

WARUNKI UCZESTNICTWA W IMPREZACH TURYSTYCZNYCH

ZASADY OGÓLNE

Nowa Itaka Sp. z o.o. stawia sobie za cel zapewnienie Klientom optymalnych warunków wypoczynku. Prawa i obowiązki Klientów określają wydane w oparciu o art. 384 § 1 k.c. oraz Ustawę z 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych niniejsze Warunki Uczestnictwa. Organizatorem imprez jest Nowa Itaka Sp. z o.o., zwana dalej biurem podróży.

OSOBA DOKONUJĄCA REZERWACJI

Osoba dokonująca rezerwacji (pierwsza wymieniona w potwierdzeniu rezerwacji/dokumentach podróży lub plnیک) przyjmuje na siebie odpowiedzialność za zapłatę pełnej kwoty ceny imprezy turystycznej za wszystkie osoby wymienione w potwierdzeniu rezerwacji/dokumentach podróży. Jest także odpowiedzialna za informowanie pozostałych osób o wszystkich szczegółach dotyczących imprezy turystycznej. Osoba dokonująca rezerwacji musi mieć ukończone 18 lat. Zawarcie umowy na rzecz osoby małoletniej wymaga pisemnej zgody rodziców lub opiekunów prawnych.

Klient rezerwujący imprezę zobowiązany jest skontaktować się z organizatorem (bezpłatnie lub poprzez biuro pośredniczące w zawarciu umowy) na 24 godz. przed planowanym terminem wyjazdu/wylotu z kraju, w celu potwierdzenia rozkładu lotu/jazdy.

CENA IMPREZY, WARUNKI ZAPŁATY, ZMIANA CENY, PASZPORT I WIZY

Wszystkie ceny są cenami umownymi. Klient ma prawo do świadczonych gwarantowanych ofert, stanowiącą integralną część zawartej z Klientem umowy. Cena imprezy nie obejmuje kosztów uzyskania paszportu, wizy, szczepień ochronnych, dodatkowych ubezpieczeń itp., a odpowiedzialność za ich uzyskanie spoczywa na uczestniku imprezy. Każdy z uczestników wyjeżdżających poza Unię Europejską musi posiadać ważny paszport (minimum 6 miesięcy od daty powrotu do Polski). Przy wyjeździe do krajów Unii Europejskiej wymagany jest dowód osobisty lub paszport. Cena imprezy jest ustalona na podstawie obowiązujących taryf, cen, opłat i kursów walut.

Biuro podróży zastrzega sobie zatem prawo do podniesienia ceny imprezy przed datą wyjazdu z tytułu wzrostu kosztów transportu, opłat urzędowych, podatków lub opłat należnych za takie usługi, jak lotniskowe, załadunkowe lub przeładunkowe w portach morskich i lotniczych; wzrostu kursów walut.

Zaliczka wynosi 30% ceny imprezy bez uwzględnienia ewentualnie przysługujących zniżek od osoby. Zaliczka winna wpłynąć do kasy biura podróży bądź na wskazany przez biuro rachunek bankowy w ciągu 24 godzin od momentu rezerwacji. Opłata za imprezę turystyczną, z potrąceniem ewentualnie wcześniej wpłaconej zaliczki, winna wpłynąć do biura podróży najpóźniej na 30 dni przed datą wyjazdu. Przy rezerwacji na mniej niż 30 dni przed wyjazdem, pełną kwotę za imprezę turystyczną należy wpłacić w ciągu 24 godzin. Jeśli rezerwacja nie jest dokonywana osobiście, Klient zobowiązany jest przesłać bankowy dowód wpłaty faksem lub e-mailem najpóźniej 24 godziny po dokonaniu rezerwacji.

Jeśli powyższe warunki nie zostaną spełnione, biuro podróży zastrzega sobie prawo do skasowania niezapłaconej rezerwacji. Jeżeli rezerwacja dokonywana jest później niż 14 dni przed wyjazdem, płatność musi nastąpić tego samego dnia.

Wszelkie zwroty pieniężne będą przekazywane wyłącznie na wskazane konto bankowe lub w formie przekazu pocztowego na adres Klienta podany na rezerwacji.

