

ОБЩИЕ УСЛОВИЯ УЧАСТИЯ

В ТУРИСТИЧЕСКИХ МЕРОПРИЯТИЯХ И ПОЕЗДКАХ, ОРГАНИЗОВАННЫХ ТУРОПЕРАТОРОМ ИТАКА

I. ОБЩИЕ ПОСТАНОВЛЕНИЯ

Общество под фирмой **ООО Новая Итака (Nowa Itaka sp. z o.o.)** в Ополе, которое является организатором туризма и использует также торговое название "**Туроператор Itaka**" (**Biuro Podróży Itaka**"), называемое далее "**Туроператором**", ставит перед собой цель - обеспечить Путешествующим оптимальные условия для отдыха в ходе туристических мероприятий и поездок, не составляющих туристических мероприятий.

Данные "Общие условия участия в туристических мероприятиях и поездках, организованных Туроператором ИТАКА далее будут называться "Условия участия".

Понятия: "туристическое мероприятие", называемое дальше "Мероприятие"; "договор об участии в туристическом мероприятии", называемый дальше "Договор", "Путешествующий" (называемый также Клиентом), а также "постоянный носитель" используются в Условиях участия, в значении, которое им предоставлено положениями, соответственно: ст. 4 п. 2, п. 3, п. 6 и п. 10 закона от 24 ноября 2017 г. о туристических мероприятиях и связанных с ними туристических услугах, называемого дальше "Законом". Каждый раз, когда в Условиях участия идет речь об "Офисе продаж" или "Офисе" без более близкого определения, - следует под этим понимать, сформулированное в ст. 4 п. 11 Закона, понятие "точка продаж", в которой было сделано бронирование Мероприятия данным Путешествующим.

Туроператор ИТАКА, кроме организации туристических мероприятий, также предлагает посреднические услуги по заключению договоров на предоставление отдельных туристических услуг (далее «Поездок»), которые не являются туристическим мероприятием и к которым положения Закона не применяются. Предметом Поездок являются такие туристические услуги, которые составляют единое целое и которые не были объединены Туроператором ИТАКА с другими туристическими услугами. Поездками являются, в частности, договора на проживание в отеле (с самостоятельным транспортом) или договор воздушной перевозки (также туда и обратно). Из содержания Договоров, заключенных с Клиентами, становится ясно, имеют ли они отношение к организации Мероприятия или Поездки. Стороной Договора о Поездке с Клиентом является текущий подрядчик указанных услуг (например, Гостиница или Авиаперевозчик), который несет полную ответственность за их реализацию и которому все жалобы на ненадлежащее предоставление услуг следует направлять напрямую.

К договорам, охватывающим Поездки, применяются положения настоящих Условий в отношении Мероприятий, за исключением пунктов XII и XIII, положений о страховании и любых других положений, непосредственно связанных с положениями Закона, к которым эти положения не применяются.

Условия участия, представляющие образец Договора, выданы на основании ст. 384 § 1 ГК и Закона, в урегулированной в них сфере определяют права и обязанности Путешествующих, Туроператора, а также Офиса продаж, действующего от имени и в интересах Туроператора, связанные с предложением, продажей и реализацией Мероприятий Туроператора.

Организатор Мероприятий, о которых идет речь в Условиях участия, является Туроператором.

Неотъемлемой частью договора является содержание следующих материалов и документов: (a) "Условия участия",

(b) "Предложение", содержащее описание Мероприятия, выбранного Путешествующим и представляющего предмет Договора, за исключением услуг, которые были выбраны и приобретены после начала реализации туристической услуги, а также Местные экскурсии

(c) "Документы путешествия"

(d) "Условия страхования путешествия для Клиентов Туроператора ИТАКА № 10.11.012 в ERGO Reiseversicherung AG с местопребыванием в Мюнхене, через Филиал в Польше (ранее Europäische Reiseversicherung AG со штаб-квартирой в Мюнхене, Филиал в Польше) 80-309 Гданьск, ал. Грюнвальдская 413",

(e) "Политика защиты персональных данных",

(f) "Практическая информация"

(g) «Предложение, которое не подлежит возврату» - охватывает мероприятия, основные элементы которых, такие как транспортные услуги и услуги по размещению, в случае отмены Туроператором подчиняются строгим правилам расчетов с поставщиками.

Материалы, о которых идет речь выше, доступны на сайте www.itaka.pl, а также в Офисе продаж.

Актуальные описания Мероприятий содержатся в Предложении Туроператора, которое можно найти на сайте www.itaka.pl, а также в каталогах, и не представляют предложение в понимании ст. 66 § 1 ГК, но являются приглашением заключить Договор.

Данные, которые содержатся в описании Мероприятий, имеют информационный характер и могут измениться перед заключением Договора, при этом необходимо соблюсти требование, которое определено в ст.40 абз. 3 Закона, касающееся извещения Путешествующего об изменении.

Туроператор и Путешествующий передают друг другу требуемые Законом или Договором информацию, заявления и материалы, при подтверждении получения способом, который соответствует виду согласованного сторонами постоянного носителя, с соблюдением постановлений раздела XIV.

