

The Business Conditions of Invia International, a.s.

Registered office: Českobratrská 3321/46, Moravská Ostrava, 702 00, Ostrava, Company Registration Number: 05426677

1. THE INTRODUCTORY PROVISIONS

1.1 The general contractual conditions of the Invia International, a.s. travel agency (hereafter also simply referred to as **“the Conditions”**) apply to all package tours operated by the Invia International, a.s. travel agency and furthermore to any individual tourism services sold on behalf of and at the expense of the Invia International, a.s. travel agency, unless the Special Contractual Conditions state otherwise.

1.2 Invia International, a.s., Company Registration Number: 054 26 677, registered office: Moravská Ostrava, Českobratrská 3321/46, 702 00 Ostrava, incorporated in the Commercial Register held at the Regional Court in Ostrava under Section B, File 10864 (hereafter simply referred to as **“Invia International”**), acts as a travel agency which especially undertakes its activities via its commercial representatives. Its commercial activities and any legal relations based on contracts concluded with Invia International are subject to the laws of the Czech Republic.

1.3 For the purposes of these Conditions, a package tour is defined in line with Act no. 159/1999 Coll. on some of the conditions for commercial activities and the performance of some activities in the area of tourism, as amended (hereafter simply referred to as **“the Act”**), and section 2521 et seq. of Act no. 89/2012 Coll., the Civil Code, as amended (hereafter simply referred to as the **“NCC”**) as a set of tourism services according to the Act or also any individual tourism services provided by Invia International (hereafter simply referred to as a **“Package Tour”**). If the subject of the performance is only one tourism service and does not involve a package tour, all of the provisions will apply to this service as to a Package Tour, unless the parties explicitly state otherwise.

1.4 Invia International reserves the right to make errors in the published prices, dates and any other information in the offer. Only the price and the other conditions stated in the validly concluded Package Tour contract will be binding for the Customer.

1.5 Package Tours can be purchased from Invia International by any individual over the age of 18 who concludes a Package Tour contract (or any other type of contract for the offered services) with Invia International or by the individual, to whose benefit the contract is concluded. For the purposes of these Conditions, a customer is also a person who has sent a non-binding order for a Package Tour or any other service in line with Article 2 of these Conditions (hereafter simply referred to as a **“Customer”**).

1.6 The Conditions of Carriage of the given airline also constitute an integral part of the Package Tour contract. The Customer will receive any details in relation to the air travel or the detailed conditions of carriage from the seller upon request.

1.7 The overall price does not include any travel insurance, visas, service fees for cruises, voluntary optional services at the destination (for example, optional trips, car hire and so on) or the handling charge for children up to 2 years of age. It also does not include any stay or departure taxes, which are charged directly at the destination and therefore cannot be included in the overall price. The Customer will receive the current information from the seller prior to making the purchase.

2. THE ORDER AND THE CONCLUSION OF THE CONTRACT

2.1 Each Customer may send an arbitrary number of non-binding orders (reservations) for the Package Tours on offer. Invia International does not have any information at the time of the receipt of the order as

to whether the given Package Tour is available or not. This information will be confirmed and subsequently elaborated, if necessary.

2.2 The Customer is aware that some offers may not necessarily include complete information (especially in the case of last-minute Package Tours or in other cases). The Customer will receive this information about the Package Tour from an employee of Invia International after the receipt of the order.

2.3 Invia International reserves the right to correct any inaccuracies, which may have occurred when the Package Tour was entered into the database or as a consequence of any changes in the circumstances, under which the price was initially set and which mean that it would no longer be possible to proceed with the offer, and to do so at any time after the Customer's order has been sent.

2.4 Customer orders are processed by Invia International as follows:

- a) Once the Customer has ordered a selected Package Tour in line with Article 2.1 of these Conditions and Invia International has received the order, Invia International will reserve the Package Tour. Reservations can be made during the opening hours at Invia International. If an order is lodged on a non-business day, it will be processed on the nearest following business day. If there are any problems with the reservation, Invia International will contact the Customer and agree on the further procedure.
- b) The Customer is aware that the calls with the employees of Invia International involving telephone orders will be monitored, which does not affect the Customer's right to refuse any such monitoring.

2.5 If an order placed by a Customer is accepted by Invia International, a contract will be concluded in the following manner and while adhering to the following conditions:

The contractual relations between the Customer and Invia International in the case of Package Tours will be established as of the conclusion of the Package Tour contract or the conclusion of any other type of contract (i.e. the acceptance of an order) in the case of any other services (hereafter simply referred to as the "Contract"). The contents of the Contract are defined by the Package Tour or the service offer, the non-binding order for these services and its acceptance by Invia International, these Conditions, which constitute an integral part of the Contract, or the confirmation of the Package Tour according to Article 2.7 of these Conditions or any eventual annexes to the Contract and these Conditions. Invia International is obliged to include these Conditions in the draft Contract for the Customer. The Customer is aware that by accepting the Contract he/she also agrees with these Conditions which constitute an integral part of the Contract.

Invia International can also inform the Customer of the deadline for accepting the draft Contract; the draft will lapse and the Contract will not be concluded, if the draft Contract is accepted after the expiry of the deadline. In the opposite case, the Contract will be concluded and come into effect as of the day according to Article 2.6 of these Conditions. If the Customer is not informed of the deadline for the acceptance of the Contract, this will be taken to mean that the draft Contract will lapse at the latest 3 days after its delivery.

2.6 The Contract will come into effect on the day it is confirmed in textual form by Invia International. The provisions set out in Article 3.4 will be applied, if the Contract is not confirmed.

2.7 At variance with Article 2.6 of these Conditions, the effectiveness of the Contract for selected Package Tours will commence as of the confirmation of the Package Tour by Invia International, provided the Customer has been provided with a document on the Contract - confirmation of the Package Tour upon the acceptance of the Contract or directly afterwards. If the Contract has been drawn up in written form, the confirmation of the Package Tour will replace any copy thereof, provided it contains all the prerequisites set out in section 2527 of the NCC.

2.8 As the organiser of the Package Tour, Invia International is obliged to provide the Customer with a document from the appropriate insurance company on the insurance conditions and the method of reporting an insurable event and to do so along with the Contract.

2.9 Unless expressly stated otherwise for the given Package Tour, the price for a "Child" usually applies to a child sleeping in an additional bed accompanied by two individuals.

2.10 Unless expressly stated otherwise for a given Package Tour:

Children up to the age of 2 travel without any entitlement to a separate seat in the plane and inflight food or to a bed and board during the stay and Invia International charges a handling fee of 990 CZK for them (the same amount for a one-way or a return ticket). This handling fee applies to all the destinations served by charter flights, including independent flight tickets, and it is not subject to cancellation fees. In the case of airline flights, the price is set according to the carrier's conditions. Any additional costs for a child's cot are paid directly at the hotel. The child may not turn 2 before returning from the destination.

One child aged from 2 to 12 years of age, who is accommodated along with two adults, will receive the usual discount or a special child's price. The child may not turn 12 before returning from the destination. This rule also applies to all other children's discounts. Some accommodation facilities have different age limits for children; you can find more information in the specific price offer from the individual hotels. If a child who is a minor is not travelling with his/her parents, the individual who books the Package Tour is obliged to secure the parents' written consent for the child to travel, written in English.

2.11 The customer is aware that Invia International may use the services of its business partners, i.e. the services provided at the Customer's place of stay may be performed by an employee of a business partner of Invia International.

2.12 The Customer is authorised to contractually assign the Contract to a third party, provided said party complies with the conditions for participation in the Package Tour. The change will be effective with regard to Invia International, provided the assignor informs the company of this fact in time and in writing along with the declaration of the assignee as to the fact that he/she agrees with the concluded Contract and that he/she meets all the conditions for the Package Tour. The notification must be delivered at least seven days before the commencement of the Package Tour; otherwise, Invia International will not be obliged to accept the assignment of the Contract. In this case, Invia International may only request the payment of any commensurate costs associated with the assignment.

3. PAYMENT

3.1 The Customer will be given the payment instructions in writing, usually by email along with the Contract, or the payment information will be stated directly in the Contract or in the confirmation of the Package Tour.

3.2 Unless stated otherwise in the Contract or agreed between the participants, the Customer will usually pay 50% of the full price for regular Package Tours booked more than 45 days in advance as of the conclusion of the Contract. The Customer will then usually pay the remainder of the full price for the Package Tour agreed in the Contract 45 calendar days before the first service is utilised (the commencement of the Package Tour).

3.3 Unless stated otherwise in the Contract or agreed between the participants, the Customer will pay for any "last minute" Package Tours and for any Package Tours booked less than 45 days before the commencement of the tour in a full one-off payment made to the account of Invia International held at the branch of the appropriate bank by means of a direct credit, at the branches of Invia International or in any other manner on the basis of an agreement with an employee from Invia International. Exceptions may occur with regard to the occupancy of the flights or the Package Tours or on any other grounds, whereupon the Customer will be given other payment instructions than those set out in these Conditions. Any fees for changes in the bookings or withdrawals from the Contract (cancellation fees) will be payable immediately.

3.4 The Customer is aware of the fact that in exceptional cases Invia International may not be able to confirm the reservation after the Contract has been signed (see Article 2.6 of these Conditions). In such

a case, the Contract will be annulled from its inception and the Customer will be entitled to an immediate refund of all paid monies.

3.5 If Invia International is forced to change the Contract or the Package Tour price on objective grounds, the Customer will have the option of withdrawing from the Contract within a deadline of five (5) days from the receipt of the proposed amendment to the Contract; otherwise, the Customer will be considered to be in agreement with the proposed amendment to the Contract.

3.6 Payments from and to abroad are only possible by individual arrangement with an employee from Invia International and the Customer will always pay any bank fees.

4. TRAVEL DOCUMENTS

4.1 Every Customer is obliged to have a valid passport when travelling abroad or a valid identity card when travelling within the Schengen Area. Every Customer is obliged to verify the important information associated with the entry into the chosen destination or the states which any land transport passes through on the way to the selected destination. The Customer must always complete any visa formalities prior to travelling, of which he/she will be notified in a suitable manner along with the passport requirements prior to concluding the Contract. Invia International does not bear any responsibility for the eventual non-issuance of a visa.

4.2 The Customer is aware of the fact that various destinations require different minimum periods of passport validity (this is usually expressed in months after the return from the destination). Most destinations require a minimum validity of six (6) months. Citizens of the Czech Republic can find more information on the website of the Ministry of Foreign Affairs of the Czech Republic (hereafter simply referred to as the MFA CR) or of the embassies and consulates in the individual countries. **Travellers with Czech citizenship are also obliged to check any visa, security or other conditions necessary for entering and staying in the given country, including the current situation at the destination, on the same websites prior to booking a Package Tour. Customers with other citizenship are obliged to ascertain the passport, visa and other formalities for their stay at the given destination and in any transfer/transit countries from the appropriate authorities according to their citizenship prior to booking a Package Tour.**

4.3 We recommend that clients should travel with several photocopies of their travel documents or that they should save them in an email etc., so as to simplify the arrangement of replacement documents, if any travel documents are lost when abroad. These copies may simplify the resolution of many situations. This especially involves cases of the loss or theft of documents and during the requirement of the hotel to leave one's passport at reception until the following day. According to a communique from the MFA CR, hotels are not entitled to hold clients' passports even for one day, even though this is common practice. Hotels can photocopy or scan any travel documents and they should then immediately return the document to its owner. If a travel document is lost abroad, Czech citizens should report the loss or theft of their travel documents abroad to the local police and request them to issue confirmation thereof. They should then inform an embassy or consulate of the Czech Republic of the loss (hereafter simply referred to as a "Czech embassy"). In the [case of an emergency](#), the traveller may contact the appropriate Czech embassy with a request for assistance. The list of embassies and consulates can be found on the MFA website in the "[States of the world - travel information](#)" section under the "Czech contact points" chapter. A citizen of the Czech Republic can request the issuance of a replacement travel document, if it is urgently required; the Czech embassy will only issue any such document for the shortest possible period once the conditions for its issuance have been complied with. The replacement travel document is used for a single journey and its validity is limited by the purpose of the journey, in particular to enable the return of the holder to the Czech Republic. The aforementioned only applies to citizens of the Czech Republic. We recommend that travellers with other citizenship should contact the appropriate embassy according to their citizenship, as needed.