PRZELOT

Biuro Podróży Itaka informuje klienta, że data wylotu jest dniem rozpoczęcia, a data powrotu dniem zakończenia imprezy. Pierwszy i ostatni dzień imprezy samolotowej zazwyczaj przewidziany jest na transport, a nie na rzeczywisty wypoczynek.

ZMIANY I REZYGNACJA Z IMPREZY PRZED WYJAZDEM

A. Z POWODU OKOLICZNOŚCI LEŻĄCYCH PO STRONIE BIURA PODRÓŻY

O wszystkich istotnych zmianach i wynikających z ich wprowadzenia uprawnieniach biuro podróży ma obowiązek powiadomić Klienta niezwłocznie po otrzymaniu informacji na ten temat. Klient powinien niezwłocznie po otrzymaniu od biura informacji w tym zakresie poinformować biuro pisemnie, czy przyjmuje proponowaną zmianę, czy odstępuje od umowy. Biuro podróży ma prawo odwołać imprezę turystyczną, jeżeli liczba rezerwacji jest mniejsza niż 50 osób dla imprez autokarowych oraz 220 osób dla imprez samolotowych. W takim przypadku Klienti, którzy dokonali rezerwacji, muszą zostać powiadomieni o odwołaniu najpóźniej na 3 dni przed planowanym wyjazdem. Klient, który po otrzymaniu informacji na temat zmian warunków umowy wyrazi na nie zgodę, biorąc udział w imprezie, nie ma prawa do odszkodowania z tytułu tych zmian.

B. Z POWODU OKOLICZNOŚCI LEŻĄCYCH PO STRONIE KLIENTA

B.1. ZMIANY

Zmiana przez Klienta zakupionej imprezy turystycznej wymaga pisemnego oświadczenia pod rygorem nieważności.

Uczestnik imprezy, który po wpłacie zaliczki lub całej ceny imprezy chce dokonać zmian w zakresie terminu, miejsca docelowego, hotelu, uczestników itd., jest zobowiązany stosować się do następujących zasad:

- przy zmianach, o których uczestnik imprezy poinformuje najpóźniej na 40 dni przed planowaną datą wyjazdu, biuro podróży ma prawo pobrać opłatę manipulacyjną w wysokości 200 zł od osoby. Opłatę tę wnosi się bezpośrednio przy dokonywaniu zmiany lub niezwłocznie po jej dokonaniu tak, aby na daną imprezę turystyczną zawsze wpłacona była przynajmniej pełna zaliczka. Taką samą opłatę wnosi Klient pragnący przepisać imprezę na inną osobę, spełniającą wszystkie warunki uczestnictwa w imprezie. Przepisanie może nastąpić tylko wtedy, jeśli przepisy linii lotniczych i biura podróży nie zabraniają tego oraz pod warunkiem powiadomienia biura podróży z odpowiednim wyprzedzeniem przed datą wyjazdu. Powiadomienie musi nastąpić niezwłocznie po powzięciu przez Klienta decyzji o zmianie uczestnika. Klient może zawiadomić organizatora o zmianie uczestnika najpóźniej na 2 godziny przed godziną wylotu dla imprez samolotowych lub 15 minut przed wyjazdem dla imprez autokarowych, a powiadomienie w tym czasie może nastąpić w miejscu rozpoczęcia imprezy (lotnisko dla imprez samolotowych, główne miejsce zbiórki dla imprez autokarowych). Przy przepisywaniu imprezy z osoby na osobę odpowiedzialni solidarnie za zapłatę ceny imprezy są obaj Klienci;

- biuro podróży potraktuje żadaną przez Klienta zmianę miejsca docelowego, terminu i okresu trwania imprezy, o których to zmianach zostanie poinformowane później niż 40 dni przed pierwotnie zaplanowanym dniem wyjazdu, jako rezygnację z wycieczki (por. poniżej w punkcie B.2.) i nową rezerwację. Co za tym idzie, biuro podróży ma prawo obciążyć Klienta kosztami poniesionymi przez biuro w związku z dokonanymi już przygotowaniami do zorganizowania imprezy turystycznej, z której Klient rezygnuje na poczet innej imprezy, a podanymi w punkcie B.2. niniejszych Warunków Uczestnictwa.