Информация или заявления, переданные устно, должны быть записаны на постоянном носителе.

Если Закон требует передачи Путешествующему информации или заявления на определенном носителе - будет использован носитель, указанный в Законе.

Туроператор не применяет определенную в ст. 5 абз. 1 п. 2 бук. е) Закона, процедуры создания туристического мероприятия при посредничестве связанных процессов бронирования онлайн.

II. ИНФОРМАЦИЯ ПЕРЕД ЗАКЛЮЧЕНИЕМ ДОГОВОРА; БРОНИРОВАНИЕ МЕРОПРИЯТИЯ; ЗАКЛЮЧЕНИЕ ДОГОВОРА

Договор может быть заключен:

(a) непосредственно с Туроператором при использовании сайта www.itaka.pl,

(b) при посредничестве Офиса продаж в физическом присутствии обеих сторон,

(c) по телефону при посредничестве Офиса продаж или информационной линии Туроператора.

Лицо, совершающее бронирование Мероприятия, должно владеть полной способностью к юридическим действиям.

Заключение Договора в интересах несовершеннолетнего лица требует письменного согласия родителей или юридических опекунов, с подписями родителей или юридических опекунов, которые засвидетельствованы нотариально (поскольку несовершеннолетнее лицо выезжает без родителя или юридического опекуна).

За вред, причиненный во время Мероприятия несовершеннолетним лицом, отвечают родители или юридические опекуны.

Лицо, осуществляющее бронирование Мероприятия (первое лицо, указанное в подтверждении бронирования/документах путешествия или плательщик) берет на себя ответственность за оплату полной стоимости Мероприятия всеми лицами, которые указаны в подтверждении бронирования/документах путешествия. Оно также отвечает за передачу остальным лицам информации, которая получена от Туроператора (непосредственно или через Офис продаж) и заявлений, касающихся Мероприятия, а также за передачу Туроператору (непосредственно или через Офис продаж) от имени этих лиц информации и заявлений, связанных с Мероприятием.

Рекомендуется, чтобы Путешествующий, который бронирует Мероприятие, связался с Туроператором (непосредственно или через Офис продаж) за 24 ч. до планируемого срока выезда/вылета из страны для подтверждения расписания/рейса. Всегда актуальное расписание поездки/полета можно также проверить в **Зона Клиента** на сайте www.itaka.pl.

Перед заключением Договора Путешествующему предоставляется:

(a) стандартная информация при посредничестве соответствующего стандартного информационного формуляра, называемого дальше "формуляром SFI", который является приложением 1 или 2 к Закону,

(b) информация, определенная в ст. 40 абз. 1 и 3 Закона, называемая дальше "Информация о Мероприятии". Перед заключением договора организатор может изменить информацию, переданную Путешествующему, согласно со ст. 40 абз. 1 Закона, информируя его в четкой, понятной и наглядной форме о каждом изменении информации.

В случае заключения Договора при посредничестве сайта www.itaka.pl, Путешествующий подтверждает, что перед выполнением бронирования ему была предоставлена требуемая Законом информация с помощью формуляра SFI, а перед заключением Договора также Информация о Мероприятии.

В случае заключения Договора в Офисе продаж при одновременном физическом присутствии сторон, предоставление Путешествующему информации с помощью формуляра SFI и Информации о Мероприятии, а также подтверждение, о котором идет речь в предыдущем предложении, осуществляется на постоянный носитель.

В случае заключения Договора по телефону Путешествующему предоставляется Информация о Мероприятии и информация, которая содержится в SFI, представляющем приложение №2 к Закону, а также подтверждается содержание предлагаемого Договора, закрепленное на бумаге или другом постоянном носителе. Заявление Путешествующего о заключении Договора является результативным, если оно было закреплено на бумаге или на другом постоянном

носителя после получения подтверждения от Туроператора.

Договор или подтверждение о его заключении содержит предоставленную Путешествующему перед заключением Договора информацию о Мероприятии, а также полное содержание согласований между сторонами Договора, данные и информацию, которые определены в ст. 42 абз. 4 Закона.

В момент заключения Договора или сразу после его заключения Путешествующему открывается доступ на постоянном носителе к копии Договора или к подтверждению о его заключении.

Путешествующий имеет право требовать копии Договора в бумажном виде, если он был заключен при одновременном физическом присутствии сторон.

По вопросам, связанным с Мероприятием, Путешествующий может связаться перед началом Поездки непосредственно с Туроператором, а в случае заключения договора через Офис продаж - с этим Офисом, после начала Поездки - с гидом или представителем, которые предоставляют свой номер телефона и адрес электронной почты по прибытии, в начале трансфера или во время размещения в отеле.

