

# 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. 385(1) k.c. oraz Ustawę z dn. 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych „Warunki Uczestnictwa”. Organizatorem imprez jest Nowa Itaka Sp. z o.o.

## REZERWACJA

Imprezę turystyczną można zarezerwować osobiście lub kontaktując się telefonicznie z biurem podróży. Rezerwacja, informacje i warunki opisane w broszurze są wiążące dla biura podróży i klienta w momencie terminowej wpłaty zaliczki i wystawienia potwierdzenia rezerwacji/ dokumentów podróży. Klient we własnym zakresie – przed wpłaceniem zaliczki – ma obowiązek dokładnie sprawdzić czy wystawione potwierdzenie rezerwacji/ dokumenty podróży jest zgodne z wcześniej dokonaną rezerwacją, a jego dane i adres podane są prawidłowo.

## OSOBA DOKONUJĄCA REZERWACJI

Osoba dokonująca rezerwacji (pierwsza wymieniona w potwierdzeniu rezerwacji/ dokumentach podróży) bierze na siebie odpowiedzialność za dokonanie wpłaty pełnej kwoty 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 skończone 18 lat. Zawarcie umowy na rzecz osoby małoletniej wymaga zgody rodziców lub opiekunów z podpisami poświadczonymi urzędowo.

## CENA IMPREZY

Zaliczka wynosi 30% ceny podstawowej imprezy bez uwzględnienia ewentualnie przysługujących zniżek od osoby. Zaliczka winna wpłynąć do biura podróży w ciągu 24 godzin od momentu rezerwacji. Klient ma prawo do świadczeń gwarantowanych ofert, stanowiącą integralną część zawartej z klientem umowy. Oferta określa będzie każdorazowo cenę imprezy, miejsce pobytu lub trasę imprezy, rodzaj środka transportu, położenie, rodzaj i kategorię obiektu zakwaterowania, ilość i rodzaj posiłków, program zwiedzania.

Wszystkie ceny są cenami umiarkowanymi. Biuro nie ponosi żadnej odpowiedzialności za ewentualne koszty, które uczestnik imprezy poniesie z tytułu zbyt późnego stawienia się na miejsce rozpoczęcia imprezy oraz za straty wynikłe z opóźnienia powrotu. Biuro podróży nie ponosi żadnej odpowiedzialności za koszty będące następstwem zaniedbania przez klienta obowiązku posiadania wizy lub szczenięcia. Cena imprezy nie obejmuje kosztów uzyskania paszportu, wizy, szczenięć ochronnych, dodatkowych ubezpieczeń itp., a odpowiedzialność za ich uzyskanie spoczywa na uczestniku imprezy. Cena specjalnych atrakcji hotelowych, takich jak wstęp na korty tenisowe, pole do gry w mini-golfa, itp. zwykle nie jest objęta ceną imprezy; ponadto niektóre hotele pobierają dodatkową opłatę za wynajem leżaków, parasoli i tym podobne usługi.

## ZNIŻKI

Klient, w momencie dokonywania rezerwacji, powinien poinformować biuro, z jakich zniżek występujących w cenniku chce skorzystać. UWAGA! Po dokonaniu rezerwacji i wpłaceniu zaliczki uzyskanie dodatkowych zniżek nie jest możliwe.

## WARUNKI ZAPŁATY, ZMIANA CENY, itp.

Opłata za imprezę turystyczną, z potrąceniem ewentualnie wcześniej wpłaconej zaliczki, winna wpłynąć do biura podróży najpóźniej na 40 dni przed datą wyjazdu. Przy rezerwacji na mniej niż 40 dni przed wyjazdem, pełną kwotę za imprezę turystyczną należy wpłacić w ciągu 24 godzin. Jeśli rezerwacja nie jest dokonywana osobiście, klient zobowiązany jest przelać bankowy dowód wpłaty faksem, najpóźniej 24 godziny po dokonaniu rezerwacji. Jest powyższe warunki nie zostaną spełnione, biuro podróży zastrzega sobie prawo do anulowania niezapłaconej imprezy. Jeżeli rezerwacja dokonywana jest później niż 14 dni przed wyjazdem, płatność musi nastąpić tego samego dnia.

