Atnaujinta 2026 m. Rugsėjis 10 d.

BENDROSIOS DALYVAVIMO SĄLYGOS

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

Nowa Itaka sp. z o.o. Opole mieste toliau vadinama - „Kelionių agentūra“ yra subjektas, įrašytas 015 numeriu į Opole vaivadijos maršalkos tvarkomą kelionių organizatorių ir verslininkų, padedančių įgyti susijusias kelionių paslaugas, registrą. Kelionių agentūros tikslas – užtikrinti Keliautojams optimalias poilsio sąlygas tiek turistinių kelionių metu, tiek išvykų metu, kurios nėra turistinėmis kelionėmis. Šios Bendrosios dalyvavimo sąlygos toliau vadinamos "Dalyvavimo sąlygomis". Sąvokos: „turistinė kelionė“ toliau vadinama „Kelionė“; „turistinės kelionės sutartis“ toliau vadinama – „Sutartis“; „Keliautojas“ (taip pat vadinamas Klientu) bei „patvarioji laikmena“ naudojamos šiose Dalyvavimo sąlygose, kaip apibrėžta atitinkamai: 4 straipsnio 2, 3, 6 ir 10 punktuose, 2017 m. lapkričio 24 d. Turistinių kelionių ir susijusių kelionių paslaugų teikimo įstatyme, toliau vadinama – „Įstatymu“. Kiekvieną kartą, kai Dalyvavimo sąlygose vartojami terminai „Pardavimo biuras“ arba „Biuras“ be papildomo apibrėžimo – tai reiškia Įstatymo 4 straipsnio 11 punkte nurodytą „pardavimo vietos“ sąvoką, kurioje konkretus Keliautojas rezervavo Kelionę arba Išvyką.

Kelionių agentūra, be organizuotų turistinių kelionių, taip pat siūlo atskiras turizmo paslaugas (toliau vadinama – „Išvykomis“), kurios nėra laikomos turistinėmis kelionėmis ir kurioms netaikomos Įstatymo nuostatos. Išvykų objektas yra tokios turizmo paslaugos, kurios sudaro atskirą visumą ir Kelionių agentūra jų nejungia su kitomis turizmo paslaugomis. Išvykos – tai visų pirma sutartys dėl apgyvendinimo viešbutyje, atvykimas į viešbutį ar oro uostą savarankiškas (į vieną arba į abi puses). Iš su Klientais sudaromų Sutarčių turinio aišku, ar jos susijusios su Kelionės, ar su Išvykos organizavimu. Nowa Itaka Sp. z o.o. Išvykų atveju atlieka turizmo verslininko vaidmenį, o Viešbučio savininkas arba vežimo paslaugų į oro uostą ar iš oro uosto Teikėjas yra atskiras verslininkas ir kartu faktinis nustatytos sutarties vykdytojas. Jų duomenys yra pateikti apatinėje sutarties dalyje bei jų interneto svetainėje, pateiktoje Kelionių agentūros pasiūlymo „kontaktai“ skiltyje. Pobūvio viešbutyje atveju duomenis taip pat galima rasti prisijungus prie internetinės svetainės www.itaka.pl/strefa-klienta/ skiltyje su informacija apie rezervuotą išvyką, o transporto paslaugų į oro uostą ar iš oro uosto atveju – internetinėje svetainėje www.itaka.pl/linie_lotnicze/ , konkrečioms oro linijoms skirtoje skiltyje. Sutartyse dėl Išvykų, šiose Dalyvavimo sąlygose numatytos nuostatos dėl Kelionių taikomos atitinkamai, išskyrus XIII skyrių, kur nuostatos dėl draudimo bei kiti nustatymai, tiesiogiai susiję su Įstatymo nuostatomis, nėra taikomi.

Be to, Kelionių agentūra siūlo atskiras turizmo paslaugas bei organizuotas turistines keliones, sudarytas vadinamojo dinaminio paketų sudarymo principu. Šios galimybės, įvardijamos kaip ITAKA SMART, naudojimosi sąlygos yra aptariamos Dalyvavimo sąlygų XVI skyriuje.

Šios Dalyvavimo sąlygos, kurios yra Sutarties standartinės sąlygos, parengtos vadovaujantis Civilinio kodekso 384 straipsnio, 1 dalimi, bei Įstatymu, nustato su Kelionių agentūros Kelionių siūlymu, pardavimu ir vykdymu susijusias Keliautojų, Kelionių agentūros bei Kelionių agentūros vardu ir sąskaita veikiančio Pardavimo biuro teises ir pareigas. Dalyvavimo sąlygose nurodytų Kelionių organizatorius yra Kelionių agentūra. Toliau pateiktos medžiagos ir dokumentų turinys yra neatskiriama Sutarties dalis: a) „Dalyvavimo sąlygos“,

b) "Pasiūlymas", kuriame pateikiamas Keliautojo pasirinktos ir Sutarties objektą sudarančio Kelionės aprašymas, išskyrus paslaugas, kurios buvo pasirinktos ir įsigytos pradėjus teikti turizmo paslaugą, bei vietines ekskursijas, c) „Kelionės dokumentai“,

d) "Kelionių draudimo sąlygos ITAKA kelionių agentūros klientams Nr. 10.11.016 ERGO Reiseversicherung AG, kurios registruota buveinė yra Miunchene, su filialu Lenkijoje, 80-309 Gdansk, al. Grunwaldzka 413,

e) "Asmens duomenys", f) "Praktinė informacija".