III. СТОИМОСТЬ МЕРОПРИЯТИЯ, УСЛОВИЯ ОПЛАТЫ

Все цены Мероприятий являются договорными ценами. Стоимость Мероприятия определена на основании действующих тарифов, цен, сборов и курсов валют. Стоимость Мероприятия не включает расходы на получение паспорта, визы, защитной вакцинации либо дополнительного страхования - ответственность за их получение возлагается на Путешествующего. Предоплата в счет стоимости Мероприятия составляет 30% стоимости Мероприятия. Предоплата должна поступить к Туроператору или в Офис продаж, либо на указанный Туроператору банковский счет в течение 24 часов с момента бронирования. **Надлежащая сумма за Мероприятие**, с отчислением выполненной предоплаты, должна поступить к Туроператору или в Офис продаж, либо на указанный Туроператором банковский счет, за 30 дней до даты выезда/вылета. При бронировании менее чем за 30 дней до даты выезда/вылета, полную стоимость Мероприятия необходимо оплатить в течение 24 часов с момента осуществления бронирования, аналогичным способом, как указано выше.

Оплату за дополнительное страхование расходов, связанных с отказом от Мероприятия, следует осуществить вместе с предоплатой или оплатой полной стоимости, в зависимости от срока осуществления бронирования Мероприятия. Если бронирование не выполняется лично, Путешествующий обязан отправить банковское подтверждение оплаты в течение 24 часов после выполнения бронирования. Доказательство оплаты нужно отправить в Офис продаж или по адресу sklep@itaka.pl, если бронирование было выполнено с помощью сайта www.itaka.pl. Если вышеуказанные условия не будут выполнены, то Туроператор оставляет за собой право аннулировать неоплаченное бронирование. Если бронирование осуществляется менее чем за 14 дней до даты выезда/вылета, то оплата должна быть произведена в день бронирования.

Денежные возвраты будут передаваться исключительно на указанный Путешествующим банковский счет или в виде почтового перечисления на адрес Путешествующего, указанный в бронировании, на основании распоряжения, выданного бронирующим лицом (первым, указанным в подтверждении

бронирования/документах путешествия или плательщика).

IV. ПАСПОРТ, ВИЗЫ, ПРИВИВКИ, МЕДИЦИНСКИЕ ТРЕБОВАНИЯ

Путешествующий, который выезжает за пределы Европейского Союза, должен иметь действительный постоянный паспорт (минимум 6 месяцев от даты возвращения в Польшу). При выезде в страны Европейского Союза требуется удостоверение личности или паспорт.

Требование о наличии паспорта касается также детей до 2 лет. Путешествующим, которые пользуются временным или дипломатическим паспортом, Туроператор рекомендует перед выполнением бронирования связаться с дипломатическим представительством страны назначения из-за возможных формальных ограничений, связанных с таким паспортом.

Выезд в регион мира с другим климатом или с низким стандартом санитарно-гигиенических условий требует применения соответственной, предварительно подобранной профилактики. При выезде, особенно в район Карибских островов, в государства Центральной и Южной Америки, в район Ближнего Востока, а также Центральной Африки и Азии, рекомендуется ознакомиться с актуальной информацией, касающейся потенциальной угрозы для здоровья и связанной с этим профилактики, доступной на сайте Всемирной организации здравоохранения (ВОЗ), Европейского центра предупреждения и контроля заболеваний (ЕЦПКЗ), а также на сайте, посвященном "Информации для путешествующих", в рамках веб-сайта Главной санитарной инспекции (www.gis.gov.pl).

Если существуют медицинские противопоказания для реализации Путешествующим зарубежной поездки и участия в Мероприятии, Путешествующий обязан известить об этом Туроператора.

Если участие в Мероприятии связано с определенными медицинскими требованиями, то информация об этом размещается в описании Мероприятия.

Информация о визовых требованиях, приведенная в описании отдельных поездок, относится только к польским гражданам. Гражданам других стран рекомендуется связаться с соответствующим консульством перед покупкой мероприятия, чтобы проверить существующие для них визовые требования.

V. НАЧАЛО МЕРОПРИЯТИЯ, ПЕРЕЛЕТ И ОТЕЛЬНЫЕ СУТКИ

Туроператор извещает Путешествующего, что дата вылета является днем начала, а дата возвращения днем окончания мероприятия. Первый и последний день мероприятия на самолете предусмотрен для трансфера, а не для действительного отдыха. Гостиничные сутки, а за этим следует гостиничное обслуживание (напр., питание), в гостиницах и апартаментах заканчиваются в 10.00 ч., а начинаются в 14.00-15.00 ч. В случае ночных прилетов в страну назначения, следующих в день после даты начала гостиничного обслуживания, указанной в документе путешествия в позиции "ПЕРИОД", Путешествующие поселяются после прибытия в отель - это означает, что сутки в гостинице считаются с 14.00-15.00 ч. дня, указанного в документе путешествия в позиции " ПЕРИОД". Начало действия формулы «all inclusive» происходит после регистрации заезда в отеле, при условии, что уже продолжаются первые сутки и заканчивается в момент отъезда, однако, не позже окончания последних гостиничных суток.

В случае обратных полетов в страну, следующих после окончания последних суток в гостинице, необходимо покинуть номера до 10.00 ч. в день выселения. В случае рейсов судном, посадка на судно начинается с 13.00 ч. в день начала рейса. Каюты следует покинуть до 9.00 ч. в день окончания рейса.

