

# INFORMACJE PRAKTYCZNE

## STANDARD HOTELI

W opisie prezentowanych hoteli stosujemy kategoryzację obowiązującą w danym kraju. Informujemy, że każdy kraj stosuje własne kryterium przyznawania określonej kategorii (gwiazdki, klucze, kategorie literowe). Jednocześnie informujemy, że zarówno na stronie [www.itaka.pl](http://www.itaka.pl), jak i na dokumentach podróży podajemy naszą subiektywną ocenę standardu hotelu; połowa gwiazdki oznacza kategorię zawyżoną lub zaniżoną w stosunku do oficjalnej kategorii, o której także informujemy w opisie hotelu zawartym w katalogu stanowiącym integralną część umowy.

Subiektywna ocena standardu hotelu obejmuje cechy hotelu, które nie wynikają bezpośrednio z jego standardu, ale są jego dodatkowym walorem, lub też stanowią wartość dodaną. Mogą to być: panoramiczne położenie, piękne widoki, bujny, wypielegnowany ogród, położenie blisko atrakcji turystycznych. Mogą być to także wyjątkowe atrakcje i animacje: programy rozrywkowe, zajęcia sportowe i inne aktywności, które hotel organizuje dla swoich gości. Na naszą ocenę może wpłynąć także stan utrzymania hotelu: czystość, dbałość o szczegóły, estetyka wystroju. Bierzymy także pod uwagę jakość posiłków i surowców do ich przygotowania, jakość napoi. Ważnym elementem jest także jakość serwisu hotelowego: dyspozycyjność obsługi, stosunek do klienta. Nasze oceny wynikają także z inspekcji hotelowych przeprowadzanych przez biuro co najmniej raz w sezonie, wspieramy się także opiniami naszych Klientów na [www.itaka.pl](http://www.itaka.pl).

## DOBA HOTELOWA

Doba hotelowa, a co za tym idzie świadczenia hotelowe (np. wyżywienie), w hotelach i apartamentach kończy się o godz. 10.00, a rozpoczyna się o godz. 14.00-15.00.

W przypadku lotów powrotnych do kraju następujących po zakończeniu ostatniej doby hotelowej, należy opuścić pokój o godz. 10.00 w dniu wykwaterowania. Goście najczęściej otrzymują pokój do składowania bagażu. W przypadku nocnych przylotów do kraju docelowego, następujących dzień po dacie rozpoczęcia świadczeń hotelowych, podanej na dokumencie podróży w pozycji „TERMIN”, Goście kwaterowani są po przybyciu do hotelu – co oznacza, że doba hotelowa liczona jest od godz. 14.00-15.00 dnia podanego na dokumencie podróży w pozycji „TERMIN”.

Rozpoczęcie świadczeń all inclusive następuje po zameldowaniu w hotelu, pod warunkiem, że trwa już pierwsza doba hotelowa, a kończy się z momentem wykwaterowania, jednak nie później niż koniec ostatniej doby hotelowej. W przypadku rejsów statkiem, zaokrętowanie rozpoczyna się o godz. 13:00 w dniu rozpoczęcia rejsu. Kabiny należy opuścić do godz. 9.00 w dniu zakończenia rejsu.

## OPIEKA PILOTA

Uczestnicy grup autokarowych są objęci opieką pilota podczas wycieczki objazdowej oraz opieką rezydenta podczas pobytu (wczasy i rejsy). Nie zawsze pilot/rezydent będzie mieszkał z uczestnikami w jednym hotelu. Podczas rejsu rezydent znajduje się na tym samym statku co uczestnicy rejsu. Pilot/rezydent jest kompetentnym przedstawicielem B.P. ITAKA. Przy przyjeździe grupy rezydent informuje o godzinach i miejscu dyżurów, do jego zadań należy pomoc przy przylocie, wylocie, podczas pobytu, zaokrętowaniu na statku i przyjmowanie zapisów na wycieczki lokalne.

## WYCIEZKI LOKALNE

Turyści mają możliwość wzięcia udziału w fakultatywnych wycieczkach lokalnych. Wycieczki do interesujących miejsc turystycznych, często niedalekich od miejsca pobytu są przyjemnym urozmaicheniem wczasów. Klienci uczestniczący w wycieczkach fakultatywnych nie otrzymują zwrotu za niewykorzystany w tym czasie pokój hotelowy, kabinę na statku i posiłki. Wycieczki lokalne organizowane są przez lokalne agencje turystyczne na warunkach przez nie określonych. Istnieje możliwość niezorganizowania wycieczki z powodu zbyt małej liczby chętnych.