Cena imprezy jest ustalona na podstawie obowiązujących tarif, cen, opłat i kursów walut. Biuro podróży zastrzega sobie, zatem prawo do podniesienia ceny imprezy przed datą wyjazdu z tytułu zmian kosztów transportu (np. wzrostu cen paliwa), dodatków, opłat (np. opłat lotniskowych, startowych i lądowania) lub kursu waluty stanowiącej podstawę obliczenia ceny imprezy.

Wzrost ceny imprezy może nastąpić w każdym przypadku, gdy zmiana regulacji prawnych powoduje zwiększenie kosztów ponoszonych przez biuro, bądź też zwiększenie takie powodowane jest wzrostem cen towarów lub usług składających się na ostateczną cenę imprezy. Wzrost ceny musi odpowiadać wzrostowi i kosztów i cen, o których mowa.

## INNE ZMIANY

W przypadku imprez samolotowych:

- biuro podróży nie ponosi odpowiedzialności za mniejsze niż 12-godzinne opóźnienia od podanych czasów wylotu z kraju,
- biuro podróży nie ponosi odpowiedzialności za zbyt późne stawienie się klienta do odprawy, która rozpoczyna się na godzinę przed 2 godziny, a kończy na ok. 45 minut przed planowaną godziną odlotu,
- biuro podróży nie ponosi odpowiedzialności za ewentualne opóźnienia wynikające ze zmian czasu trwania i rozkładu lotu, wprowadzonych przez linię lotniczą lub kapitana statku powietrznego, w szczególności podyktowane względami technicznymi lub względami bezpieczeństwa
- biuro podróży zastrzega sobie prawo do zmiany – w trakcie trwania sezonu – linii lotniczych, które obsługują znajdujące się w ofercie biura trasy lotu.

## ZMIANY I REZYGNAJA Z IMPREZY PRZED WYJAZDEM

### A. Z POWODU OKOLICZNOŚCI LEŻĄCYCH PO STRONIE BIURA PODRÓŻY

Biuro podróży obowiązane jest niezwłocznie powiadomić klienta, jeśli przed wyjazdem okaże się, że biuro nie jest w stanie przeprowadzić imprezy zgodnie z umową, np. nie będzie w stanie świadczyć zakupionych przez klienta usług albo że usługi te będą w sposób oczywisty i istotny, niższej jakości niż przewidywana.

Do zmian istotnych należą w szczególności: pobyt skrócony co najmniej o 24 godziny, zmiana miejsca pobytu, zmiana rozkładu lotu z przemieszczeniem godzin wylotu o więcej niż 12 godzin. O wszystkich istotnych zmianach i przysługujących z ich wprowadzenia uprzedzeniach biuro podróży ma obowiązek powiadomić klienta niezwłocznie po otrzymaniu informacji na ten temat.

O rezygnacji z imprezy klient zobowiązany jest poinformować biuro podróży w ciągu 3 dni po otrzymaniu informacji na temat zmian, ale nie później niż 48 godzin przed wyjazdem. Brak oświadczenia o rezygnacji w powyższym terminie oznacza akceptację zmienionych warunków, o jakich klient został poinformowany. Jeżeli biuro podróży odwoła imprezę turystyczną z powodów nie leżących po stronie uczestnika, jest on uprawniony do zwrotu wszystkich wpłaconych kwot.

Klient ma także prawo do uczestniczenia w innej imprezie wedle własnego wyboru, jeżeli organizator jest w stanie zaofertować mu taką imprezę turystyczną bez ponoszenia nieproporcjonalnie wysokich kosztów lub strat. Jeżeli Klient zrezygnuje z proponowanej oferty zastępczej lub ze zwrotu 100% wpłaconej kwoty, a zdecyduje się na uczestnictwo

w innej imprezie o wyższej wartości, jest on obowiązany dopłacić różnicę. Jeżeli klient wybierze imprezę turystyczną o niższej wartości, biuro podróży jest obowiązane wypłacić klientowi sumę odpowiadającą różnicy. Wszelkie zwroty pieniężne będą przekazywane wyłącznie na wskazane konto bankowe lub w formie przekazu pocztowego na adres Klienta podany na rezerwacji.