VI. ИЗМЕНЕНИЕ УСЛОВИЙ ДОГОВОРА ПО ИНИЦИАТИВЕ ТУРОПЕРАТОРА

С соблюдением ст. 48 абз. 8 и 10, а также ст. 50 абз. 1 Закона - стоимость Мероприятия, определенная в Договоре, изменению не подлежит. Изменение других, чем стоимость, условий договора, называемых дальше "Условиями Договора", может произойти согласно положениям ст. 46 Закона. Положения Закона, упомянутые в данном разделе, открыты для доступа на сайте www.itaka.pl, а также доступны в точке продажи.

Обо всех изменениях Условий Договора, других, чем незначительные в понимании ст. 45 абз. 1 п. 2 Закона, а также о связанных с ними правах и обязанностях сторон, Туроператор обязан сообщить Путешествующему на постоянном носителе безотлагательно после получения информации об этих изменениях.

Путешествующий должен после получения сообщения об изменении Условий Договора известить (непосредственно или через Офис продаж) Туроператора на постоянном носителе, в срок, который определен в этом сообщении, принимает ли он или отклоняет предлагаемое изменение Договора.

Путешествующий, который после получения информации об изменении условий договора, согласится с ним, принимая участие в мероприятии не имеет права на возмещение на основании этих изменений.

VII. ИЗМЕНЕНИЕ УСЛОВИЙ ДОГОВОРА ПО ИНИЦИАТИВЕ ПУТЕШЕСТВУЮЩЕГО; РАСТОРЖЕНИЕ ДОГОВОРА ПУТЕШЕСТВУЮЩИМ

Изменение Условий Договора (условий приобретенного Мероприятия) по инициативе Путешествующего может произойти после составления Путешествующим заявления на постоянном носителе у Туроператора или в Офисе продаж.

Путешествующий, который после оплаты предоплаты или всей стоимости Мероприятия желает осуществить изменения Условий Договора (например, срок, место назначения, отель), обязан соблюдать следующие правила:

(a) при изменениях, о которых Путешествующий известит Туроператора не позже, чем за 40 дней до планируемой даты выезда, Туроператор вправе получить манипуляционную оплату в размере 250 зл. с человека. Эта оплата вносится непосредственно при выполнении изменения или сразу после его выполнения так, чтобы для данного Мероприятия всегда была оплачена хотя бы полная предоплата.

(b) в случае Мероприятий, осуществляемых рейсовым/линейным (не чартерным) самолетом, вышеуказанные условия изменений не имеют применения. Расходы по изменениям (срока, участника и т.д.), начисленные Туроператором, будут зависеть от расходов, начисленных перевозчиком. Перед подтверждением изменения необходимо связаться с Туроператором для получения информации на тему возможных расходов, связанных с этим;

(c) для Путешествующего, изменяющего срок выезда или место назначения, отель или

участников более чем за 40 дней до выезда, при выборе нового (другого) Мероприятия, применяются такие же ценовые условия, которые применялись в день выполнения первоначального бронирования.

(д) принципы, описанные в вышеизложенных пунктах (а) и (с), не применяются к изменениям в договорах, касающихся Мероприятий из предложения, которое не подлежит возврату. Условия изменений для этих договоров описаны в следующем пункте (е).

(е) доставка Путешествующим в Офис продаж или Туроператору менее чем за 40 дней до начала Мероприятия запроса об изменении Условий Договора относительно пункта назначения, отеля, даты или продолжительности Мероприятия, равнозначно отступлению Путешествующим от Договора со следствием, определенным в разделе X Условий участия, кроме случая, когда стороны решат иначе. Те же правила применяются к изменению договоров, касающихся поездок из предложения, которое не подлежит возврату.

VIII. РАСТОРЖЕНИЕ ДОГОВОРА ТУРОПЕРАТОРОМ ПО ПОВОДУ НЕДОСТАТОЧНОЙ ПОСЕЩАЕМОСТИ ПОЕЗДКИ

Туроператор может расторгнуть Договор и произвести полное возвращение Путешествующему выполненных платежей за Мероприятие в течение 14 дней от расторжения Договора, без дополнительной компенсации или возмещения, если количество бронирований меньше, чем 50 человек для автобусных Мероприятий, а также меньше, чем 220 человек для самолетных Мероприятий, а Туроператор уведомил Путешествующего о расторжении Договора не позже, чем за 20 дней, 7 дней, либо за 48 часов до начала мероприятия, продолжающегося соответственно: более 6 дней, от 2 до 6 дней, либо меньше 2 дней.

IX. ПЕРЕНЕСЕНИЕ ПОЛНОМОЧИЙ ИЗ ДОГОВОРА НА ДРУГОЕ ЛИЦО

Путешествующий может без согласия Туроператора перенести на лицо, выполняющее условия участия в Мероприятии, все полномочия, предоставленные ему на основании Договора, если одновременно это лицо принимает все обязанности, возникающие из Договора. Это перенесение полномочий и принятие обязанностей, называемое далее "переписыванием Мероприятия", является результативным по отношению к Туроператору, если Путешествующий уведомит его о переписывании Мероприятия на постоянном носителе, определенном в Договоре, в течение рассудительного срока.