## PASZPORT/WIZY

Każdy z uczestników wyjeżdżających poza UE musi posiadać ważny paszport (minimum 6 miesięcy od daty powrotu do Polski). B.P. ITAKA nie ponosi odpowiedzialności za osoby, które nie zostaną przepuszczone przez granicę z przyczyn niezależnych od biura. Obcokrajowcy załatwiają formalności wizowe we własnym zakresie. W przypadku wyjazdu do kraju, gdzie wymagane są wizy, Klienci są zobowiązani do dostarczenia dokumentów w oryginale do B.P. ITAKA w terminie umożliwiającym otrzymanie wizy. Przy wyjeździe do krajów UE wymagany jest dowód osobisty lub paszport.

## KLIMATYZACJA

Hotel jest wyposażony w klimatyzację tylko w przypadku, gdy wyraźnie jest to podane w opisie hotelu i pokoju, analogicznie w przypadku rejsów statkiem. W wielu przypadkach urządzenia te są obsługiwane centralnie i wówczas okresowe ich włączanie bądź wyłączanie zależy od decyzji właściciela hotelu lub posiadacza statku. Indywidualnie sterowana klimatyzacja działa wtedy, gdy Klient przebywa w pokoju i uruchomi ją odpowiednią kartą magnetyczną. Karta dostępna jest w recepcji i wydawana podczas kwaterowania. W pokojach rodzinnych klimatyzacja jest w jednym pomieszczeniu.

## BAGAŻ

W przypadku imprez samolotowych, klient może zabrać bagaż podręczny od 5 kg do 10 kg w zależności od linii lotniczej oraz 1 sztukę bagażu głównego, tzw. rejestrowanego o wadze od 15 do 23 kg (w zależności od linii lotniczej i klasy podróży). W przypadku rejsów statkiem, klient może zabrać bagaż rejestrowany (o wymiarach nie większych niż 75 x 58 x 23 cm) i bagaż podręczny (o wymiarach nie większych niż 55 x 20 x 40 cm). Każdy nadbagaż podlega opłacie dodatkowej zgodnie z taryfą obowiązującą u danego przewoźnika, dostępną u sprzedawcy. Dotyczy to np. sprzętu do surfing, windsurfing,

kitesurfingu, złożonego roweru, sprzętu do golfa lub sprzętu do nurkowania – butle muszą być puste. Przewóz tego typu sprzętu podczas transferu lotnisko – hotel – lotnisko może także wiązać się z dodatkową opłatą, ponieważ często wymaga zastosowania specjalnego środka transportu. Przewóz dodatkowego sprzętu klient musi zgłosić pocztą elektroniczną najpóźniej na 3 dni robocze przed wylotem na adres: [cok@itaka.pl](mailto:cok@itaka.pl) wraz z numerem rezerwacji oraz imieniem i nazwiskiem klienta i wagą sprzętu. Wówczas też klient zostanie poinformowany o ewentualnym koszcie przewozu sprzętu podczas transferu w destinacji. W przypadku imprez o charakterze typowo narciarskim przewóz sprzętu narciarsko-snowboardowego (para nart i butów lub deska snowboardowa na osobę, koniecznie w pokrowcu) do 10 kg/os. na rejsach czarterowych jest bezpłatny (1 sztuka na osobę). W przypadku imprez autokarowych ilość bagażu na osobę ograniczona jest do jednej walizki lub torby podróżnej (maks. 15 kg) oraz niedużego bagażu podręcznego. W autokarze nie ma możliwości dopłat za nadbagaż – w takim wypadku kierowca odmówi zabrania dodatkowej walizki czy torby. Zaleca się, aby bagaże oddawane do luku autokaru były opisane oraz oznaczone w sposób umożliwiający właścicielom ich identyfikację.

## PODRÓŻ OSÓB NIEPEŁNOSPRAWNYCH

Osoby niepełnosprawne poruszające się na wózkach inwalidzkich przewożone są samolotem bez dodatkowych opłat (za wózek również). Wózki inwalidzkie przewożone są jako bagaż rejestrowany i mogą być oddane obsłudze naziemnej dopiero przed wejściem do samolotu. Baterie z wózków akumulatorowych muszą być odłączone na czas lotu.

Ze względów bezpieczeństwa linie lotnicze muszą zostać poinformowane o podróży osób niepełnosprawnych (poruszających się na wózku, niewidomych, głuchoniemych) najpóźniej na 3 dni robocze przed datą wylotu. Podróż takiej osoby należy zgłosić swojemu sprzedawcy lub na adres [cok@itaka.pl](mailto:cok@itaka.pl) wraz ze swoim numerem rezerwacji oraz imieniem i nazwiskiem. Przewóz osób poruszających się na wózku inwalidzkim podczas transferu lotnisko – hotel – lotnisko z reguły wymaga zastosowania specjalnego środka transportu i może wiązać się z dodatkową opłatą, dlatego klient podróżujący na wózku inwalidzkim, chcący skorzystać z transferu musi zgłosić ten fakt sprzedawcy lub na adres [cok@itaka.pl](mailto:cok@itaka.pl) najpóźniej na 3 dni robocze przed datą wylotu. Wówczas też klient zostanie poinformowany o ewentualnym koszcie takiego transferu.