4.4 The Customer will receive any other necessary documents secured by Invia International, such as vouchers, air tickets and so on, from Invia International. Unless agreed otherwise, these documents will usually be sent 7 days before departure or they can be submitted to the Customer directly at the departure point. In the case of a flight with an airline which does not require electronic tickets or in the case of

accommodation in facilities which do not require electronic vouchers, the Customer will prove his/her identity at the airport and at the hotel purely with their travel document or personal identity card.

5. PACKAGE TOURS ON REQUEST

5.1 In the case of some of the offered Package Tours, the Customer can try requesting further places via Invia International, even when it is apparent from the Package Tour offer that no further places are available.

5.2 The interested parties are aware that the Package Tour organiser first has to request any free capacity from the appropriate partner of Invia International (i.e. from the accommodation facility abroad).

5.3 In such a case, Invia International is authorised to request an advance on the price for the Package Tour at the amount of up to 100% even before the Tour Package reservation has been confirmed by the foreign partner.

5.4 The Package Tour Contract will be considered to have been concluded between Invia International and the Customer as of the moment of payment. This Contract will come into effect in compliance with Article 2.6 of these Conditions and it will lapse, if the reservation is not confirmed. The Customer will always receive a full refund of the provided advance payment, if the Contract lapses.

6. CANCELLING A PACKAGE TOUR AND COMPENSATION

6.1 The Customer may withdraw from the Contract prior to the commencement of the Package Tour. The withdrawal must be undertaken in writing and it must have been signed by the individual who concluded the Package Tour Contract. Unless the grounds for the Customer's withdrawal involve a breach of the obligations of Invia International arising from the Contract, these Conditions or the law, the Customer will be obliged to pay Invia International compensation in compliance with these conditions:

(a) The Customer is entitled to withdraw from the Contract prior to the realisation of the Package Tour. This withdrawal must be delivered to Invia International in writing. This will annul the contractual relations between the Customer and Invia International and the Customer's participation will be cancelled as of the day when the written withdrawal (cancellation) is delivered to Invia International. If the Customer withdraws from the Contract, Invia International will be obliged to provide the Customer with a full refund of everything it has received from the Customer towards the price of the Package Tour according to the cancelled Contract and the Customer will be obliged to pay Invia International the following "cancellation fee":

- the actually occurring costs up to the 65th day before the realisation of the Package Tour, but at least 10% of the total price for the Package Tour;
- the actually occurring costs 65 to 46 days before the realisation of the Package Tour, but at least 20% of the total price for the Package Tour;
- the actually occurring costs 45 to 31 days before the realisation of the Package Tour, but at least 50% of the total price for the Package Tour;
- the actually occurring costs 30 to 16 days before the realisation of the Package Tour, but at least 80% of the total price for the Package Tour;
- 15 days or less before the realisation of the Package Tour, 100% of the total price of the Package Tour.

The compensation valid for Package Tours to destinations in the Czech Republic and Slovakia using the Customer's own transport:

- the actually occurring costs up to the 46th day before the realisation of the Package Tour, but at least 300 CZK per passenger;
- the actually occurring costs 45 to 28 days before the realisation of the Package Tour, but at least 10% of the total price for the Package Tour;

- the actually occurring costs 27 to 15 days before the realisation of the Package Tour, but at least 30% of the total price for the Package Tour;
- the actually occurring costs 14 to 6 days before the realisation of the Package Tour, but at least 70% of the total price for the Package Tour;
- the actually occurring costs 5 to 3 days before the realisation of the Package Tour, but at least 85% of the total price for the Package Tour;
- 4 days or less before the realisation of the Package Tour, 100% of the total price of the Package Tour.

The compensation valid for all destinations using the Customer's own transport, with the exception of the Czech Republic and Slovakia:

- the actually occurring costs up to the 40th day before the realisation of the Package Tour, but at least 10% of the total price for the Package Tour;
- the actually occurring costs 39 to 22 days before the realisation of the Package Tour, but at least 40% of the total price for the Package Tour; • the actually occurring costs 21 to 15 days before the realisation of the Package Tour, but at least 60% of the total price for the Package Tour; • the actually occurring costs 14 to 8 days before the realisation of the Package Tour, but at least 85% of the total price for the Package Tour;
- 7 days or less before the realisation of the Package Tour, 100% of the total price of the Package Tour.

(b) The Customer will also be obliged to pay the compensation, if Invia International withdraws from the contract as a consequence of a breach of the obligations on the part of the Customer.

(c) If the Customer requires a change in the Contract, Invia International will be authorised to request the following performance, provided it accepts the request:

a change of participant: if the Customer informs Invia International in writing that the person stated in the notification will participate in the Package Tour instead of him/her, the original and the new Customer will be jointly and severally liable for the payment of the price for the Package Tour and the original Customer will be obliged to acquaint the new Customer with these Conditions and any other information which has been provided to the Customer in relation to the Package Tour. Invia International will be authorised to request compensation for any costs which arise for it in this regard;

a change in the date of the Package Tour or the services (the change can be made on the basis of an availability check and the possibility of making the change): Invia International is authorised to request compensation for any costs which it incurs in this regard in the period up to 45 days before the realisation of the Package Tour, but Invia International will also be authorised to require the Customer to pay the fee at the amount set out in Article 6.1 of these Conditions in addition to compensation for the company's costs, if the requested change occurs within a deadline of less than 45 days prior to the realisation of the Package Tour;

any change in the accommodation capacity or the booked services is always subject to the cancellation conditions according to Article 6.2 of these Conditions.

(d) If the Customer makes use of the option of having another entity pay for the Package Tour (for example, a holiday contribution from the employer, payment via the company's benefit management, payment for the Package Tour in instalments and so on) and the Package Tour is then cancelled by the Customer or Invia International in line with these Conditions or on the basis of the law, any eventual refund of the price for the Package Tour will only go to the entity which provided it (i.e., if the Customer's employer paid for the Package Tour, the refund for the cancelled Package Tour will be paid to the Customer's employer and it cannot be refunded to the Customer and so on). If the price has been partially paid by the Customer and partially by another entity (for

example, the employer), the refund for the Package Tour price will be paid to all the payers at the same ratio, if the Package Tour is cancelled. For the purposes of these Conditions, another entity is not understood to mean a fellow traveller or any individual, to whose benefit the Contract has been concluded. The deadline for dealing with any refunds of the price for a cancelled Package Tour amounts to 14 calendar days.

(e) If the Customer makes use of the option of paying with a gift certificate issued by Invia International, the refund of the price of the Package Tour will be subject to the conditions stated on the gift certificate, if the Package Tour is subsequently cancelled.

(f) The Customer, who concluded the Package Tour Contract with Invia International, is also obliged to pay any cancellation fees which arise in connection with the cancellation of the participation of any individual in the Package Tour Contract. The aforementioned applies analogously for the amount of the cancellation fees.

(g) Invia International is entitled to credit the appropriate amount of the cancellation fees against the advance payment or the entire paid Package Tour price and the Customer has provided his/her express consent for it to do so. The cancellation fees also apply to Package Tours "on request". If the Customer is charged cancellation fees by Invia International as a consequence of the withdrawal of Invia International from the Contract due to a breach of the Customer's obligations, the decisive day for designating the effectiveness of the withdrawal from the Contract will be the date when the Package Tour is cancelled in the Invia International reservation system.

(h) Invia International will also be authorised to withdraw from the Package Tour Contract due to any breach of the obligations on the part of the Customer and also in any cases where the Customer seriously disrupts the course of the Package Tour (or if there is a risk of any such situation occurring) and when the Customer is demonstrably under the influence of narcotic and addictive substances and it may do so prior to the commencement of the use of the services which constitute the subject of the Package Tour Contract or after the commencement of the Package Tour. The Customer is aware of the fact that he/she will not be entitled to a refund for the aliquot amount of the price for any unused services, if Invia International withdraws from the Package Tour Contract on the grounds of a breach of the Customer's obligations. The customer will be obliged to compensate Invia International for any costs which arise in association with the transportation of the Customer back to the point of departure and for any incurred damages.

6.2 Withdrawal from the Contract (cancellation) must be undertaken exclusively in writing with the Customer's signature and sent either to the email address odstoupeni@inviainternational.com between 9 am and 5:30 pm from Monday to Friday or during the opening hours of any of the Invia International branches. The Customer may also deliver the cancellation to the registered office of Invia International in person, where the responsible employee will confirm its receipt for the Customer.

6.3 The time of the delivery of the withdrawal to Invia International is decisive for determining the amount of the compensation.

6.4 In the case of a breach of the obligations, which Invia International is liable for, the Customer will also be compensated for any damage to property and for any losses caused by the loss of the holiday, especially if the Package Tour has not taken place or has been significantly shortened. This right of the Customer also applies when withdrawing from the Contract or exercising the rights based on any defects in the Package Tour.

6.5 Invia International reserves the right to specify or change any flight times which are not part of the Package Tour Contract; this only involves detailed, specific information in line with section 2529 of the NCC. In necessary cases (especially as a consequence of any unavoidable events), it is admissible to change the transport, airline, aircraft type, route, including layovers, and flight time. Invia International is not responsible for any flight changes (delays or earlier flight times) on technical or safety grounds. The traveller is entitled to directly contact the airline in question with claims as a consequence of any of the changes in air travel set out in the previous sentence, as the airline is liable for them, especially in line

with Regulation (EC) no. 261/2004 of the European Parliament and the Council. The Customer has been informed of the fact that it is necessary to take possible changes in the flight times into account when planning transport connections. The Customer will not be entitled to withdraw from the Package Tour Contract without paying the agreed compensation (cancellation payments), if the flight time is changed. The total number of days of the duration of the Package Tour includes the days designated for travel to and from the place of stay, even in cases where the transport has been organised late at night or early in the morning. The Customer has been informed of the fact that the flight may last into the following day. Invia International cannot provide any financial compensation for any changes to the commencement and end of the use of the services, as well as for any services that remain unused as a result of a transport delay, provided the agreed number of days or nights has been adhered to; this does not affect the liability of the airline for any thus incurred damages.