Уведомление, составленное не позже, чем за 7 дней до начала мероприятия, считается в любом случае составленным в течение рассудительного срока.

Уведомление считается также составленным в течение рассудительного срока, если оно было выполнено Путешествующим: (а) в случае самолетных мероприятий - в аэропорту, не позже, чем за 2 часа до времени вылета или (б) в случае автобусных Мероприятий - в главном месте сбора, не позже, чем за 15 минут до выезда.

Если переписывание Поездки будет связано для Туроператора с дополнительными расходами, то требуя их платы Туроператор предъявит Путешествующему основные и реальные расходы. **За неоплаченную часть** стоимости Мероприятия, а также за расходы, понесенные Туроператором в результате переписывания

Поездки, Путешествующий и лицо, принимающее его полномочия, отвечают вместе.

X. ОТСТУПЛЕНИЕ ПУТЕШЕСТВУЮЩИМ ОТ ДОГОВОРА; ОПЛАТА ЗА ОТСТУПЛЕНИЕ ОТ ДОГОВОРА

Путешествующий может отступить от Договора в любое время до начала Мероприятия.

В случае отступления от Договора Путешествующий обязан уплатить в пользу Туроператора оплату за отступление от договора, которая определена и получаемая Туроператором согласно положениям ст. 47 абз. 2 Закона.

а) Туроператор сообщает, что исторически сформированные средние оплаты за отступление от Договора - в отношении к общей стоимости заключенного Договора - формируются следующим образом:

- до 40 дней до даты выезда - постоянная манипуляционная оплата 250 PLN./чел.,
- от 39 до 31 дней до даты выезда - до 20% стоимости Мероприятия,
- от 30 до 21 дней до даты выезда - до 30% стоимости Мероприятия,
- от 20 до 14 дней до даты выезда - до 50% стоимости Мероприятия,
- от 13 до 8 дней до даты выезда - до 70% стоимости Мероприятия,
- от 7 до 2 дней до даты выезда - до 80% стоимости Мероприятия,
- за 1 день до даты выезда и менее, а также в день выезда - до 90% стоимости Мероприятия.

б) В случае Мероприятий из предложения, которое не подлежит возврату, Путешествующий принимает к сведению то, что расходы на отступление от договора связаны с платежами, уплачиваемыми Туроператором для поставщиков мест в гостиницах и транспортных средств. Стоимость мероприятия состоит по большей части из невозмещаемых расходов на проживание и транспорт.

Туроператор сообщает, что исторически сформированные средние оплаты за отступление от Договора, касающегося мероприятий из предложения, которое не подлежит возврату - в отношении к общей стоимости заключенного Договора - формируются следующим образом:

- до 40 дней до даты выезда - до 50% стоимости Мероприятия,
- от 39 до 21 дней до даты выезда - до 60% стоимости Мероприятия,
- от 20 до 8 дней до даты выезда - до 70% стоимости Мероприятия,
- от 7 до 2 дней до даты выезда - до 80% стоимости Мероприятия,
- за 1 день до даты выезда и менее, а также в день выезда - до 90% стоимости Мероприятия.

Оценить окончательные понесенные расходы Туроператор может только после окончательной даты выезда и расчета стоимости мероприятия, которым Путешествующий не воспользовался. Расходы на проведение мероприятий часто рассчитываются только после окончания сезона, например, для летнего сезона, расчеты могут производиться в следующем осенне-зимнем периоде, а для зимнего сезона - в следующем весенне-летнем периоде. В случае мероприятий, выполняемых рейсовым/регулярным (не чартерным) самолетом, вышеуказанные условия изменений и отмены не имеют применения. Расходы на изменения и отмены, взимаемые Туроператором, будут зависеть от расходов перевозчика. Перед подтверждением изменения/отмены, необходимо связаться с организатором, чтобы получить информацию о возможных расходах, связанных с этим изменением/отменой. В случае отказа Клиента от

договора о поездке, суммы, указанные в пункте X бук. а Условий Участия являются невозвратным депозитом, указанным в ст. 394 ГК. В случае отступления от договора о Поездке со стороны подрядчика, Клиент не имеет права требовать уплаты двойного авансового платежа.

Туроператор в течение 14 дней от расторжения Договора возвратит Путешествующему заплаченную сумму за Мероприятие, уменьшенную на оплату за отступление от Договора, подсчитанную на основании расходов, известных в день расторжения Договора. Если после подсчета окончательно понесенных расходов возникнет необходимость вернуть Путешествующему часть оплаты - Туроператор безотлагательно вернет Путешествующему надлежащую сумму.

Вышеупомянутые постановления данного раздела не имеют применения в случае, когда Закон представляет, что отступление Путешествующим от Договора или его расторжение Путешествующим происходит без оплаты.

XI. СТРАХОВАНИЕ KL/NNW, ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ СТРАХОВАНИЯ, А ТАКЖЕ СТРАХОВАЯ ГАРАНТИЯ

Информация, касающаяся обязательного страхования зарубежных Мероприятий в сфере KL/NNW и добровольного дополнительного страхования, а также условия этих страхований составлены в Условиях страхования в ходе путешествий, которые доступны на сайте www.itaka.pl или в Офисе продаж.