Biuro podróży ma prawo odwołać imprezę turystyczną, jeżeli liczba rezerwacji jest mniejsza niż 75% planowanej w liczby uczestników danej imprezy. Biuro podróży zastrzega sobie także prawo odwołania imprezy, w każdym czasie z przyczyn od biura podróży niezależnych, w szczególności w każdym przypadku silij wyższej, zagrożenia życia lub zdrowia. Niemożność spełnienia świadczenia zobowiązuje biuro podróży do przedstawienia oferty zastępczej na zasadzie pierwszeństwa lub alternatywnie zwrotu określonej umową należności bez potrąceń. Klient, który po otrzymaniu informacji na temat zmian warunków umowy wyrazi nie zgodę biorąc udział w imprezie, nie ma prawa do odszkodowania z tytułu tych zmian.

Biuro podróży nie ponosi odpowiedzialności za decyzje służb granicznych, celnych i imigracyjnych i za wszelkie koszty z tymi decyzjami związane.

## B. Z POWODU OKOLICZNOŚCI LEŻĄCYCH PO STRONIE KLIENTA

### B.1. ZMIANY

Uczestnik imprezy, który po wpłacie zaliczki lub całej ceny imprezy chce dokonać zmian w zakresie terminu, miejsca docelowego, hotelu, uczestników, itd., jest obowiązany 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 100 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 wniosł 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. Przy przepisywaniu imprezy z osoby na osobę odpowiedzialni solidarnie za zapłatę ceny imprezy są obaj klienci,
- biuro podróży potraktuje żądania przez klienta, zmianę miejsca docelowego, terminu i okresu trwania imprezy lub liczby uczestników, o których to zmianach zostanie poinformowane później niż 40 dni przed pierwotnie zaplanowanym dniem wyjazdu, jako rezygnację z wycieczki (por. poniżej) i nową rezerwację.

Termin zmiany rezerwacji	Opłaty za zmiany
40 dni lub wcześniej przed rozpoczęciem	100 zł od osoby
Pomiędzy 40, a 22 dniem	50% ceny imprezy od osoby
Pomiędzy 21, a 8 dniem	80% ceny imprezy od osoby
7 dni i mniej	90% ceny imprezy od osoby

### B.2. REZYGNAJA Z IMPREZY TURYSTYCZNEJ

Klient ma prawo zrezygnować z imprezy na poniżej wyszczególnionych warunkach chyba, że przy dokonywaniu rezerwacji zostanie poinformowany przez biuro podróży, że z powodu warunków pododdziału rezygnacja z imprezy pociąga za sobą utratę całej wpłaconej sumy. Rezygnacja przez Klienta z zakupionej imprezy turystycznej wymaga pisemnego oświadczenia pod rygorem nieważności. Rezygnacja z imprezy, na którą wystawione już zostało potwierdzenie rezerwacji/ dokumenty podróży, dokonuje się na następujących warunkach:

- przy rezygnacji najpóźniej na 40 dni przed zaplanowaną datą wyjazdu biuro podróży pobiera opłatę w wysokości 20% ceny imprezy jednak nie więcej niż faktycznie poniesione koszty,
- przy rezygnacji – mniej niż 40 dni przed terminem wyjazdu, ale nie później niż 22 dni przed tym terminem – biuro podróży ma prawo zatrzymać 50% ceny imprezy jednak nie więcej niż faktycznie poniesione koszty,
- przy rezygnacji między 21 a 8 dniem przed terminem wyjazdu biuro podróży ma prawo zatrzymać 80% ceny imprezy jednak nie więcej niż faktycznie poniesione koszty,
- przy rezygnacji na 7 dni i mniej przed datą wyjazdu, biuro podróży ma prawo zatrzymać 90% ceny imprezy jednak nie więcej niż faktycznie poniesione koszty,