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

B.2. REZYGNACJA Z IMPREZY TURYSTYCZNEJ

Rezygnacja przez Klienta z zakupionej imprezy turystycznej wymaga pisemnego oświadczenia pod rygorem nieważności. Jeżeli Klient rezygnuje z uczestnictwa w imprezie turystycznej lub jeżeli nie rozpocznie imprezy turystycznej z powodów niezależnych od Biura, Klientowi przysługuje zwrot wpłaconej kwoty po potrąceniu przez Biuro kwoty stanowiącej równowartość rzeczywistych kosztów w wysokości nie wyższej niż ustalona w dalszej części niniejszego punktu Warunków Uczestnictwa (oraz kosztów ubezpieczenia), poniesionych przez Biuro w związku z dokonanymi już przygotowaniami do zorganizowania imprezy turystycznej.

Biuro podaje informacyjnie, że ukształtowane historycznie średnie koszty potrącen – względem całkowitej wartości zawartej umowy – kształtują się następująco:

- do 40 dni przed datą wyjazdu – stała opłata manipulacyjna 200 PLN/os.,
- od 39 do 31 dni przed datą wyjazdu – do 20% ceny imprezy,
- od 30 do 21 dni przed datą wyjazdu – do 30% ceny imprezy,
- od 20 do 14 dni przed datą wyjazdu – do 50% ceny imprezy,
- od 13 do 8 dni przed datą wyjazdu – do 70% ceny imprezy,
- od 7 do 2 dni przed datą wyjazdu – do 80% ceny imprezy,
- na 1 dzień przed datą wyjazdu i mniej – do 90% ceny imprezy.

Oszacowanie ostatecznych poniesionych kosztów może nastąpić najpóźniej na dzień po planowanym wyjeździe, z którego Klient nie skorzystał.

Jeżeli jedna z dwóch osób uczestniczących razem w imprezie rezygnuje, to druga z tych osób, która podróżować będzie samotnie, zobowiązana jest do uiszczenia opłaty odpowiadającej dodatkowi za pokój jednoosobowy (w przypadku wycieczek i braku dopłaty do pokoju jednoosobowego osoba taka zostanie dokwaterowana do innej osoby tej samej płci).

W przypadku imprez realizowanych samolotem rejsowym/liniowym (nie czarterowym) powyższe warunki zmiany i rezygnacji nie znajdują zastosowania. Koszty zmian (terminu, uczestnika itp.) oraz rezygnacji naliczone przez biuro będą uzależnione od kosztów naliczonych przez przewoźnika. Przed potwierdzeniem zmiany/rezygnacji należy się skontaktować z organizatorem w celu uzyskania informacji na temat ewentualnych kosztów wynikających z tego tytułu.

INNE ZMIANY

Podawane godziny przelotów oraz rozkłady jazdy autokarów są jedynie godzinami przewidywanymi i mogą ulec zmianie (na przykład ze względu na bezpieczeństwo pasażerów, na przejściowe przeciążenia międzynarodowych korytarzy powietrznych w przypadku imprez samolotowych lub utrudnienia na drogach w przypadku imprez autokarowych, niekorzystne warunki atmosferyczne).

W przypadku konieczności zmiany terminu lub godziny wyjazdu lub wylotu, Biuro obowiązane jest do niezwłocznego powiadomienia Klienta o takim fakcie.

UBEZPIECZENIE KOSZTÓW REZYGNACJI Z UDZIAŁU W IMPREZIE TURYSTYCZNEJ

Organizator oferuje możliwość wykupienia dodatkowego ubezpieczenia kosztów rezygnacji. Przedmiotem ubezpieczenia, dostępnego za dodatkową opłatą, są koszty rezygnacji z udziału w imprezie turystycznej.

Pełna treść dotycząca ubezpieczenia kosztów rezygnacji z imprezy zawarta jest w Warunkach Ubezpieczenia w Trakcie Podróży dostępnych zawsze na stronie internetowej www.itaka.pl w zakładce „zanim zarezerwujesz” lub w punkcie sprzedaży.

OBOWIĄZKI I ODPOWIEDZIALNOŚĆ BIURA PODRÓŻY PO WYJEŹDZIE

Biuro podróży nie jest odpowiedzialne za informacje zawarte w publikacjach, broszurach, folderach, ulotkach itp. wydawanych przez hotele.