Туроператор заявляет, что владеет требуемым Законом финансовым обеспечением на случай неплатежеспособности в форме страховой гарантии, выданной Europäische Reiseversicherung AG с зарегистрированным офисом в Мюнхене, действующим через Филиал в Польше (в настоящее время: ERGO Reiseversicherung AG с зарегистрированным офисом в Мюнхене, действующим через Филиал в Польше) ул. Хмельная 101/102 80-748 Гданьск, а также, что согласно Закону делает надлежащие от Договора взносы в Туристический гарантийный фонд.

Выплата средств по гарантии происходит:

- 1) в сфере покрытия средств продолжения Мероприятия или средств возвращения в страну через Опольское маршалское управление, ул. Пястowska 14, 45-082 Ополе, тел. +48 77 54 16 410, e-mail umwo@opolskie.pl.
- 2) в сфере возвращения совокупности или части платежей, внесенных на основании оплаты за Мероприятие, - страховщик, упомянутый в предыдущем предложении, тел. + 48 58 324 88 50, e-mail poczta@erv.pl.

XII. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ТУРОПЕРАТОРА

Туроператор ответственно за надлежащее выполнение всех туристических услуг, охваченных Договором. **Если какая-либо** из туристических услуг не выполняется по Договору или не выполняются услуги, представляющие существенную часть Мероприятия, то имеют применение положения ст. 48 Закона. Путешествующий обязан известить Туроператора о подтвержденных несоответствиях безотлагательно, по мере возможности в процессе продолжительности поездки - с учетом обстоятельства данного дела.

Ответственность Туроператора за невыполнение или ненадлежащее выполнение туристических услуг, охваченных Мероприятием, определяют положения ст. 50 Закона.

Ответственность Туроператора и Офиса продаж за ошибки в бронировании определяет ст. 53

Закона. С **соблюдением** ст. 50 абз. 5 Закона, Туроператор ограничивает размер возмещения, которое должен выплатить Туроператор за невыполнение или ненадлежащее выполнение туристических услуг, охватываемых Мероприятием, до трехкратности стоимости Мероприятия относительно каждого Путешествующего. Это ограничение не касается повреждений самого лица, а также вреда, вызванного преднамеренно или в результате небрежности.

Туроператор ответственен за ту информацию, которая содержится в публикациях, брошюрах, буклетах, листовках и других информационных материалах, выданных отелями, которые были открыты для доступа Путешествующему непосредственно через Туроператора или при посредничестве Офиса продаж.

XIII. ОБЯЗАННОСТЬ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ПОМОЩИ ПУТЕШЕСТВУЮЩЕМУ

В случае, когда Путешествующий оказался в затруднительной ситуации в связи с возникновением неминимумых и чрезвычайных обстоятельств в понимании ст. 4 п. 15 Закона, Туроператор предоставляет Путешествующему соответствующую помощь на условиях, определенных в ст. 52 Закона.

В случае, когда невозможно обеспечить Путешествующему возвращение в страну в соответствии с Договором по поводу неминимумых и чрезвычайных обстоятельств, Туроператор берет на себя расходы, необходимые для проживания Путешествующего, по мере возможности в категории, равновесной к определенной в Договоре, в течение периода до 3 ночей.

Вышеупомянутые полномочия на проживание не исключают применения более выгодных положений в этой сфере.

Туроператор не может ссылаться на неминимумые и чрезвычайные обстоятельства с целью ограничения ответственности, о которой идет речь в двух предыдущих предложениях, если предприниматель, оказывающий транспортные услуги, не может ссылаться на такие обстоятельства на основании других положений.

XIV. ОБЯЗАТЕЛЬСТВА И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ПУТЕШЕСТВУЮЩЕГО

В случае Мероприятий на самолете, Путешествующий несет ответственность за получение информации у представителя Туроператора или информации, указанной на досках с объявлениями в отеле, которая касается Мероприятия, а также срока обратного мероприятия, в том числе также изменения времени обратного полета по отношению ко времени, действительно во время вылета со страны. Необходимо уточнить расписание возвращения за 24 часа до планируемого времени вылета со страны у местного представителя Туроператора или пользуясь информационной таблицей в отеле, либо в [Зоне Клиента](#) на сайте www.itaka.pl.

В случае Мероприятий, проводимых на линейном/рейсовом самолете, Путешествующий ответственен за соблюдение принципов подтверждения участков полета, о которых его уведомят Туроператор. Отсутствие подтверждения обозначает, что авиационные линии, принимающие участие в транспортировке, могут распоряжаться бронированными местами. Путешествующий несет ответственность за то, что он сам и его багаж выполняет требования, обязательные для путешествия на самолете,

автобусе или на другом предусмотренном транспортном средстве.