6.6 Invia International is authorised to make operative changes in its program of Package Tours and the services provided during the course thereof, provided it is not possible to secure the originally agreed program and services on objective grounds. If Invia International fails to provide the agreed services after the commencement of the Package Tour or fails to provide an essential part thereof correctly and on time, Invia International will be obliged to implement measures to enable the Package Tour to continue and to do so without any undue delay and free of charge. In such a case, Invia International will be obliged to secure replacement services at a scope and quality which is identical or close to the originally agreed conditions (i.e. especially to secure accommodation in a hotel of the same category and to ensure the preservation of the scope of the purchased catering services, i.e. full or half board). So-called rebooking may also occur for part of the stay.

7. REJECTING A CUSTOMER

7.1 Invia International reserves the right to reject any order or the conclusion of a Contract with a Customer, especially in the following cases:

- a) the Customer has repeatedly submitted incomplete or deliberately incorrectly completed orders or
- b) the Customer has failed to state correct contact information for his/her person, or
- c) the Customer has failed to pay the advance payment or the entire amount for a booked Package Tour in line with Article 3 of these conditions in the past.

8. PERSONAL DATA PROCESSING

8.1 The handling of personal data on the part of Invia International is described in the document entitled [The information memorandum on the processing of client personal data](#) which is available using this link.

8.2 If you provide us with the personal data of any third parties, you declare that you have the parties' consent to submit their personal data to Invia International.

9. LIABILITY FOR BREACH OF OBLIGATION

9.1 The Customer is aware of the fact that any complaints pertaining to a Package Tour or any other booked services will be resolved with Invia International. Invia International undertakes to resolve any received complaints without any undue delay, but within 30 days of the receipt of the complaint at the latest, regardless of whether the complaint has been brought by the Customer or by the individual, to whose benefit the Contract was concluded.

9.2 Invia International recommends resolving any complaints pertaining to a Package Tour or services with the delegate at the place of stay or at the reception of the accommodation facility, so that any faults can be immediately eliminated or rectified by the delegate, the accommodation facility and so on. Invia

International recommends having the facts of the complaint confirmed in writing by the delegate or the accommodation facility in order to facilitate the settlement of the claim.

9.3 If it is not possible to secure the continuation of the Package Tour in any way other than with the use of tourism services of a lower quality than that stated in the contract, Invia International will be obliged to refund the difference in the price to the Customer.

9.4 If the Customer decides to lodge a complaint about a Package Tour or any other provided service after the completion of the Package Tour, it will be necessary for the complaint to be lodged without any undue delay. Invia International recommends supplementing any written complaints with the Contract number, the date of its conclusion, a description of the service which is subject to the complaint, the claim, the Customer's bank account and the complaint protocol from the place of stay preferably confirmed by the delegate and supplemented with photographs of the situation which is the subject of the complaint (provided that is possible) and any other suitable material. The Customer will be informed of the manner of resolving the complaint within 30 days of its receipt at the latest, unless the Customer and Invia International agree to a longer deadline.

The claim settlement deadline will commence as of the day after the receipt of the complaint in line with the provisions of Act no. 89/ 2012 Coll., the Civil Code. If the last day of the deadline falls on a Saturday, a Sunday or a public holiday, the last day of the deadline will be the nearest following business day. If the complaint is submitted in writing by registered mail, the date of the commencement of the 30-day complaint settlement deadline will fall on the day following the day when the complaint became available to the seller.

9.5 The Customer is obliged to send any complaints by email to klientsky-servis@inviainternational.com or by registered post to the address of the registered office of Invia International (Invia International, a.s., Moravská Ostrava, Českobratrská 3321/46, 702 00, Ostrava) or to lodge them in person at any branch of Invia International and to provide all the associated material specified in Article 9.4 of these Conditions. Invia International undertakes to settle the complaint within 30 days of its receipt at the latest, unless the parties agree to a longer period.

9.6 The Customer is obliged to lodge any complaints in time and without any delay so that it is possible to rectify the situation, if possible at the place in question (at the destination during the course of the Package Tour). Lodging a complaint at the place in question enables the immediate rectification of the fault, whereas the passage of time complicates the conclusiveness and objectiveness of the assessment and as such the option of duly settling the complaint. Complaints pertaining to services can be lodged with the delegate at the place of the provision of said services or with the service provider either in writing or orally. A complaint protocol, which sets out the Customer's name, the specification of the Package Tour, the name of the accommodation facility and the description of the complaint, will be drawn up with regard to any orally lodged complaints. If the complaint is not settled at the place in question for any reason, it will be necessary to lodge the complaint again in line with Article 9.4 of these Conditions upon returning home.

9.7 The Customer undertakes to provide Invia International with cooperation during the investigation of the complaint and the substantiation of the facts which are subject to the complaint.

9.8 As the organiser of the Package Tour in question, Invia International is liable to the Customer for fulfilling the obligations contained in the Contract regardless of whether the services included in the Package Tour are provided by another entity.

9.9 According to the Consumer Protection Act, it is also possible for the Customer to contract the Czech Trade Inspection Authority and to commence the out-of-court resolution of a consumer dispute. Contact information: The Czech Trade Inspection Authority, the Central Inspectorate – the ADR Department, Štěpánská 15, 120 00 Prague 2, email: adr@coi.cz; web: adr.coi.cz. The Customer can also use a platform for on-line dispute resolution which has been established by the European Commission at <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

10. THE CUSTOMER'S OBLIGATIONS

10.1 The Customer is especially obliged:

- a) to provide Invia International with the cooperation which is necessary to duly secure and provide the services and especially to state complete and truthful information in the Package Tour Contract or in the order, including any subsequent changes to this information; to provide a contact telephone number (or email address or fax number), where the Customer will be able to be contacted, if necessary.
- b) to inform Invia International without any undue delay as to his/her opinion of any changes in the conditions and contents of the Package Tour Contract.
- c) to take delivery of all the documents which are necessary for utilising the services (vouchers and air/bus/rail tickets) from Invia International; the method of submitting the travel documents will be agreed with the Customer during the conclusion of the Package Tour Contract.
- d) to be present at the designated place (the place of departure and so on) at the designated time with all the necessary documents. The Customer has been informed of the fact that he/she will not be entitled to a refund of the paid price of the Package Tour, if he/she fails to come to the place of departure, misses the departure or is excluded from the Package Tour prior to it commencing.
- e) to have all of the necessary documents which are required for the entry into the given countries of stay and transit (a valid travel document, any visas, health insurance documents and so on, if required).
- f) to act in such a way so that no damage to health or property occurs at the expense of the other customers, the service suppliers or Invia International and to pay for any damage which he/she causes

11. THE OTHER RIGHTS AND RESPONSIBILITIES OF THE PARTIES

11.1 Invia International is obliged to inform the Customer of all the facts which are in his/her interest and which may influence the Customer's decision on purchasing the Package Tour and to do so in a demonstrably truthful, comprehensible, complete and correct form in its catalogue, its offer, its website or at its sales outlets prior to the conclusion of the Contract. This especially involves: a) the main requirements of the tourism services, specifically

- a) the destination of the trip or stay, the route and the length of the stay, including the dates and, if it includes accommodation, the number of nights,
 - 1. the means of transport, their properties and categories, the places, dates and times of departure and arrival, the duration and places of any layovers and the transport connections; if the precise time has not yet been set, the seller of the Package Tour will inform the Customer of the approximate time of departure and arrival,
 - 2. the location, the main characteristics and the tourism category, into which the accommodation has been categorised according to the rules in the country of travel or stay,
 - 3. catering,
 - 4. visits, trips or any other services included in the overall price of the Package Tour,
 - 5. whether any of the tourism services will be provided in groups and, if this is the case and if possible, the approximate size of the group, unless this is clear from the circumstances,
 - 6. the language in which the other tourism services will be provided, if the use of these services is dependent on oral communication; Invia International hereby states that, unless stated otherwise in the offer, these services will always be provided in English and
 - 7. whether the travel or stay is generally suitable for individuals with reduced movement abilities; Invia International hereby states that, unless stated otherwise in the offer, neither the travel nor the stay is suitable for people with reduced movement abilities and the company will provide information on the suitability of the travel or stay with regard to the needs of specific Customers upon request,

- b) the identifying details and address of the registered office of the company which is organising the Package Tour and of the company which is selling the Package Tour, including their telephones numbers and electronic addresses,
- c) the total price for the Package Tour, including any tax, fees and other similar monetary performance and all other expenses or, if it is not possible to enumerate these costs in a commensurate manner prior to the conclusion of the Contract, the statement of the type of other costs which may arise for the Customer,
- d) the method of payment, including the amount or percentage of the price which has to be paid as an advance payment and the time-line for the payment of the remaining amount of the price or the monetary bond which the Customer is obliged to provide,
- e) the minimum number of individuals necessary for the Package Tour to take place and the deadline, within which the travel agency may withdraw from the Contract prior to the commencement of the Package Tour in compliance with section 2536, subsection 1, letter a) of the Civil Code,
- f) the passport and visa requirements, including the approximate time required for the acquisition of visas, and the healthcare formalities in the destination country,
- g) the fact that the Customer may withdraw from the Package Tour Contract at any time prior to the commencement of the Package Tour against the payment of the appropriate cancellation compensation as per the Contract or the compensation for the premature termination of the obligations from the Contract designated by the travel agency in line with the Civil Code, including the information about the amount of the cancellation compensation,
- h) insurance to cover any costs associated with the termination of the obligation from the contract on the part of the Customer or the costs for assistance including repatriation in the case of an injury, illness or death.

11.2 Invia International is obliged to provide the Customer with any detailed information which is not contained in the Contract or the catalogue and which is important for the Customer and to do so in writing at the latest 7 days before the commencement of the Package Tour. This information is especially understood to mean that stated in section 2529 of the NCC.

11.3 If the Customer experiences any difficulties after the commencement of the Package Tour, the Package Tour provider undertakes to provide the Customer with immediate assistance.

11.4 Invia International will inform the Customer of the identity of any air carriers, which are subject to an air transport operating ban within the Community, in compliance with Regulation (EC) no. 2111/2005 of the European Parliament and of the Council on the establishment of a Community list of air carriers subject to an operating ban within the Community: <http://www.caa.cz/legislativa/seznamspolecenstvi> (the so-called "Black List").

11.5 The Customer is obliged to read the document entitled "Important information or what you should know before choosing your holiday", which is available on the Invia International website at <https://www.inviainternational.com>, prior to booking a holiday.

11.6 Upon returning from the Package Tour, the Customer will be requested to fill in a questionnaire summarising and evaluating the course of the Package Tour, the individual Invia International services, the accommodation facility and so on and his/her satisfaction with them. If part of the submitted review includes any photographs, the Customer will provide Invia International with unremunerated authorisation to use these photographs in line with section 2358 of the NCC for the purpose of commercial promotion and the advertising activities of Invia International by means of the act of sending the photographs in question and will do so without any temporal or other limitations for all methods of use according to the Copyright Act. As part of the provided authorisation, Invia International will also be authorised to modify, process, change and combine these photographs with others in any way. The Customer will give his/her consent in line with the provisions of sections 84 and 85 of the NCC for the depiction, duplication and dissemination of the likenesses and images pertaining to all the individuals displayed in the photographs provided to Invia International as part of a review and will do so at the extent of the provided licence. At the same time, the Customer declares that he/she has the authorisation to provide the aforementioned

consent for all of the individuals depicted in the photographs. The Customer will be liable for any cases of breach of the intellectual property rights of any third parties and for any damages caused to Invia International as a consequence of the use of the photographs on the basis of authorisation from the Customer. The Customer will otherwise be liable for any damages which Invia International incurs through the use of any such photographs. Invia International undertakes to delete any reviews, if the Customer sends a request for the company to do so by email to klientsky-servis@inviainternational.com.