## UWAGI (dotyczą całej oferty)

1. Cena za udział dziecka do lat 2 w imprezach z oferty Zima 2019/2020 realizowanych samolotem czarterowym wynosi 149 PLN/os., a w imprezach z oferty Lato 2020, Zima 2020/2021 – 199 PLN/os. Dzieciom do 2 lat w lotach czarterowych nie przysługuje osobny bagaż rejestrowany, chyba, że Warunki Przewozu Pasażerów i Bagażu danej linii stanowią inaczej. Warunki Przewozu Pasażerów i Bagażu dostępne są na [www.itaka.pl/linie\\_lotnicze](http://www.itaka.pl/linie_lotnicze).
2. Podane w katalogu ceny nie obejmują biletów wstępu do zwiedzanych obiektów, napojów do obiadokolacji, ubezpieczenia bagażu. Cenę zniżkową dla dzieci stosuje się, gdy są one zakwaterowane z co najmniej dwiema osobami dorosłymi.
3. B.P. ITAKA dołoży wszelkich starań, aby kolejność realizacji programu, o ile jest przewidziana, nie uległa zmianie, jednak ewentualne zmiany mogą zostać spowodowane okolicznościami nadzwyczajnymi, niemożliwymi do przewidzenia lub uniknięcia, względnie uzasadnionymi obawami o bezpieczeństwo uczestników.
4. Prezentowane w katalogu zdjęcia pokoi są zdjęciami przykładowymi. Oznacza to, że nie każdy pokój w danym hotelu lub na statku wygląda tak samo, jak ten prezentowany na zdjęciu w katalogu.
5. B.P. ITAKA nie ponosi odpowiedzialności za opóźnienia spowodowane okolicznościami nadzwyczajnymi o charakterze siły wyższej lub zachowaniem osób trzecich, nieuczestniczących w wykonywaniu umowy, których nie dało się przewidzieć, ani uniknąć.
6. Podane w ofercie godziny serwowania posiłków oraz funkcjonowania poszczególnych elementów infrastruktury hotelowej lub na statku mogą ulegać nieznacznym zmianom ze względu na sezon, warunki pogodowe, prośby Gości lub siły wyższe, na które hotelarz lub właściciel statku nie będzie miał wpływu. Przez nieznaczne zmiany należy w tym przypadku rozumieć przesunięcia czasowe rzędu ok. 30 minut w stosunku do godzin podanych w ofercie. B.P. ITAKA oferuje w sprzedaży wyjazdy z podziałem na sezony Lato i Zima, dla których obowiązują następujące ramy czasowe: Lato: 1 kwietnia – 31 października, Zima: 1 listopada – 31 marca. Ponadto Biuro posiada w swojej ofercie tzw. kierunki całoroczne z wyjazdami organizowanymi w ramach czasowych obejmujących obydwie ww. okresy. Co za tym idzie, opisy hoteli całorocznych mogą zawierać informacje związane z funkcjonowaniem poszczególnych elementów infrastruktury hotelowej oraz serwowania posiłków z podziałem na ww. sezony.
7. Opłata za przewodników lokalnych zależy od liczby uczestników i została obliczona dla grup min. 20-os. w przypadku wycieczek samolotowych i dla grup min. 35-os. w przypadku wycieczek autokarowych. Przy liczbie uczestników innej niż podano wyżej, opłata może ulec zmianie proporcjonalnie do ilości uczestników.
8. Limity bagażowe na przelotach wewnętrznych ujętych w programach wycieczek objazdowych, mogą być mniejsze od limitów bagażowych na przelotach do i z destinacji. Informacja na temat dopuszczalnej wagi bagażu będzie podana do 3 dni przed wylotem w strefie klienta na stronie [www.itaka.pl/strefa-klienta/](http://www.itaka.pl/strefa-klienta/).
9. Podczas części wycieczek Klienci korzystają z systemu Tour Guide. Jest to system ułatwiający zwiedzanie, wykorzystujący połączenia bezprzewodowe. Uczestnicy otrzymują indywidualne odbiorniki, natomiast przewodnicy i piloci przekazują informacje za pomocą mikrofonu podłączonego do nadajnika. Szczegółowe informacje na temat użytkowania odbiornika przekazuje pilot w pierwszym dniu wycieczki. Informacja o tym, czy wycieczka jest obsługiwana w systemie Tour Guide znajduje się w uwagach w opisie wycieczki na [www.itaka.pl](http://www.itaka.pl).