OBOWIĄZKI I ODPOWIEDZIALNOŚĆ PODRÓŻUJĄCEGO

W przypadku imprez samolotowych uczestnik imprezy jest odpowiedzialny za zasięganie informacji u rezydenta lub z tablic ogłoszeń w hotelu, dotyczących organizowanych imprez oraz terminu podróży powrotnej, w tym także zmian w stosunku do godziny podanej w potwierdzeniu rezerwacji/dokumentach podróży. Należy potwierdzić rozkład powrotny na 24 godziny przed planowaną godziną wylotu do kraju u lokalnego przedstawiciela biura lub korzystając ze strony moja.itaka.pl. W przypadku imprez realizowanych samolotem liniowym/rejsowym uczestnik imprezy jest odpowiedzialny za przestrzeganie zasad potwierdzania odcinków lotów, o jakich powiadomi go biuro podróży. Brak potwierdzenia oznacza, że linie lotnicze uczestniczące w transporcie mają prawo rozdisponować zarezerwowane miejsca.

Uczestnik imprezy ponosi odpowiedzialność za to, czy on sam i jego багаż spełniają warunki obowiązujące dla podróży samolotem, autokarem lub innym przewidzianym środkiem transportu.

Zwraca się uwagę, że kobiety ciężarne w ósmym i dziewiątym miesiącu ciąży nie powinny podróżować samolotem bez przedniej konsultacji medycznej.

REKLAMACJE

Biuro podróży ogranicza swoją odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy do dwukrotności ceny imprezy turystycznej względem każdego klienta zgodnie z art. 11b Ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych. Ograniczenie to nie dotyczy szkód na osobie.

Jeżeli uczestnik stwierdzi wady imprezy, winien on wnieść reklamację względem pilota lub lokalnego przedstawiciela biura podróży celem umożliwienia usunięcia wady na miejscu. Okres rozpatrywania reklamacji wynosi 30 dni od daty zakończenia imprezy turystycznej, a w wypadku zgłoszenia tej reklamacji po zakończeniu imprezy turystycznej 30 dni od jej złożenia (obowiązuje data wpływu pisma do biura). Podstawą reklamacji nie mogą być okoliczności, za które biuro podróży nie ponosi odpowiedzialności.

Poszukiwanie przedmiotów zapomnianych rozpocząć należy niezwłocznie po powrocie. Biuro podróży ma prawo ściągnąć opłatę na pokrycie kosztów poszukiwania przedmiotów zapomnianych. Opłata ta podlega uiszczeniu bez względu na to, czy rzecz zapomniana zostanie odnaleziona. Wszystkie reklamacje (wraz z kopią dokumentu podróży) należy składać w ciągu 30 dni od zakończenia imprezy w formie pisemnej listem poleconym na adres:

Dział Obsługi Klienta
Nowa Itaka Sp. z o.o.
ul. Reymonta 39, 45-072 Opole
tel. 775412269, e-mail: dok@itaka.pl

ODPOWIEDZIALNOŚĆ LINII LOTNICZYCH

Lot do miejsca docelowego i przylot z niego podlegają warunkom Konwencji Montrealskiej z 1999 r. zgodnie z Rozporządzeniem Rady (WE) nr 2027/97 w sprawie odpowiedzialności przewoźników lotniczych.

Reklamacje dotyczące uszkodzenia lub spłądrowania багаżu w trakcie przewozu lotniczego należy składać pisemnie na adres przedstawiciela linii lotniczych w ciągu 7 dni od odebrania uszkodzonych przedmiotów.

Reklamacje wynikające z opóźnienia w dostarczeniu багажу należy składać pisemnie na adres przedstawiciela linii lotniczych do 21 dni od dnia przekazania багажу pasażerowi.

POSTANOWIENIA KOŃCOWE

W sprawach nieuregulowanych niniejszymi Warunkami Uczestnictwa zastosowanie mają odpowiednio przepisy Kodeksu Cywilnego oraz Ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych z późniejszymi zmianami. Ewentualne spory strony będą rozstrzygały polubownie, a w przypadku nieosiągnięcia porozumienia przez właściwy miejscowo sąd.