11.7 Invia International undertakes to proceed in line with the NCC and the consumer protection regulations during the performance of its commercial activities, so that the interests of the Customer are protected in the best possible way.

11.8 If the provided performance in question is not a Package Tour, as defined in Article 1.3 of these Conditions, but merely one of the tourism services, the provisions set out in Articles 2.7, 2.8, 2.6, 11.1, 11.2, 11.3 and 11.4 of these Conditions do not apply.

11.9 The Package Tour price does not include any travel insurance. We recommend that you conclude a travel insurance policy. You can find insurance details in the Package Tour offer from our sales person. If the Customer fails to conclude an insurance policy, he/she assumes full responsibility for the consequences of any damages arising in association with the non-conclusion of any such insurance. The travel insurance does not apply to that part of the Package Tour where Invia International is not the supplier of the combination of services. It is not possible to change the type or scope of the insurance once the Package Tour Contract has been concluded. The insurance policy will be created directly between the Customer and the insurance company; the Customer will resolve any insurable events directly with the insurance company. Invia International is not in a position to assess the existence or eventual amount of any claims brought on the basis of these relations. If any luggage is lost or damaged in transit, the Customer is obliged to immediately report this at the air carrier's designated point and to draw up a protocol on the loss or damage of the luggage (for example, a PIR), which is essential for any further negotiations between the Customer and the airline. The amount of the compensation for any damages from the Package Tour Contract pertaining to air travel is especially subject to the agreements concluded in Warsaw, the Haag and Guadalajara, the appropriate EU legal regulations and the Montreal Agreement.

11.10 The Customer has been acquainted with these Conditions, expressly accepts them and confirms that these Conditions do not contain any provisions which the customer could not have reasonably expected.

These Conditions are valid and effective as of 1.7.2020 and they replace the General Business Conditions from 1.7.2018.

Uwaga!

Poniższy dokument został przetłumaczony na język polski za pomocą tłumacza automatycznego i służy jedynie celom poglądowym, wiążącą jest wersja oryginalna.

Warunki handlowe firmy Invia International, a.s.

Siedziba: Českobratrská 3321/46, Moravská Ostrava, 702 00, Ostrava, Czechy;

numer rejestracyjny firmy: 05426677

1. POSTANOWIENIA WSTĘPNE

1.1 Ogólne warunki umowne Invia International, jako biura podróży (zwane dalej również po prostu „**Warunkami**”) mają zastosowanie do wszystkich zorganizowanych wycieczek organizowanych przez Invia International, jako biuro podróży, a ponadto do wszelkich indywidualnych usług turystycznych sprzedawanych w imieniu oraz na koszt Invia International, jako biura podróży, chyba że Szczególne Warunki Umowne stanowią inaczej.

1.2 Invia International, a.s., numer rejestracyjny spółki: 054 26 677, siedziba: Moravská Ostrava, Českobratrská 3321/46, 702 00 Ostrava, zarejestrowana w Rejestrze Handlowym prowadzonym przez Sąd Okręgowy w Ostrawie pod sekcją B 10864, dalej jako „**Invia International**”) działa jako biuro podróży, które w szczególności podejmuje swoją działalność poprzez swoich przedstawicieli handlowych. Jej działalność handlowa oraz wszelkie stosunki prawne oparte na umowach zawartych z Invia International podlegają prawu Republiki Czeskiej.

1.3 Na potrzeby niniejszych Warunków imprezę turystyczną definiuje się zgodnie z ustawą nr. 159/1999 Dz. w sprawie niektórych warunków prowadzenia działalności komercyjnej i wykonywania niektórych rodzajów działalności w dziedzinie turystyki, z późniejszymi zmianami (zwana dalej „**Ustawą**”) oraz art. 2521 i nast. ustawy nr. 89/2012 Coll., Kodeksu Cywilnego, z późniejszymi zmianami (zwany dalej po prostu „**NCC**”) jako zestaw usług turystycznych zgodnie z ustawą lub również wszelkie indywidualne usługi turystyczne świadczone przez Invia International (zwane dalej „**Imprezą turystyczną**”). Jeżeli przedmiotem świadczenia jest tylko jedna usługa turystyczna i nie obejmuje imprezy turystycznej, wszystkie postanowienia stosuje się do tej usługi jak do imprezy turystycznej, chyba że strony wyraźnie postanowią inaczej.

1.4 Invia International zastrzega sobie prawo do błędów w opublikowanych cenach, terminach i wszelkich innych informacjach w ofercie. Dla Klienta wiążąca jest wyłącznie cena oraz pozostałe warunki określone w ważnie zawartej umowie Imprezy Turystycznej.

1.5 Pakiet Wycieczki może nabyć w Invia International każda osoba powyżej 18 roku życia, która zawiera z Invia International umowę Pakietu (lub inny rodzaj umowy na oferowane usługi) lub osoba, na rzecz której umowa jest zawarta. Na potrzeby niniejszych Warunków klientem jest również osoba, która wysłała niewiążące zamówienie na wycieczkę pakietową lub jakąkolwiek inną usługę zgodnie z art. 2 niniejszych Warunków (zwaną dalej „**Klientem**”).

1.6 Warunki przewozu danej linii lotniczej stanowią również integralną część umowy Pakietu Wycieczkowego. Wszelkie szczegóły dotyczące podróży lotniczej lub szczegółowe warunki przewozu Klient otrzyma na żądanie od sprzedawcy.

1.7 Całkowita cena nie obejmuje ubezpieczenia podróznego, wiz, opłat serwisowych za rejsy, dobrowolnych usług opcjonalnych w miejscu docelowym (na przykład wycieczek fakultatywnych, wynajmu samochodu itp.) ani opłaty manipulacyjnej dla dzieci do 2 roku życia. Nie obejmuje również

żadnych podatków związanych z pobytem lub wyjazdem, które są naliczane bezpośrednio w miejscu docelowym i dlatego nie mogą być uwzględnione w cenie całkowitej. Klient otrzyma od sprzedawcy aktualne informacje przed dokonaniem zakupu.

2. ZAMÓWIENIE I ZAWARCIE UMOWY

2.1 Każdy Klient może wysłać dowolną liczbę niewiążących zamówień (rezerwacji) na oferowane Wycieczki Pakietowe. Invia International nie posiada żadnych informacji w momencie otrzymania zamówienia, czy dana wycieczka pakietowa jest dostępna, czy nie. Informacje te zostaną potwierdzone, a następnie rozwinięte, jeśli to konieczne.

2.2 Klient jest świadomy, że niektóre oferty niekoniecznie muszą zawierać pełne informacje (zwłaszcza w przypadku wycieczek zorganizowanych last minute lub w innych przypadkach). Informację o Wycieczce Pakietowej Klient otrzyma od pracownika Invia International po otrzymaniu zamówienia.

2.3 Invia International zastrzega sobie prawo do korygowania wszelkich nieścisłości, które mogły powstać w momencie wpisania Pakietu Wycieczkowego do bazy danych lub w wyniku zmian okoliczności, w których cena została pierwotnie ustalona i które oznaczają, że nie będzie już dłużej możliwość kontynuowania oferty i to w dowolnym momencie po wysłaniu zamówienia Klienta.

2.4 Zamówienia klientów są przetwarzane przez Invia International w następujący sposób:

- a) Po tym, jak Klient zamówił wybraną Zorganizowaną Wycieczkę zgodnie z Artykułem 2.1 niniejszych Warunków i Invia International otrzyma zamówienie, Invia International zarezerwuje Zorganizowaną Wycieczkę. Rezerwacji można dokonać w godzinach otwarcia w Invia International. W przypadku złożenia zamówienia w dzień wolny od pracy, zostanie ono zrealizowane w najbliższy następny dzień roboczy. W przypadku problemów z rezerwacją Invia International skontaktuje się z Klientem i uzgodni dalsze postępowanie.
- b) Klient jest świadomy, że rozmowy z pracownikami Invia International dotyczące zamówień telefonicznych będą monitorowane, co nie wpływa na prawo Klienta do odmowy takiego monitorowania.

2.5 Jeżeli zamówienie złożone przez Klienta zostanie przyjęte przez Invia International, umowa zostanie zawarta w następujący sposób i z zachowaniem poniższych warunków:

Stosunki umowne pomiędzy Klientem a Invia International w przypadku Wycieczek Pakietowych powstają z chwilą zawarcia umowy Wycieczki Pakietowej lub zawarcia jakiegokolwiek innego rodzaju umowy (tj. przyjęcia zamówienia) w przypadku innych usług (zwane dalej po prostu „Umową”). Treść Umowy określa wycieczka pakietowa lub oferta usług, niewiążące zamówienie na te usługi i jego akceptacja przez Invia International, niniejsze Warunki stanowiące integralną część umowy lub potwierdzenie wycieczki zorganizowanej zgodnie z art. 2.7 niniejszych Warunków lub ewentualnymi załącznikami do Umowy i niniejszych Warunków. Invia International jest zobowiązana do uwzględnienia niniejszych Warunków w projekcie Umowy dla Klienta. Klient jest świadomy, że akceptując Umowę zgadza się również z niniejszymi Warunkami, które stanowią integralną część Umowy.

Invia International może również poinformować Klienta o terminie akceptacji projektu Umowy; projekt wygasa, a Umowa nie zostanie zawarta, jeżeli projekt Umowy zostanie przyjęty po upływie terminu. W przeciwnym przypadku Umowa zostanie zawarta i wejdzie w życie z dniem określonym w art. 2.6 niniejszych Warunków. Brak poinformowania Klienta o terminie przyjęcia Umowy oznacza, że projekt Umowy traci ważność najpóźniej 3 dni po jej dostarczeniu.

2.6 Umowa wejdzie w życie w dniu jej potwierdzenia w formie tekstowej przez Invia International. Postanowienia określone w art. 3.4 będą miały zastosowanie, jeżeli Umowa nie zostanie potwierdzona.

2.7 W drodze odstępstwa od art. 2.6 niniejszych Warunków, Umowa dla wybranych Wycieczek Turystycznych zaczyna obowiązywać z chwilą potwierdzenia Wycieczki Pakietowej przez Invia International, pod warunkiem, że Klientowi został dostarczony dokument Umowy – potwierdzenie Wycieczki Pakietowej z chwilą akceptacji Umowy lub bezpośrednio po niej. Jeżeli Umowa została

sporządzona w formie pisemnej, potwierdzenie Zorganizowania Zwiedzania zastępuje każdą jej kopię, o ile zawiera wszystkie przesłanki określone w art. 2527 NCC.

2.8 Invia International jako organizator Pakietu Wycieczkowego jest zobowiązana do dostarczenia Klientowi dokumentu z odpowiedniego towarzystwa ubezpieczeniowego dotyczącego warunków ubezpieczenia i sposobu zgłoszenia zdarzenia ubezpieczeniowego oraz uczynienia tego wraz z Umową.

2.9 O ile wyraźnie nie zaznaczono inaczej dla danego Pakietu, cena za „Dziecko” dotyczy zwykle dziecka śpiącego na dodatkowym łóżku w towarzystwie dwóch osób.

