovědný za dodržování pravidel potvrzování dílčích letů, o kterých ho cestovní kancelář bude informovat. Nepotvrzení znamená, že letecká společnost zajišťující přepravu má právo zarezerovat jiné místo disponovat jinak. Účastník zájezdu 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 těchto ženy nesmějí cestovat letadlem bez předcházející lékařské konzultace. Z bezpečnostních důvodů, těhotné ženy v období od 26. do konce 34. týdne těhotenství (v případě vícečetného těhotenství od 20. až do konce 28. týdne) jsou povinny předložit dopravní lékařské potvrzení v anglickém jazyce, že nemají žádné kontraindikace letu. Těhotné ženy po 34. týdnu těhotenství (v případě vícečetných těhotenství po 28. týdnu) mohou být dopravcem vyloučeny z přepravy. Konečně rozhodnutí o přijetí těhotné ženy na palubu náleží kapitánovi letadla. V případě plavby těhotné ženy v období od 24. týdne těhotenství jsou povinny předložit dopravní lékařské potvrzení, že nemají žádné kontraindikace cesty. Dopravce si vyhrazuje právo požádat o lékařské potvrzení v každé fázi těhotenství a odmítnout vstup, pokud dopravce anebo velitel lodi nejsou přesvědčeni, že cestující bude během přepravy v bezpečí.

## REKLAMACE

Cestovní kancelář omezuje svou odpovědnost za nesplnění nebo nedostatečné splnění smlouvy na dvojnásobek ceny zájezdu u každého zákazníka v souladu se čl. 11b zákona ze dne 29. srpna 1997 o turistických službách. Tato omezení se nevztahuje na nematkovou újmu. Pokud účastník zjistí u zájezdu nedostatky, musí podat reklamaci u původce nebo místního zástupce cestovní kanceláře pro umožnění odstranění nedostatku na místě. Kromě podání oznámení o vadách zájezdu, může zákazník podat reklamaci pořadatel. Období projevování reklamace činí 30 dní od data skončení zájezdu, přičemž v případě nahlášení této reklamace po skončení zájezdu 30 dní od jejího podání (platí datum příchodu dopisu do cestovní kanceláře). Podkladem pro vyřízení reklamace nemohou být okolnosti, za které cestovní kancelář není odpovědná. Pátrání po zapomenutých předmětech musí být zahájeno hned po návratu. Cestovní kancelář má právo si stáhnout poplatek na pokrytí nákladů pátrání po zapomenutých předmětech. Tento poplatek musí být uhrazen bez ohledu na to, zda zapomenutá věc bude nalezena. Všechny reklamace (spolu s kopií cestovního dokladu) je třeba podat do 30 dnů od skončení zájezdu písemně doporučeným dopisem na adresu:

**Centrum Obsluhy Klienta  
Nowa Itaka Sp. z o.o.  
Reymonta 39,  
45-072 Opole**

## ODPOVĚDNOST LETECKÉ SPOLEČNOSTI

Lety do cílové destinace a přilety 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 formulář Property Irregularity Report (dále PIR) na adresu zastupitelství letecké společnosti do 7 dní od převzetí poškozených předmětů. Reklamace vyplývající ze zpoždění doručení zavazadla je třeba podávat písemně na adresu zastupitelství letecké společnosti do 21 dní ode dne předání zavazadla cestujícím. Formulář PIR je obvykle dostupný na letištních úprávkách Ztráty a Nálezy (anglicky Lost&Found), kde je možné nahlásit poškození odobveného zavazadla.

## ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

Na případy neupravené těmito Podmínkami účasti se vztahují příslušná ustanovení zákona o turistických službách ze dne 29. srpna 1997 s pozdějšími změnami, předpisy občanského zákoníku a jiné předpisy vztahující se na ochranu spotřebitele. Eventuální spory budou strany řešit smírem, v případě nedosažení dohody místně příslušným soudem. Spotřebitel může využít online systém pro řešení spotřebitelských sporů, který je k dispozici na evropských internetových stránkách pro řešení sporů ODR, na adrese: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>