W przypadku zmiany lub rezygnacji z opłaconej imprezy, gdzie udzielony został rabat dla 3-go, 4-go, 5-go lub 6-go uczestnika, zwrot obejmuje wpłaconą sumę po potrąceniu rabatu odpowiednio na 3-go, 4-go, 5-go lub 6-go uczestnika oraz pozostałych rabatów i opłat. Jeśli impreza turystyczna nie została w pełni opłacona, cena dla pozostałych uczestników zostaje podwyższona o kwotę rabatu. Ponadto, jeżeli jedna z dwóch osób uczestniczących w imprezie razem anuluje imprezę turystyczną, druga z tych osób, która podtrzymać będzie samotnie, zobowiązana jest do uiszczenia opłaty odpowiadającej dodatkowi za pokój/jednospisobny (w przypadku wycieczek i braku dopłaty do pokoju jednosobowego osoba taka zostanie dokwaterowana do innej) W przypadku imprez realizowanych samolotem rejsowym/liniowym (nie czarterowym) powyższe warunki nie znajdują zastosowania. Koszty zmian (terminu, uczestnika itp.) oraz rezygnacji naliczone przez biuro, będą uależnione 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.

### UBEZPIECZENIE KOSZTÓW REZYGNAJI Z WYCIEZKI

Przedmiotem ubezpieczenia są koszty rezygnacji z wycieczki. Ochroną ubezpieczeniową objęte są koszty rezygnacji z wycieczki powstałe wskutek następujących zdarzeń losowych:

- śmierci Ubezpieczającego, współuczestnika podróży lub osób im bliskich,
- nagłego zachorowania lub nieszcześliwego wypadku Ubezpieczającego, osoby bliskiej Ubezpieczającemu lub współuczestnika wycieczki,
- utraty, zniszczenia lub uszkodzenia mienia Ubezpieczającego, osoby bliskiej Ubezpieczającemu lub współuczestnika wycieczki powstałych w wyniku działania ryzyka elementarnego albo kradzieży z włamaniem lub rozbój, o ile zdarzenie to spowodowało konieczność dokonania czynności administracyjnych lub prawnych, wymagających obecności Ubezpieczającego, osoby bliskiej Ubezpieczającemu lub współuczestnika wycieczki,
- wystąpienia szkody powstałej w wyniku działania ryzyka elementarnego albo kradzieży z włamaniem lub rozbój, w zakładzie pracy, w którym Ubezpieczający, osoba bliska Ubezpieczającemu lub współuczestnik wycieczki są pracodawcami,
- wystąpienia nielegalnego strajku w zakładzie pracy, w którym Ubezpieczający, osoba bliska Ubezpieczającemu lub współuczestnik wycieczki są pracodawcami.

Umowa ubezpieczenia nie może być zawarta później niż w dniu rezygnacji wycieczki. Z zakresu ochrony ubezpieczeniowej wyłączone są koszty rezygnacji z wycieczki, jeżeli rezygnacja nastąpiła wskutek choroby przewlekłej, z powodu której Ubezpieczający, osoba bliska Ubezpieczającemu lub współuczestnik wycieczki był leczony w okresie ostatnich 24 miesięcy przed zawarciem umowy ubezpieczenia. Ubezpieczyciel nie ponosi odpowiedzialności za zdarzenie będące następstwem opóźnionego przedstawienia środka transportu. Ubezpieczyciel nie odpowiada również za dodatkowe koszty poniesione przez Ubezpieczającego w związku z rezygnacją z wycieczki, a nie wliczone w cenę wycieczki.

Wysokość odszkodowania wpłaconego z tytułu ubezpieczenia kosztów rezygnacji z wycieczki wynosi do 80% wartości odszkodowania po odjęciu udziału własnego i składki ubezpieczenia. Pełna treść dotycząca Ubezpieczenia Kosztów Rezygnacji z wycieczki zawarta jest w Warunkach Ubezpieczenia w trakcie Podróży.