2.10 O ile wyraźnie nie zaznaczono inaczej dla danej Zorganizowanej Wycieczki:

Dzieci do 2 roku życia podróżują bez prawa do osobnego miejsca w samolocie i wyżywienia na pokładzie ani do łóżka i wyżywienia w trakcie pobytu, a Invia International pobiera za nie opłatę manipulacyjną w wysokości 990 CZK (ta sama kwota za jedno- sposób lub bilet powrotny). Ta opłata manipulacyjna dotyczy wszystkich miejsc docelowych obsługiwanych przez loty czarterowe, w tym niezależnych biletów lotniczych, i nie podlega opłatom za anulowanie. W przypadku lotów liniami lotniczymi cena ustalana jest zgodnie z warunkami przewoźnika. Wszelkie dodatkowe opłaty za łóżeczko dziecięce należy uiścić bezpośrednio w hotelu. Dziecko nie może skończyć 2 lat przed powrotem z miejsca docelowego.

Jedno dziecko w wieku od 2 do 12 lat, które zostanie zakwaterowane wraz z dwoma osobami dorosłymi, otrzyma zwykłą zniżkę lub specjalną cenę dla dziecka. Dziecko nie może skończyć 12 lat przed powrotem z miejsca docelowego. Ta zasada dotyczy również wszystkich innych zniżek dla dzieci. Niektóre obiekty noclegowe mają różne ograniczenia wiekowe dla dzieci; Więcej informacji można znaleźć w konkretnej ofercie cenowej poszczególnych hoteli. W przypadku, gdy dziecko niepełnoletnie nie podróżuje z rodzicami, osoba dokonująca rezerwacji Pakietu zobowiązana jest uzyskać pisemną zgodę rodziców na podróż dziecka, sporządzoną w języku angielskim.

2.11 Klient jest świadomy, że Invia International może korzystać z usług swoich partnerów biznesowych, tj. usługi świadczone w miejscu pobytu Klienta mogą być świadczone przez pracownika partnera biznesowego Invia International.

2.12 Klient jest upoważniony do umownie scedowania Umowy na osobę trzecią, pod warunkiem przestrzegania przez nią warunków udziału w Wycieczce Pakietowej. Zmiana będzie skuteczna w stosunku do Invia International pod warunkiem, że cedent poinformuje o tym fakcie spółkę w terminie i na piśmie wraz z oświadczeniem cesjonariusza, że zgadza się z zawartą Umową i że spełnia wszystkie warunki dla Pakietu Tour. Powiadomienie musi być dostarczone co najmniej siedem dni przed rozpoczęciem wycieczki zorganizowanej; w przeciwnym razie Invia International nie będzie zobowiązana do przyjęcia cesji Umowy. W takim przypadku Invia International może zażądać jedynie zapłaty wszelkich proporcjonalnych kosztów związanych z cesją.

3. PŁATNOŚĆ

3.1 Klient otrzyma instrukcje dotyczące płatności na piśmie, zwykle pocztą elektroniczną wraz z Umową, lub informacje dotyczące płatności zostaną podane bezpośrednio w Umowie lub potwierdzeniu wycieczki pakietowej.

3.2 O ile nie określono inaczej w Umowie lub uzgodniono między uczestnikami, Klient zazwyczaj płaci 50% pełnej ceny za regularne Pakiety Wycieczki zarezerwowane z ponad 45-dniowym wyprzedzeniem od zawarcia Umowy. Klient zazwyczaj zapłaci pozostałą część pełnej ceny wycieczki zorganizowanej uzgodnionej w Umowie na 45 dni kalendarzowych przed skorzystaniem z pierwszej usługi (rozpoczęcie wycieczki zorganizowanej).

3.3 O ile nie określono inaczej w Umowie lub uzgodniono między uczestnikami, Klient zapłaci za wszelkie Wycieczki Pakietowe „last minute” oraz wszelkie Wycieczki Pakietowe zarezerwowane na mniej niż 45 dni przed rozpoczęciem wycieczki w pełnej jednorazowej płatności dokonanej na rachunek Invia International prowadzony w oddziale odpowiedniego banku za pomocą kredytu bezpośredniego, w oddziałach Invia International lub w inny sposób na podstawie umowy z pracownikiem Invia International. Wyjątki mogą wystąpić w przypadku obłożenia lotów lub wycieczek zorganizowanych lub z jakichkolwiek innych powodów, w których Klient otrzyma inne instrukcje dotyczące płatności niż te

określone w niniejszych Warunkach. Wszelkie opłaty za zmiany rezerwacji lub odstąpienie od Umowy (opłaty za anulowanie) będą płatne natychmiast.

3.4 Klient jest świadomy, że w wyjątkowych przypadkach Invia International może nie być w stanie potwierdzić rezerwacji po podpisaniu Umowy (patrz art. 2.6 niniejszych Warunków). W takim przypadku Umowa zostanie anulowana od początku jej istnienia, a Klientowi przysługiwać będzie natychmiastowy zwrot wszystkich wpłaconych środków.

3.5 Jeżeli Invia International będzie z przyczyn obiektywnych zmuszony do zmiany Umowy lub ceny Pakietu Wycieczkowego, Klient będzie miał możliwość odstąpienia od Umowy w terminie pięciu (5) dni od otrzymania proponowanej zmiany Umowy; w przeciwnym razie uważa się, że Klient zgadza się z proponowaną zmianą Umowy.

3.6 Płatności za do zagranicy są możliwe tylko po indywidualnym uzgodnieniu z pracownikiem Invia International, a Klient zawsze będzie uiszczał wszelkie opłaty bankowe.

4. DOKUMENTY PODRÓŻY

4.1 Każdy Klient zobowiązany jest do posiadania ważnego paszportu podczas podróży za granicę lub ważnego dowodu tożsamości podczas podróży w strefie Schengen. Każdy Klient zobowiązany jest do weryfikacji ważnych informacji związanych z wjazdem do wybranego miejsca docelowego lub stanów, przez które przechodzi każdy transport lądowy w drodze do wybranego miejsca docelowego. Klient musi każdorazowo dopełnić wszelkich formalności wizowych przed podróżą, o czym zostanie w odpowiedni sposób poinformowany wraz z wymaganiami paszportowymi przed zawarciem Umowy. Invia International nie ponosi żadnej odpowiedzialności za ewentualne niewydanie wizy.

4.2 Klient ma świadomość, że różne destynacje wymagają różnych minimalnych okresów ważności paszportów (zwykle wyraża się to w miesiącach po powrocie z destynacji). Większość miejsc docelowych wymaga minimalnej ważności sześciu (6) miesięcy. Obywatele Republiki Czeskiej mogą znaleźć więcej informacji na stronie Ministerstwa Spraw Zagranicznych Republiki Czeskiej (dalej po prostu MSZ CR) lub ambasad i konsulatów w poszczególnych krajach. **Podróżni posiadający obywatelstwo czeskie są również zobowiązani do sprawdzenia na tych samych stronach internetowych wszelkich warunków wizowych, bezpieczeństwa lub innych niezbędnych do wjazdu i pobytu w danym kraju, w tym aktualnej sytuacji w miejscu docelowym, przed dokonaniem rezerwacji wycieczki zorganizowanej. Klienci posiadający inne obywatelstwo są zobowiązani do sprawdzenia paszportu, wizy i innych formalności związanych z pobytem w danym miejscu docelowym oraz we wszelkich krajach transferowych/tranzytowych od odpowiednich władz zgodnie z ich obywatelstwem przed dokonaniem rezerwacji Pakietu.**

4.3 Zalecamy, aby klienci podróżowali z kilkoma kserokopiami dokumentów podróży lub zapisali je w wiadomości e-mail itp., aby uprościć organizację dokumentów zastępczych w przypadku zagubienia jakichkolwiek dokumentów podróży za granicą. Kopie te mogą uprościć rozwiązanie wielu sytuacji. Dotyczy to w szczególności przypadków zagubienia lub kradzieży dokumentów oraz nakazu pozostawienia przez hotel paszportu w recepcji do dnia następnego. Jak wynika z komunikatu MSZ CR, hotele nie mają prawa przetrzymać paszportów klientów nawet na jeden dzień, mimo że jest to powszechna praktyka. Hotele mogą wykonać kserokopię lub zeskanować dowolne dokumenty podróży, a następnie niezwłocznie zwrócić dokument właścicielowi. W przypadku zgubienia dokumentu podróży za granicą obywatele czescy powinni zgłosić zgubienie lub kradzież dokumentów podróży za granicą lokalnej policji i zażądać od nich potwierdzenia tego faktu. Następnie powinni poinformować ambasadę lub konsulat Republiki Czeskiej o stracie (zwanej dalej po prostu „ambasada czeska”). W [przypadku sytuacji awaryjnej](#), podróżny może skontaktować się z odpowiednią ambasadą Czech z prośbą o pomoc. Wykaz ambasad i konsulatów znajduje się na stronie MSZ w dziale „[Państwa świata – informacje podróżnicze](#)” w rozdziale „Czeskie punkty kontaktowe”. Obywatel Republiki Czeskiej może wystąpić o wydanie zastępczego dokumentu podróży, jeżeli jest to pilnie potrzebne; Ambasada Republiki Czeskiej wyda taki dokument na możliwie najkrótszy okres dopiero po spełnieniu warunków jego wydania. Zastępczy dokument podróży służy do jednorazowej podróży, a jego ważność jest ograniczona ze względu na cel podróży, w szczególności w celu umożliwienia posiadaczowi powrotu do Republiki Czeskiej. Powyższe dotyczy tylko obywateli Republiki Czeskiej. Zalecamy, aby podróżni

posiadający inne obywatelstwo skontaktowali się w razie potrzeby z odpowiednią ambasadą zgodnie z ich obywatelstwem. _

4.4 Klient otrzyma wszelkie inne niezbędne dokumenty zabezpieczone przez Invia International, takie jak vouchery, bilety lotnicze itp., od Invia International. O ile nie uzgodniono inaczej, dokumenty te będą zazwyczaj wysyłane 7 dni przed wyjazdem lub można je przekazać Klientowi bezpośrednio w punkcie wyjazdu. W przypadku przelotu liniami lotniczymi niewymagającymi biletów elektronicznych lub w przypadku noclegów w obiektach niewymagających voucherów elektronicznych, Klient udowadnia swoją tożsamość na lotnisku i w hotelu wyłącznie dokumentem podróży lub dowód osobisty.

5. WYCIECZKI PAKIETOWE NA ŻYCZENIE

5.1 W przypadku niektórych oferowanych Wycieczek Pakietowych Klient może spróbować zamówić kolejne miejsca za pośrednictwem Invia International, nawet jeśli z oferty Wycieczki Pakietowej wynika, że dalsze miejsca nie są dostępne.

5.2 Zainteresowane osoby są świadome, że organizator Package Tour musi najpierw poprosić o wolne miejsca u odpowiedniego partnera Invia International (tj. z obiektu noclegowego za granicą).

5.3 W takim przypadku Invia International ma prawo zażądać zaliczki na cenę Pakietu Zwiedzania w wysokości do 100% jeszcze przed potwierdzeniem rezerwacji Pakietu Zwiedzania przez partnera zagranicznego.