Условия перевозки пассажиров и багажа на самолете находятся на сайте www.itaka.pl во вкладке "**авиакомпания**". Обращаем внимание, что беременные женщины не должны путешествовать на самолете без предварительной медицинской консультации. Из-за безопасности, беременные женщины в период с 26 до конца 34 недели беременности (в случае многоплодной беременности с 20 до конца 28 недели) беременности, обязаны предъявить перевозчику врачебную справку на английском языке об отсутствии противопоказаний для полета. Беременные женщины после 34 недели (в случае многоплодной беременности после 28 недели) беременности могут быть не допущены перевозчиком к полету.

Окончательное решение о допуске к полету беременной женщины принимает капитан самолета. В случае рейсов на корабле беременные женщины, после 24 недели беременности, обязаны предъявить перед входом на борт корабля врачебную справку о возможности совершить путешествие. Перевозчик оставляет за собой право на требование врачебной справки на каждом этапе беременности и отказ во входе, если Перевозчик и/или Капитан корабля не уверены в том, что Пассажир будет в безопасности во время перевозки.

XV. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ АВИАЛИНИЙ

Полет к месту назначения и возвращения из него подлежат условиям Монреальской конвенции от 1999 г. Рекламации, касающиеся повреждения или ограбления багажа в ходе авиаперевозки, необходимо вносить в письменном виде на бланке Property Irregularity Report (в дальнейшем PIR) на адрес представительства авиалиний в течение 7 дней с даты получения поврежденных предметов. Рекламации, следующие из задержки поставки багажа, необходимо подавать в письменном виде по адресу представительства авиационных линий до 21 дня от даты передачи багажа пассажиру. Бланк PIR доступный в аэропортах обычно в точках для заявления о потере или повреждении багажа англ. „Lost and found”.

XVI. ВНУТРЕННЯЯ ПРОЦЕДУРА РАССМОТРЕНИЯ СООБЩЕНИЙ, ТРЕБОВАНИЙ И ЖАЛОБ ПУТЕШЕСТВУЮЩЕГО, КОТОРЫЕ СВЯЗАНЫ С РЕАЛИЗАЦИЕЙ МЕРОПРИЯТИЯ, ОРГАНИЗОВАННОГО ТУРОПЕРАТОРОМ ИТАКА

1. Если в процессе туристического мероприятия Путешествующий обнаружит несоответствующее выполнение Договора, он должен безотлагательно известить об этом Туроператора или его представителя (гида или резидента) на месте реализации мероприятия. В случае подтвержденного несоответствия Путешествующий имеет право подать жалобу. С целью предотвращения вреда, жалоба должна быть подана Путешествующим безотлагательно, так, чтобы Туроператор мог как можно скорее вмешаться и выяснить дело в пристальном порядке. Туроператор рекомендует подавать жалобу в бумажном или электронном виде (электронным письмом по адресу: sok@itaka.pl), возможно на другом постоянном носителе. Под "постоянным носителем" следует понимать материал или инструмент, который позволяет

хранить информацию в способ, делающий возможным доступ к информации в будущем в течение времени, соответствующего для целей, которым эта информация служит, и которые позволяют воссоздать сохраняемую информацию в неизменном виде.

2. Жалоба должна содержать данные, которые позволяют идентифицировать Путешествующего и данное туристическое мероприятие, в котором он участвовал, предмет жалобы, указание несоответствия, а также определение требований. Кроме того, жалоба должна быть составлена в срок не превышающий 30 дней от дня окончания поездки. Для соблюдения срока достаточно отправить жалобу до его истечения. В случае подачи жалобы после срока, Туроператор может признать ее безрезультатной.

Жалоба, связанная с реализацией туристического мероприятия, может быть направлена непосредственно Туроператору по адресу: **Центр по обслуживанию Клиентов, ООО Новая Итака (Centrum Obslugi Klienta, Nowa Itaka sp. z o.o.), ул. Реймонта 39, 45-072 Ополе** или sok@itaka.pl, либо в Офис продаж, при посредничестве которого был составлен Договор. Офис продаж безотлагательно передает жалобу Туроператору. Жалоба, поданная в Офис продаж в данный день, считается поданной в этот день Туроператору. Офис продаж, гид и резидент не уполномочены признавать претензии Путешествующего, связанные с Договором, в частности, возникающих из поданной Путешествующим жалобы.

3. Ответ на правильно составленную жалобу будет передан Путешествующему в бумажном виде или с помощью другого постоянного носителя информации, в соответствии с обстоятельством и формой подачи жалобы Путешествующим, но не позднее 30 дней с даты окончания туристического мероприятия, а в случае подачи жалобы после окончания туристического мероприятия, 30 дней с момента ее подачи (применяется дата получения письма Туроператором). Для соблюдения срока достаточно отправить (например, предоставить отправку в почтовое отделение или отправить электронным путем) ответ до истечения этого срока.

В случае неудовлетворительного способа рассмотрения жалобы по мнению Путешествующего, Путешествующий имеет право продолжать корреспонденцию по этому вопросу и подать так называемую апелляцию. В этом случае Путешествующий не имеет 30-дневного срока для представления своей позиции, однако Туроператор рекомендует, чтобы крайний срок для подачи апелляции не превышал 90 дней с даты получения ответа от Туроператора. Аналогичным образом, Туроператор повторно рассмотрит дело и предоставит свой ответ примерно в то же время.