## OBOWIĄZKI I ODPOWIEDZIALNOŚĆ BIURA PODRÓŻY PO WYJEZDZIE

Biuro podróży zobowiązane jest zrealizować imprezę turystyczną zgodnie z postanowieniami zawartej umowy oraz informacjami zawartymi w katalogu. Zobowiązanie to obejmuje wszystkie świadczenia wchodzące w zakres umowy – również realizowane przez inne podmioty. Informacje w katalogach i broszurach publikowanych przez biuro podróży są wiążące dla stron umowy. Biuro podróży ma jednak prawo zmienić informacje w katalogach lub broszurach przed zawarciem umowy o imprezę turystyczną, pod warunkiem poinformowania klienta o zaistniałych zmianach.

Umowy odrębne między biurem podróży, a uczestnikiem imprezy odbiegające od warunków podanych w katalogu są wiążące tylko, jeśli w niedwuznaczny sposób wynikają z potwierdzenia rezerwacji/ dokumentów podróży lub jeżeli zostaną udokumentowane w inny sposób. Nietrzymanie przez uczestnika imprezy świadczeń wyszczególnionych w katalogu, w promocjach lub potwierdzeniu rezerwacji/ dokumentach podróży, bądź jakość świadczeń niższa od jakości umówionej i zabezpieczonej stanowi wadę imprezy. Rozbieżności obiektywnie nieistotne nie stanowią wady imprezy.

W przypadku rozwiązania umowy uczestnik ma prawo do transportu do miejsca wyjazdu środkiem transportu oraz w terminie objętym umową, bez poniesienia dodatkowych kosztów. Jeżeli uczestnik poniesie straty finansowe w wyniku wad imprezy, ma on prawo do odszkodowania ze strony biura podróży, chyba, że, że wada została spowodowana przez osobę nie uczestniczącą w wykonaniu przez biuro umówionych świadczeń, lub jest wynikiem okoliczności, za których zaistnienie biuro nie ponosi odpowiedzialności. Biuro podróży nie jest też odpowiedzialne, jeżeli odwołanie lub wady imprezy są spowodowane przez osobę nie uczestniczącą w wykonaniu przez biuro umówionych świadczeń, lub jest wynikiem okoliczności, za których zaistnienie biuro nie ponosi odpowiedzialności. Odpowiedzialność za szkody osobowe jest zgodna z przepisami konwencji międzynarodowych. Wszelkie terminy przyłotów podane w broszurze lub potwierdzeniu rezerwacji/ dokumentach podróży są terminami przewidywanymi, w związku z czym biuro podróży nie ponosi odpowiedzialności za szkody wynikłe z mniejszych niż 12-godzinne opóźnienia od podanych czasów przyłotu do kraju.

Biuro podróży nie jest też odpowiedzialne za informacje zawarte w publikacjach, broszurach, folderach, ulotkach, itp. wydawanych przez hotele. Uczestnik imprezy ponosi we własnym zakresie odpowiedzialność za przechowywanie przedmiotów wartościowych i pieniędzy w czasie imprezy (zaleca się przechowywanie środków płatniczych, kamer, biżuterii i innych wartościowych przedmiotów w sejfie hotelowym).

## ODPOWIEDZIALNOŚĆ LINII LOTNICZYCH

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

Reklamacje dotyczące towarów zginionych lub uszkodzonych w trakcie przewozu lotniczego należy składać pisemnie w ciągu 7 dni od odebrania uszkodzonych przedmiotów, a w przypadku zaginięcia przedmiotów w ciągu 21 dni, w przedstawicielstwie linii lotniczych.

## OBOWIĄZKI I ODPOWIEDZIALNOŚĆ PODRÓŻUJĄCEGO

Uczestnik imprezy jest obowiązany dostosować się do instrukcji związanych z realizacją imprezy, ustalonych przez biuro podróży lub jego przedstawiciela i linie lotnicze, itd., a także respektować postanowienia dotyczące transportu z/do miejsca docelowego oraz pobytu w hotelu, itd. Poważne lub powtarzające się łamanie zasad może spowodować wykluczenie danej osoby z imprezy lub z hotelu w ten sposób, że dalszy pobyt oraz powrót osoba owa będzie musiała odbyć we własnym zakresie i na własny koszt.