5.4 Umowę wycieczki zorganizowanej uważa się za zawartą między Invia International a Klientem z chwilą dokonania płatności. Niniejsza Umowa wejdzie w życie zgodnie z art. 2.6 niniejszych Warunków i wygaśnie, jeśli rezerwacja nie zostanie potwierdzona. Klient zawsze otrzyma pełny zwrot wpłaconej zaliczki w przypadku wygaśnięcia Umowy.

6. REZYGNACJA Z WYCIECZKI PAKIETOWEJ I ODSZKODOWANIE

6.1 Klient może odstąpić od Umowy przed rozpoczęciem wycieczki pakietowej. Wycofanie się musi mieć formę pisemną i musi być podpisane przez osobę, która zawarła Umowę imprezy turystycznej. O ile podstawą odstąpienia przez Klienta nie będzie naruszenie obowiązków Invia International wynikających z Umowy, niniejszych Warunków lub przepisów prawa, Klient będzie zobowiązany do zapłaty Invia International odszkodowania zgodnie z tymi warunkami:

(a) Klient ma prawo do odstąpienia od Umowy przed realizacją Pakietu Zwiedzania. Wycofanie to musi zostać dostarczone do Invia International na piśmie. Spowoduje to unieważnienie stosunków umownych między Klientem a Invia International, a udział Klienta zostanie anulowany z dniem, w którym pisemne odstąpienie (anulowanie) zostanie dostarczone do Invia International. W przypadku odstąpienia Klienta od Umowy, Invia International będzie zobowiązana do zwrotu Klientowi pełnego zwrotu wszystkiego, co otrzymał od Klienta na poczet ceny Pakietu Wycieczkowego zgodnie z anulowaną Umową, a Klient będzie zobowiązany do zapłaty Invia Międzynarodowa następująca „opłata za anulowanie”:

- że faktycznie występujące koszty do 65th dzień przed realizacją wycieczka, ale przynajmniej 10% całkowitej ceny za wycieczkę opakowaniu;
- faktycznie występujące koszty 65 do 46 dni przed realizacją Wycieczki zorganizowanej, ale co najmniej 20% całkowitej ceny wycieczki zorganizowanej;
- faktycznie występujące koszty 45 do 31 dni przed realizacją Pakietu Wycieczkowego, ale co najmniej 50% całkowitej ceny Pakietu Wycieczkowego;
- faktycznie występujące koszty 30 do 16 dni przed realizacją Pakietu Wycieczkowego, ale co najmniej 80% całkowitej ceny Pakietu Wycieczkowego;
- 15 dni lub mniej przed realizacją Pakietu Zwiedzania, 100% całkowitej ceny Pakietu Zwiedzania.

Odszkodowanie obowiązujące w przypadku wycieczek zorganizowanych do miejsc docelowych w Czechach i na Słowacji własnym transportem Klienta:

- że faktycznie występujące koszty do 46th dzień przed realizacją wycieczka, ale przynajmniej 300 CZK za pasażera;

- faktycznie zaistniałe koszty 45 do 28 dni przed realizacją Pakietu Wycieczkowego, ale co najmniej 10% całkowitej ceny Pakietu Wycieczkowego;
- faktycznie występujące koszty od 27 do 15 dni przed realizacją wycieczki pakietowej, ale co najmniej 30% całkowitej ceny wycieczki pakietowej;
- faktycznie występujące koszty od 14 do 6 dni przed realizacją Wycieczki Pakietowej, ale co najmniej 70% całkowitej ceny Wycieczki Pakietowej;
- rzeczywiście zaistniałe koszty 5 do 3 dni przed realizacją Pakietu Wycieczkowego, ale co najmniej 85% całkowitej ceny Pakietu Wycieczkowego;
- 4 dni lub mniej przed realizacją Pakietu Wycieczkowego, 100% całkowitej ceny Pakietu Wycieczkowego.

Odszkodowanie obowiązuje we wszystkich kierunkach korzystających z własnego transportu Klienta, z wyjątkiem Czech i Słowacji:

- że faktycznie występujące koszty do 40th dzień przed realizacją wycieczka, ale przynajmniej 10% całkowitej ceny za wycieczkę opakowaniu;
- rzeczywiste koszty od 39 do 22 dni przed realizacją Pakietu Zwiedzania, ale co najmniej 40% całkowitej ceny Pakietu Zwiedzania;
- faktycznie występujące koszty od 21 do 15 dni przed realizacją Wycieczki Pakietowej, ale co najmniej 60% całkowitej ceny Wycieczki Pakietowej;
- faktycznie występujące koszty od 14 do 8 dni przed realizacją Pakietu Wycieczkowego, ale co najmniej 85% całkowitej ceny Pakietu Wycieczkowego;
- 7 dni lub mniej przed realizacją Pakietu Zwiedzania, 100% całkowitej ceny Pakietu Zwiedzania.

(b) Klient będzie również zobowiązany do wypłaty odszkodowania, jeżeli Invia International odstąpi od umowy na skutek naruszenia obowiązków przez Klienta.

(c) Jeżeli Klient zażąda zmiany w Umowie, Invia International będzie upoważniona do żądania następującego wykonania, o ile zaakceptuje żądanie:

zmiana uczestnika: jeżeli Klient poinformuje Invia International na piśmie, że osoba wskazana w zgłoszeniu będzie uczestniczyć w Zwiedzaniu Pakietowym zamiast niego, pierwotny i nowy Klient będą solidarnie odpowiedzialni za zapłatę ceny w przypadku wycieczki zorganizowanej, a pierwotny Klient będzie zobowiązany do zapoznania nowego Klienta z niniejszymi Warunkami oraz wszelkimi innymi informacjami, które zostały mu przekazane w związku z wycieczką pakietową. Invia International będzie upoważniona do żądania rekompensaty za wszelkie koszty, które z tego tytułu wynikną;

zmiana terminu Zwiedzania Pakietu lub usług (zmiana może być dokonana na podstawie sprawdzenia dostępności i możliwości dokonania zmiany): Invia International jest uprawniona do żądania odszkodowania za wszelkie koszty, jakie poniesie w tym zakresie w okresie do 45 dni przed realizacją Pakietu, ale Invia International będzie również uprawniona do żądania od Klienta uiszczenia opłaty w wysokości określonej w art. 6.1 niniejszych Warunków oprócz zwrotu kosztów firmy, jeżeli żądana zmiana nastąpi w terminie krótszym niż 45 dni przed realizacją Pakietu Wycieczki;

każda zmiana pojemności zakwaterowania lub zarezerwowanych usług podlega zawsze warunkom anulowania zgodnie z art. 6.2 niniejszych Warunków.

(d) W przypadku skorzystania przez Klienta z możliwości opłacenia wycieczki zorganizowanej przez inny podmiot (np. składka urlopowa od pracodawcy, płatność poprzez zarządzanie świadczeniami firmy, płatność w ratach wycieczki zorganizowanej itp.) oraz zostanie wówczas anulowana przez Klienta lub Invia International zgodnie z niniejszymi Warunkami lub na podstawie przepisów prawa, ewentualny zwrot ceny za Wycieczkę Pakietową trafi wyłącznie do podmiotu, który ją udostępnił (tj. jeśli pracodawca Klienta zapłacił za wycieczki zorganizowanej, zwrot kosztów za odwołaną wycieczkę pakietową zostanie wypłacony pracodawcy Klienta i nie może zostać zwrócony Klientowi itd.). Jeżeli cena została częściowo opłacona przez Klienta, a częściowo przez inny podmiot (np. pracodawcę), zwrot ceny Pakietu Zwiedzania zostanie wypłacony wszystkim płatnikom w tej samej proporcji, w przypadku odwołania Pakietu. Na potrzeby niniejszych Warunków przez inny podmiot nie rozumie się współpodróżującego ani osoby fizycznej, na rzecz której została zawarta Umowa. Termin

rozpatrzenia wszelkich zwrotów ceny za odwołaną Zorganizowaną Wycieczkę wynosi 14 dni kalendarzowych.

(e) W przypadku skorzystania przez Klienta z możliwości zapłaty za pomocą bonu podarunkowego wystawionego przez Invia International, zwrot ceny Pakietu Turystycznego będzie podlegał warunkom podanym na bonie podarunkowym, w przypadku późniejszego anulowania Pakietu Turystycznego.

(f) Klient, który zawarł Umowę imprezy turystycznej z Invia International, jest również zobowiązany do uiszczenia wszelkich opłat rezygnacyjnych, które powstają w związku z rezygnacją z uczestnictwa jakiejkolwiek osoby w Umowie imprezy turystycznej. Powyższe obowiązuje analogicznie do wysokości opłat anulacyjnych.

(g) Invia International jest uprawniona do zaliczenia odpowiedniej kwoty opłat anulacyjnych na poczet zaliczki lub całej opłaconej ceny Pakietu Wycieczki, a Klient wyraził na to wyraźną zgodę. Opłaty za anulowanie dotyczą również wycieczek zorganizowanych „na żądanie”. Jeżeli Klient zostanie obciążony przez Invia International opłatami za anulowanie w związku z odstąpieniem Invia International od Umowy z powodu naruszenia obowiązków Klienta, decydującym dniem dla ustalenia skuteczności odstąpienia od Umowy będzie data, w której Wycieczka pakietowa jest anulowana w systemie rezerwacji Invia International.

(h) Invia International będzie również uprawniona do odstąpienia od Umowy Pakietu Wycieczkowego z powodu naruszenia obowiązków przez Klienta, a także w każdym przypadku, gdy Klient poważnie zakłóci przebieg Pakietu Wycieczkowego (lub jeśli istnieje ryzyko zaistnienia takiej sytuacji) oraz gdy Klient znajduje się pod wpływem środków odurzających i uzależniających i może to uczynić przed rozpoczęciem korzystania z usług będących przedmiotem Umowy Pakietu lub po rozpoczęciu Pakietu Wycieczka. Klient jest świadomy, że nie będzie mu przysługiwał zwrot równowartości ceny za niewykorzystane usługi, jeżeli Invia International odstąpi od Umowy Pakietu Turystycznego z powodu naruszenia zobowiązań Klienta. Klient będzie zobowiązany do zrekompensowania Invia International wszelkich kosztów powstałych w związku z transportem Klienta z powrotem do miejsca wyjazdu oraz wszelkich poniesionych szkód.

6.2 Odstąpienie od Umowy (anulowanie) musi nastąpić wyłącznie w formie pisemnej z podpisem Klienta i przesłane na adres e-mail odstoupeni@inviainternational.com w godzinach od 9:00 do 17:30 od poniedziałku do piątku lub w godzinach otwarcia któregośkolwiek z oddziałów Invia International. Klient może również osobiście dostarczyć odwołanie do siedziby Invia International, gdzie odpowiedzialny pracownik potwierdzi Klientowi jego otrzymanie.

6.3 Czas doręczenia wypłaty do Invia International jest decydujący dla ustalenia wysokości odszkodowania.

6.4 W przypadku naruszenia obowiązków, za które odpowiada Invia International, Klient otrzyma również odszkodowanie za wszelkie szkody majątkowe oraz wszelkie straty spowodowane utratą urlopu, w szczególności jeśli wycieczka pakietowa nie odbyła się lub został znacznie skrócony. To uprawnienie Klienta przysługuje również w przypadku odstąpienia od Umowy lub skorzystania z uprawnień wynikających z ewentualnych wad Pakietu Zwiedzania.