4. Поскольку такая обязанность не возникает из безусловно действующих положений закона, Туроператор не пользуется внесудебными способами рассмотрения жалоб и расследования претензий, в том числе не пользуется внесудебным решением потребительских споров. Исполняя обязанности, наложенные безусловно действующими положениями закона, Туроператор сообщает, что субъектом, уполномоченным проводить разбирательства относительно внесудебного урегулирования потребительских споров, которому подчинен Туроператор, является Торговая инспекция - Воеводский инспекторат Торговой инспекции в Ополе (ул. 1 мая 1, 45-068 Ополе, адрес электронной почты: sekretariat@opole.wiuh.gov.pl). Информация,

касающаяся внесудебного решения потребительских споров с помощью платформы, созданной Европейской Комиссией, находится по адресу:

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=PL>.

Путешествующий имеет право подать жалобу с помощью указанной выше платформы, в случае заключения Договора с использованием сайта Туроператора (онлайн). Путешествующий может также получить помощь по делу своих полномочий, а также в сфере спора между ним и Туроператором, обратившись к поветовому (городскому) представителю потребителей или в общественную организацию, к уставным заданиям которой относится защита потребителей (в т.ч. Федерация потребителей, Общество польских потребителей), либо воспользовавшись информацией, доступной на сайте председателя Управления по защите конкуренции и потребителей.

XVII. ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ

Туроператор является **администратором персональных данных** Путешественников, собранных с целью заключения и реализации Договора. Контактные данные с администратором данных: тел. 77 5412 202, электронная почта: info@itaka.pl. Администратор данных несет ответственность за безопасность предоставленных персональных данных и за их обработку в соответствии с законодательством. **Администратор данных назначил Инспектора по защите данных (ИЗД)**, с которым можно связаться по вопросам, связанным с обработкой персональных данных и осуществлением прав Путешественников в соответствии с положениями о защите персональных данных по адресу электронной почты: daneosobowe@itaka.pl. Подробная информация об обработке персональных данных путешественников

доступна по адресу <https://www.itaka.pl/regulamin/> и в Офисах Продаж. Лицо, осуществляющее бронирование Мероприятия, обязано хранить в тайне все персональные данные, связанные с бронированием Мероприятия и заключенным Договором. Предоставляя вышеуказанные данные (включая, в частности, номер бронирования) третьим лицам, в том числе лицам, указанным в подтверждении бронирования/ документе путешествия, Вы соглашаетесь предоставить доступ этим лицам к данным из подтверждения бронирования/ документа путешествия через Туроператора и через Личный Кабинет. Лицо, осуществляющее бронирование Мероприятия, также принимает к сведению, что случайная передача или потеря вышеупомянутых данных (включая, в частности, номер бронирования) могут привести к тому, что посторонние лица получат доступ к данным из подтверждения бронирования/ документа путешествия через Личный Кабинет, за что Туроператор не несет ответственности.

Лицо, осуществляющее бронирование путем заключения Договора также от имени и для лиц, указанных в подтверждении бронирования/ документе путешествия, принимает на себя обязательство информировать эти лица о принципах обработки их данных администратором данных в связи с заключаемым Договором или бронированием Мероприятия.

Если лицо, осуществляющее бронирование, заключает Договор от имени лица, указанного в подтверждении бронирования/ документе путешествия, оно должно иметь согласие (доверенность или разрешение) на вышеуказанное лицо, действующие от ее имени. Лицо, осуществляющее бронирование, несет полную ответственность за действия без вышеуказанного разрешения (не распространяется на лица, не обладающих

полной дееспособностью). Лицо, осуществляющее бронирование, должно предоставить вышеуказанное согласие на каждый запрос администратора персональных данных.

XVIII. ОКОНЧАТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Сообщения, требования и жалобы Путешествующего рассматриваются в рамках "Внутренней процедуры рассмотрения сообщений, требований и жалоб Путешествующих, которые связаны с реализацией Мероприятия".

Споры между Сторонами, связанные с Договором, могут быть решены в порядке внесудебного рассмотрения потребительских споров, а в случае отсутствия решения спора - они будут решаться соответствующим местным судом.

Субъектом, который уполномочен к внесудебному решению потребительских споров, является Торговая инспекция, а информация об этой процедуре доступна на веб-сайте <http://www.opole.wiih.gov.pl/>.

В делах, которые не урегулированы Условиями участия, имеют применение положения Закона, положения Гражданского кодекса, а также другие положения, касающиеся защиты потребителя, в том числе имеющие применение к туристическим мероприятиям положения ст. 10, ст. 11, ст. 12 абз. 1 п. 1, 5, 16 и 17, ст. 17, а также ст. 20 абз. 2 закона от 30 мая 2014 г. о правах потребителя (З. В. от 2017 г. поз. 683) в ст. 3 в абз. 1 п. 8).

Путешествующий может ознакомиться с содержанием Закона, в том числе с положениями, упомянутыми в Условиях участия, на сайте www.itaka.pl или в Офисе продаж, либо по адресу: www.sejm.gov.pl