Uczestnik imprezy ponosi odpowiedzialność odszkodowawczą na zasadach ogólnych za szkody na przedmiotach należących do innych uczestników imprezy, biura podróży, pilotów, linii lotniczych, hotelu, itd. Uczestnik imprezy jest odpowiedzialny za posiadanie ważnego paszportu, wizy i ewentualnych szczenięć ochronnych i ponosi we własnym zakresie wszelkie koszty (np. transportu powrotny) wynikłe z niedopełnienia powyższych wymogów. Uczestnik imprezy jest ponadto odpowiedzialny za ewentualne następstwa chorób lub nieszcześliwych wypadków itp. w czasie imprezy i ponosi we własnym zakresie koszty pomocy lekarskiej, hospitalizacji, specjalnego transportu do domu, itd., w przypadku, gdy przekraczają one sumę, na jaką uczestnik imprezy ubezpieczył się przed wyjazdem.

W przypadku imprez samolotowych uczestnik imprezy jest odpowiedzialny za zasięganie informacji u pilota 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. Zalecane jest skontaktowanie się z lokalnym przedstawicielem biura podróży na 24 godziny przed planowaną datą wylotu/wyjazdu, w celu potwierdzenia godziny wylotu/wyjazdu. Uczestnik imprezy jest ponadto odpowiedzialny za przestrzeganie zasad potwierdzania odcinoków lotów, o jakich powiadomi go biuro podróży. Brak potwierdzenia oznacza, że linie lotnicze uczestniczące w transporcie mają prawo rozdosponować zarezerwowane miejsca. W takim przypadku uczestnik imprezy nie ma prawa wnosić oszczerze w stosunku do biura podróży lub linii lotniczych z tytułu następstw niepotwierdzenia przez niego lotu. W przypadku zbyt późnego stawienia się na lot powrotny bez winy biura, uczestnik imprezy traci prawo do lotu i musi wrócić do kraju na koszt własny. Biuro podróży nie jest też odpowiedzialne za punktualne odprawienie się uczestnika imprezy, który przyjeżdża na lotnisko – z którego odbywa się lot powrotny – we własnym zakresie.

Uczestnik imprezy ponosi odpowiedzialność za to, czy on sam i jego багаż spełniają warunki obowiązujące dla podróży samolotem lub autokarem. Zwraca się uwagę, że kobiety ciężarne w ósmym i dziewiątym miesiącu ciąży nie mogą odbywać podróży lotniczej. Kapitan samolotu/ kierowca autokaru/ pilot imprezy mają prawo oddalić osoby chore, nietrzeźwe, niestosownie zachowujące się wobec innych pasażerów. W takim przypadku biuro podróży nie zwraca cen niewykorzystanych punktów programu imprezy, wycieczek na miesiąc i imprez w miejscu docelowym.

## REKLAMACJE

Jeżeli uczestnik stwierdził wady imprezy, winien on wnieść reklamację względem pilota lub lokalnego przedstawiciela biura podróży celnie umożliwiając uiszczenia 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 (obowiązują data wpłynięcia pisma do biura).

Podstawą reklamacji nie mogą być okoliczności, za które biuro podróży nie ponosi odpowiedzialności i przy zachowaniu należytej staranności nie mogło ich przewidzieć (awarie techniczne środków transportu, postępie na granicach, czynności celne, warunki atmosferyczne w czasie trwania imprezy).

Poszukiwanie przedmiotów zapomnianych rozpocząć należy niezwłocznie po powrocie. Biuro podróży ma prawością opłatę na pokrycie kosztów poszukiwania (np. korzystać z telefonu, itp.); opłata ta podlega uiszczeniu bez względu na to, czy rzecz zapomniana zostanie odnaleziona. Wszelkie 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. Ozimska 9-11, 45-057 Opole  
tel. 0775412269, e-mail: dok@itaka.pl

Zawarte w katalogu ceny mogą ulec zmianie.