6.5 Invia International zastrzega sobie prawo do określenia lub zmiany godzin lotu, które nie są częścią Umowy Pakietu Wycieczkowego; dotyczy to jedynie szczegółowych, konkretnych informacji zgodnie z sekcją 2529 NCC. W koniecznych przypadkach (zwłaszcza w wyniku nieuniknionych zdarzeń) dopuszczalna jest zmiana transportu, linii lotniczej, typu statku powietrznego, trasy, w tym międzylądowań i czasu lotu. Invia International nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek zmiany lotu (opóźnienia lub wcześniejsze godziny lotu) ze względów technicznych lub bezpieczeństwa. Podróżny jest uprawniony do bezpośredniego kontaktu z daną linią lotniczą w sprawie roszczeń wynikających z jakichkolwiek zmian w podróży lotniczej, o których mowa w zdaniu poprzednim, ponieważ linia lotnicza ponosi za nie odpowiedzialność, w szczególności zgodnie z Rozporządzeniem (WE) nr. 261/2004 Parlamentu Europejskiego i Rady. Klient został poinformowany o konieczności uwzględnienia ewentualnych zmian w godzinach lotów przy planowaniu połączeń transportowych. Klient nie będzie uprawniony do odstąpienia od Umowy Pakietu Turystycznego bez uiszczenia uzgodnionego

odszkodowania (opłaty za anulowanie), w przypadku zmiany czasu lotu. Łączna liczba dni trwania Pakietu obejmuje dni przeznaczone na podróż do i z miejsca pobytu, nawet w przypadku, gdy transport został zorganizowany późno w nocy lub wcześniej rano. Klient został poinformowany, że lot może trwać do dnia następnego. Invia International nie może zapewnić żadnej rekompensaty finansowej za jakiegokolwiek zmiany dotyczące rozpoczęcia i zakończenia korzystania z usług, a także za wszelkie usługi, które pozostają niewykorzystane w wyniku opóźnienia w transporcie, pod warunkiem przestrzegania uzgodnionej liczby dni lub nocy do; nie wpływa to na odpowiedzialność linii lotniczej za powstałe w ten sposób szkody.

6.6 Invia International jest upoważniona do dokonywania zmian operacyjnych w swoim programie Wycieczek Pakietowych i usługach świadczonych w ich trakcie, o ile nie jest możliwe zabezpieczenie pierwotnie uzgodnionego programu i usług z obiektywnych przyczyn. Jeżeli Invia International nie zapewni uzgodnionych usług po rozpoczęciu Wycieczki zorganizowanej lub nie zapewni prawidłowej i terminowej jej istotnej części, Invia International będzie zobowiązana do wdrożenia środków umożliwiających kontynuację Wycieczki zorganizowanej bez żadnych nieuzasadniona zwłoka i bezpłatnie. W takim przypadku Invia International będzie zobowiązana zapewnić usługi zastępcze w zakresie i jakości identycznej lub zbliżonej do pierwotnie uzgodnionych warunków (tj. w szczególności zapewnić zakwaterowanie w hotelu tej samej kategorii i zapewnić zachowanie zakresu wykupionych usług gastronomicznych tj. pełne lub niepełne wyżywienie). Na część pobytu może również nastąpić tzw. zmiana rezerwacji.

7. ODRZUCENIE KLIENTA

7.1 Invia International zastrzega sobie prawo do odrzucenia zamówienia lub zawarcia Umowy z Klientem, w szczególności w następujących przypadkach:

- a) Klient wielokrotnie składał niekompletne lub celowo niepoprawnie zrealizowane zamówienia lub
- b) Klient nie podał poprawnych danych kontaktowych dla swojej osoby lub
- c) Klient nie wpłacił w przeszłości zaliczki lub całej kwoty za zarezerwowaną Wycieczkę Zorganizowaną zgodnie z punktem 3 niniejszych warunków.

8. PRZETWARZANIE DANYCH OSOBOWYCH

8.1 Postępowanie z danymi osobowymi przez Invia International zostało opisane w dokumencie zatytułowanym [Memorandum informacyjne o przetwarzaniu danych osobowych klienta](#), dostępnym pod tym linkiem._

8.2 Jeżeli przekazujesz nam dane osobowe osób trzecich, oświadczasz, że posiadasz zgodę tych stron na przekazanie ich danych osobowych do Invia International.

9. ODPOWIEDZIALNOŚĆ ZA NARUSZENIE OBOWIĄZKU

9.1 Klient jest świadomy faktu, że wszelkie reklamacje dotyczące Wycieczki zorganizowanej lub innych zarezerwowanych usług będą rozpatrywane z Invia International. Invia International zobowiązuje się do rozpatrzenia wszelkich otrzymanych reklamacji bez zbędnej zwłoki, jednak najpóźniej w terminie 30 dni od dnia otrzymania reklamacji, niezależnie od tego, czy reklamacja została wniesiona przez Klienta, czy przez osobę, na rzecz której została zawarta Umowa .

9.2 Invia International zaleca rozwiązywanie wszelkich reklamacji związanych z Wycieczką Zorganizowaną lub usługami z delegatem w miejscu pobytu lub w recepcji obiektu noclegowego, tak aby ewentualne usterki mogły zostać niezwłocznie usunięte lub usunięte przez delegata, obiekt noclegowy itp. na. Invia International zaleca pisemne potwierdzenie faktów reklamacji przez delegata lub obiekt noclegowy w celu ułatwienia załatwienia reklamacji.

9.3 W przypadku braku możliwości zabezpieczenia kontynuacji Wycieczki zorganizowanej w inny sposób niż z wykorzystaniem usług turystycznych niższej jakości niż określona w umowie, Invia International będzie zobowiązana do zwrotu różnicy w cenie na rzecz Klienta.

9.4 W przypadku, gdy Klient zdecyduje się złożyć reklamację na Zorganizowaną Wycieczkę lub inną świadczoną usługę po zakończeniu Zorganizowanej Wycieczki, konieczne będzie złożenie reklamacji bez zbędnej zwłoki. Invia International zaleca uzupełnienie wszelkich pisemnych reklamacji o numer Umowy, datę jej zawarcia, opis reklamowanej usługi, reklamację, numer rachunku bankowego Klienta oraz protokół reklamacyjny z miejsca pobytu najlepiej potwierdzony przez delegatów i uzupełnić zdjęciami sytuacji będącej przedmiotem reklamacji (o ile jest to możliwe) oraz innymi odpowiednimi materiałami. Klient zostanie poinformowany o sposobie załatwienia reklamacji najpóźniej w ciągu 30 dni od jej otrzymania, chyba że Klient i Invia International wyrażą zgodę na dłuższy termin.

Termin rozpatrzenia reklamacji rozpocznie się od dnia następującego po otrzymaniu reklamacji zgodnie z postanowieniami ustawy nr. 89/2012 Dz.U., Kodeks Cywilny. Jeżeli ostatni dzień terminu przypada na sobotę, niedzielę lub dzień ustawowo wolny od pracy, ostatnim dniem terminu będzie najbliższy następny dzień roboczy. W przypadku złożenia reklamacji w formie pisemnej listem poleconym, termin rozpoczęcia 30-dniowego terminu na rozpatrzenie reklamacji przypada na dzień następujący po dniu udostępnienia reklamacji sprzedawcy.

9.5 ten Klient jest zobowiązany do wysłać każdy uskarżenie się za pomocą e-mail do klientsky-servis@inviainternational.com lub [listem](#) poleconym na adres siedziby Invia International (Invia International, as, Moravská Ostrava, Českobratrská 3321/46, 702 00, Ostrava) lub złożyć je osobiście w dowolnym oddziale Invia International oraz dostarczyć wszystkie powiązane materiały określone w Artykule 9.4 niniejszych Warunków. Invia International zobowiązuje się do rozpatrzenia reklamacji najpóźniej w ciągu 30 dni od jej otrzymania, chyba że strony wyrażą zgodę na dłuższy termin.

9.6 Klient zobowiązany jest do terminowego i bezzwłocznego zgłaszania reklamacji, tak aby możliwe było naprawienie sytuacji, w miarę możliwości w danym miejscu (w miejscu docelowym w trakcie Pakietu). Złożenie reklamacji w przedmiotowym miejscu umożliwia natychmiastowe naprawienie wady, natomiast upływ czasu komplikuje jednoznaczność i obiektywność oceny, a tym samym możliwość należytego załatwienia reklamacji. Reklamacje dotyczące usług można składać do delegata w miejscu świadczenia tych usług lub do usługodawcy w formie pisemnej lub ustnej. Z reklamacji składanych ustnie sporządzony zostanie protokół reklamacyjny, który zawiera imię i nazwisko Klienta, specyfikację Pakietu Wycieczkowego, nazwę obiektu noclegowego oraz opis reklamacji. Jeżeli reklamacja nie zostanie z jakiegokolwiek powodu rozpatrzona w miejscu, o którym mowa, po powrocie do domu konieczne będzie ponowne złożenie reklamacji zgodnie z art. 9.4 niniejszych Warunków.

9.7 Klient zobowiązuje się do współpracy z Invia International w trakcie rozpatrywania reklamacji i uzasadniania faktów będących przedmiotem reklamacji.

9.8 Invia International jako organizator przedmiotowego Pakietu Zwiedzania odpowiada wobec Klienta za wypełnienie zobowiązań zawartych w Umowie niezależnie od tego, czy usługi objęte Pakietem Zwiedzania są świadczone przez inny podmiot.

9.9 Zgodnie z ustawą o ochronie konsumentów klient ma również możliwość zwrócenia się do Czeskiej Inspekcji Handlowej i rozpoczęcia pozasądowego rozstrzygnięcia sporu konsumenckiego. Dane kontaktowe: Czeska Inspekcja Handlowa, Centralny Inspektorat – Wydział ADR, Štěpánská 15, 120 00 Praga 2, e-mail: adr@coi.cz; strona internetowa: adr.coi.cz. Klient może również skorzystać z platformy internetowego systemu rozstrzygnięcia sporów stworzonej przez Komisję Europejską pod adresem <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

10. OBOWIĄZKI KLIENTA

10.1 Klient jest w szczególności zobowiązany:

- a) zapewnić Invia International współpracę niezbędną do należytego zabezpieczenia i świadczenia usług, a zwłaszcza podania pełnych i prawdziwych informacji w Umowie wycieczki zorganizowanej lub w zamówieniu, w tym wszelkich późniejszych zmian tych informacji; podanie numeru telefonu kontaktowego (lub adresu e-mail lub numeru faksu), pod którym w razie potrzeby będzie można się skontaktować z Klientem.

- b) informować Invia International bez zbędnej zwłoki o swojej opinii o wszelkich zmianach warunków i treści Umowy wycieczki zorganizowanej.
- c) odebrać od Invia International wszystkie dokumenty niezbędne do skorzystania z usług (vouchery i bilety lotnicze/autobusowe/kolejowe); sposób składania dokumentów podróży zostanie uzgodniony z Klientem podczas zawierania Umowy imprezy turystycznej.
- d) być obecnym w wyznaczonym miejscu (miejscu wyjazdu itp.) w wyznaczonym czasie wraz ze wszystkimi niezbędnymi dokumentami. Klient został poinformowany, że nie będzie mu przysługiwał zwrot zapłaconej ceny Pakietu Wycieczki, jeżeli nie pojawi się na miejscu wyjazdu, nie zdąży na wyjazd lub zostanie wykluczony z Pakietu Wycieczka przed jej rozpoczęciem.
- e) posiadać wszystkie dokumenty niezbędne do wjazdu do danych krajów pobytu i tranzytu (ważny dokument podróży, wszelkie wizy, dokumenty ubezpieczenia zdrowotnego itp., jeśli są wymagane).
- f) działać w taki sposób, aby żadne szkody na zdrowiu lub mieniu nie wystąpiły na koszt innych klientów, usługodawców lub Invia International oraz pokrywać wszelkie szkody, które on/ona powoduje

11. POZOSTAŁE PRAWA I OBOWIĄZKI STRON

11.1 Invia International jest zobowiązana do poinformowania Klienta o wszystkich faktach, które leżą w jego interesie i które mogą mieć wpływ na decyzję Klienta o zakupie Pakietu Turystycznego oraz do uczynienia tego w wyrażnie prawdziwej, zrozumiałej, kompletnej i prawidłowej formie w swoim katalogu, swoją ofertę, swoją stronę internetową lub w swoich punktach sprzedaży przed zawarciem Umowy. Dotyczy to w szczególności: a) głównych wymagań usług turystycznych, w szczególności

- a) cel podróży lub pobytu, trasę i długość pobytu, w tym daty i, jeśli obejmuje zakwaterowanie, liczbę noclegów,
 - 1. środki transportu, ich właściwości i kategorie, miejsca, daty i godziny wyjazdu i przyjazdu, czas trwania i miejsca ewentualnych postojów oraz połączenia komunikacyjne; jeśli dokładna godzina nie została jeszcze ustalona, sprzedawca Pakietu Zwiedzania poinformuje Klienta o przybliżonej godzinie wyjazdu i przyjazdu,
 - 2. lokalizację, główne cechy i kategorię turystyczną, do której obiekt noclegowy został zakwalifikowany zgodnie z przepisami obowiązującymi w kraju podróży lub pobytu,
 - 3. żywnościowy,
 - 4. wizyty, wycieczki lub inne usługi wliczone w całkowitą cenę Pakietu,
 - 5. czy którekolwiek z usług turystycznych będą świadczone w grupach i jeśli tak jest i jeśli to możliwe, przybliżoną liczebność grupy, o ile nie wynika to z okoliczności,
 - 6. język, w jakim będą świadczone pozostałe usługi turystyczne, jeżeli korzystanie z tych usług jest uzależnione od komunikacji ustnej; Invia International niniejszym oświadcza, że o ile w ofercie nie zaznaczono inaczej, usługi te będą zawsze świadczone w języku angielskim oraz 7. czy podróż lub pobyt są ogólnie odpowiednie dla osób o ograniczonych zdolnościach ruchowych; Invia International oświadcza, że o ile w ofercie nie zaznaczono inaczej, ani podróż ani pobyt nie są odpowiednie dla osób o ograniczonych zdolnościach ruchowych, a firma udzieli informacji o przydatności podróży lub pobytu w odniesieniu do potrzeb konkretnych Klientów na wniosek,
- b) dane identyfikujące i adres siedziby firmy organizującej Wycieczkę Pakietową oraz firmy sprzedającej Wycieczkę Pakietową, w tym ich numery telefonów i adresy elektroniczne,
- c) łączną cenę Pakietu, w tym wszelkie podatki, opłaty i inne podobne świadczenia pieniężne oraz wszelkie inne wydatki lub, jeżeli nie jest możliwe wyliczenie tych kosztów w sposób współmierny

przed zawarciem Umowy, oświadczenie o rodzaju innych kosztów, które mogą powstać dla Klienta,

- d) sposób zapłaty, w tym wysokość lub procent ceny, którą należy uiścić jako zaliczkę oraz termin zapłaty pozostałej kwoty ceny lub kaucji pieniężnej, którą Klient zobowiązany jest dostarczyć,
- e) minimalna liczba osób potrzebna do odbycia imprezy turystycznej oraz termin, w którym biuro podróży może odstąpić od umowy przed rozpoczęciem imprezy turystycznej zgodnie z art. 2536 ust. 1 lit. a) Kodeksu Cywilnego Kod,
- f) wymogi paszportowe i wizowe, w tym przybliżony czas uzyskania wizy oraz formalności związane z opieką zdrowotną w kraju docelowym,
- g) fakt, że Klient może odstąpić od Umowy Pakietu Turystycznego w dowolnym czasie przed rozpoczęciem Pakietu Turystycznego za zapłatą odpowiedniego odszkodowania z tytułu anulowania zgodnie z Umową lub odszkodowania z tytułu wcześniejszego rozwiązania zobowiązań z Umowy wskazanego przez biuro podróży zgodnie z Kodeksem Cywilnym, wraz z informacją o wysokości odszkodowania z tytułu rezygnacji,
- h) ubezpieczenie na pokrycie wszelkich kosztów związanych z wypowiedzeniem zobowiązania z umowy po stronie Klienta lub kosztów pomocy, w tym repatriacji w przypadku urazu, choroby lub śmierci.

11.2 Invia International jest zobowiązana do przekazania Klientowi wszelkich szczegółowych informacji, które nie są zawarte w Umowie lub katalogu, a które są ważne dla Klienta i to na piśmie najpóźniej 7 dni przed rozpoczęciem Pakietu. Informacja ta jest w szczególności rozumiana jako ta, o której mowa w art. 2529 KSH.

11.3 W przypadku wystąpienia u Klienta jakichkolwiek trudności po rozpoczęciu Pakietu Wycieczkowego, Dostawca Wycieczki Pakietowej zobowiązuje się udzielić Klientowi natychmiastowej pomocy.

11.4 Invia International poinformuje Klienta o tożsamości przewoźników lotniczych, którzy podlegają zakazowi wykonywania przewozów lotniczych na terenie Wspólnoty, zgodnie z Rozporządzeniem (WE) nr. 2111/2005 Parlamentu Europejskiego i Rady w sprawie ustanowienia wspólnotowego wykazu przewoźników lotniczych podlegających zakazowi wykonywania przewozów w obrębie Wspólnoty: http://www.caa.cz/legislative/seznam_spolecenstvi (tzw. „czarna lista”).

11.5 Klient zobowiązany jest do zapoznania się z dokumentem zatytułowanym „Ważne informacje, czyli co warto wiedzieć przed wyborem urlopu”, dostępnym na stronie internetowej Invia International pod adresem <https://www.inviainternational.com>, przed dokonaniem rezerwacji urlopu.

11.6 Po powrocie z Pakietu Zwiedzania Klient zostanie poproszony o wypełnienie ankiety podsumowującej i oceniającej przebieg Zwiedzania Pakietowego, poszczególnych usług Invia International, obiektu noclegowego itp. oraz jego zadowolenia z nich. Jeżeli część przesłanej recenzji zawiera jakiegokolwiek zdjęcia, Klient udzieli Invia International nieodpłatnego upoważnienia do wykorzystania tych zdjęć zgodnie z art. 2358 NCC w celu promocji komercyjnej i działalności reklamowej Invia International w drodze ustawy z przesyłając dane zdjęcia i robi to bez żadnych ograniczeń czasowych lub innych dla wszystkich sposobów wykorzystania zgodnie z ustawą o prawie autorskim. W ramach udzielonego upoważnienia Invia International będzie również upoważniona do modyfikowania, przetwarzania, zmieniania i łączenia tych zdjęć z innymi w dowolny sposób. Klient wyrazi zgodę zgodnie z postanowieniami sekcji 84 i 85 NCC na przedstawianie, powielanie i rozpowszechnianie podobizny i wizerunków wszystkich osób przedstawionych na zdjęciach przekazanych Invia International w ramach dokona przeglądu i robi to w zakresie udzielonej licencji. Jednocześnie Klient oświadcza, że posiada umocowanie do wyrażenia ww. zgody w stosunku do wszystkich osób przedstawionych na zdjęciach. Klient ponosi odpowiedzialność za wszelkie przypadki naruszenia praw własności intelektualnej osób trzecich oraz za wszelkie szkody wyrządzone firmie Invia International w wyniku wykorzystania zdjęć na podstawie upoważnienia Klienta. W przeciwnym razie Klient ponosi odpowiedzialność za wszelkie szkody poniesione przez firmę Invia International w wyniku wykorzystania takich zdjęć. Invia International zobowiązuje się do usunięcia wszelkich recenzji, jeśli Klient wyśle do firmy prośbę o to, aby to uczyniła drogą mailową na adres klientsky-servis@inviainternational.com.

11.7 Invia International zobowiązuje się do postępowania zgodnie z NCC i przepisami o ochronie konsumentów podczas wykonywania swojej działalności handlowej, tak aby interesy Klienta były jak najlepiej chronione.

11.8 Jeżeli dane świadczenie nie jest Zorganizowaną Wycieczką w rozumieniu Artykułu 1.3 niniejszych Warunków, a jedynie jedną z usług turystycznych, postanowienia Artykułów 2.7, 2.8, 2.6, 11.1, 11.2, 11.3 i 11.4 niniejszych Warunków Warunki nie mają zastosowania.

11.9 Cena wycieczki zorganizowanej nie obejmuje ubezpieczenia podróznego. Zalecamy zawarcie polisy ubezpieczenia podróży. Szczegóły ubezpieczenia znajdziesz w ofercie Package Tour u naszego handlowca. Jeżeli Klient nie zawrze polisy ubezpieczeniowej, ponosi on pełną odpowiedzialność za skutki szkód powstałych w związku z niezawarciem takiego ubezpieczenia. Ubezpieczenie podróżne nie dotyczy tej części wycieczki zorganizowanej, w której Invia International nie jest dostawcą kombinacji usług. Zmiana rodzaju lub zakresu ubezpieczenia nie jest możliwa po zawarciu Umowy Pakietu Wycieczkowego. Polisa ubezpieczeniowa zostanie utworzona bezpośrednio pomiędzy Klientem a ubezpieczycielem; Klient rozstrzygnie wszelkie zdarzenia podlegające ubezpieczeniu bezpośrednio z firmą ubezpieczeniową. Invia International nie jest w stanie ocenić istnienia lub ewentualnej kwoty jakichkolwiek roszczeń wniesionych na podstawie tych stosunków. W przypadku zagubienia lub uszkodzenia bagażu w transporcie Klient jest zobowiązany do niezwłocznego zgłoszenia tego faktu w wyznaczonym przez przewoźnika punkcie i spisania protokołu utraty lub uszkodzenia bagażu (np. PIR), co jest niezbędne do wszelkie dalsze negocjacje pomiędzy Klientem a linią lotniczą. Wysokość odszkodowania za wszelkie szkody wynikające z Umowy Imprezy Turystycznej dotyczącej podróży lotniczych uzależniona jest w szczególności od umów zawartych w Warszawie, Haag i Guadalajarze, odpowiednich przepisów prawa UE oraz Umowy Montrealskiej.

11.10 Klient zapoznał się z niniejszymi Warunkami, wyrażnie je akceptuje i potwierdza, że niniejsze Warunki nie zawierają postanowień, których Klient nie mógł racjonalnie oczekiwać.

Niniejsze Warunki obowiązują od 1.7.2020 i zastępują Ogólne Warunki Handlowe od 1.7.2018.