Aukščiau nurodyta medžiaga yra prieinama internetinėje svetainėje www.itaka.pl bei išduodama sudarant Sutartį Pardavimo biure, taip pat prieš sudarant Sutartį perduodama elektronine forma joje nurodytu el. pašto adresu arba popierine forma Pardavimo biure, jei sudarant sutartį nėra elektroninio ryšio.

Aktualūs Kelionių aprašymai pateikiami Kelionių agentūros pasiūlyme, kurį galima rasti adresu www.itaka.pl . o taip pat kataloguose, tai nėra pasiūlymas, kaip apibrėžta Civilinio kodekso 66 str. 1 d., bet yra kvietimas sudaryti Sutartį. Kelionių aprašymuose pateikti duomenys yra informacinio pobūdžio ir gali keistis prieš sudarant Sutartį, laikantis Įstatymo 40 straipsnio 3 dalies nustatyto reikalavimo informuoti Keliautoją apie pakeitimus. Kelionių agentūra ir Keliautojas teikia vienas kitam Įstatyme ar Sutartyje numatytą informaciją, pareiškimus bei medžiagą patvirtindami jų gavimą, kuris atitinka šalių sutartą patvariosios laikmenos rūšį atsižvelgiant į XIV skyriaus nuostatas. Žodžiu pateikta informacija ar pareiškimai turėtų būti išsaugoti patvarioje laikmenoje. Jei Įstatyme reikalaujama, kad informacija ar pareiškimas Keliautojui būtų pateiktas konkrečioje laikmenoje, bus naudojama Įstatyme nurodyta laikmena. Kelionių agentūra netaiko Įstatymo 5 straipsnio 1 dalies 2 punkto e) papunktyje nurodytos organizuotos turistinės kelionės sudarymo procedūros per susijusius internetinio (online) užsakymo procesus.

II. IKISUTARTINĖ INFORMACIJA; KELIONĖS REZERVAVIMAS; SUTARTIES SUDARYMAS

Sutartis gali būti sudaryta:

(a) per internetinę svetainę www.itaka.pl arba ITAKA mobiliąją programėlę,

(b) per Pardavimų biurą, abiem šalims fiziškai dalyvaujant,

(c) telefonu arba naudojantis kitomis nuotolinio ryšio priemonėmis per Pardavimo biurą arba Kelionių agentūros informacinę liniją.

Asmuo, rezervuojantis Kelionę, privalo turėti visišką civilinį teisnumą ir veiksnumą. Sudarant Sutartį arba Kelionės sutartį nepilnamečio arba asmens, neturinčio visiško veiksnumo, kuris keliauja be teisėtų globėjų, vardu, reikalingas išankstinis raštiškas jų sutikimas su notaro patvirtintais parašais. Už žalą, padarytą Kelionės metu ar Išvykos metu nepilnamečių asmenų arba asmenų, neturinčių pilno civilinio veiksnumo, atsako teisiniai globėjai, nepriklausomai nuo to, ar jie keliauja kartu su jais ar ne.

Asmuo, rezervuojantis Kelionę (pirmasis asmuo rezervacijos patvirtinime / kelionės dokumentuose nurodytas asmuo arba mokėtojas), prisiima atsakomybę už visos Kelionės kainos sumokėjimą už visus rezervacijos patvirtinime / kelionės dokumentuose nurodytus asmenis. Šis asmuo taip pat yra atsakingas už iš Kelionių agentūros (tiesiogiai arba per Pardavimo biurą) gautos informacijos bei pareiškimų, susijusių su Kelione, perdavimą kitiems Keliautojams, taip pat už informacijos bei pareiškimų, susijusių su Kelione, perdavimą Kelionių agentūrai (tiesiogiai arba per Pardavimo biurą) šių asmenų vardu. Rekomenduojama, kad Kelionę rezervuojantis Keliautojas likus 24 valandoms iki numatyto išvykimo / išskridimo iš šalies laiko susisiektų su Kelionių agentūra (tiesiogiai arba per Pardavimo biurą), kad patvirtinti išvykimo / skrydžio tvarkaraštį (laiką). Visada aktualų tvarkaraštį taip pat galima patikrinti Kliento zonoje internetinėje svetainėje www.itaka.pl arba mobiliojoje programėlėje ITAKA.

Prieš sudarant Sutartį Keliautojui suteikiama:

(a) standartinę informaciją, pateikiamą naudojant atitinkamą standartinę informacijos formą toliau vadinama SFI forma, kuri pridedama kaip Įstatymo 1 arba 2 priedas, b) Įstatymo 40 straipsnio 1 dalyje nurodytą informaciją toliau vadinama Informacija apie kelionę. Prieš Sutarties sudarymą, Kelionių agentūra gali pakeisti Keliautojui pateiktą Informaciją apie Kelionę, aiškiai, suprantamai ir matomai informuodama jį apie kiekvieną informacijos pakeitimą.

Sudarant Sutartį per internetinę svetainę www.itaka.pl arba mobiliojoje programėlėje ITAKA, Keliautojas patvirtina, kad prieš rezervacijos atlikimą jam buvo pateikta Įstatyme numatyta informacija naudojant SIF formą, o prieš Sutarties sudarymą, taip pat ir Informacija apie Kelionę. Sudarant Sutartį per Pardavimo biurą, informacijos teikimas Keliautojui naudojant SIF formą ir Informaciją apie Kelionę, taip pat ankstesniame sakinyje nurodytas patvirtinimas, pateikiamas patvariojoje laikmenoje. Jei Sutartis sudaroma telefonu ar kitomis nuotolinio ryšio priemonėmis, Keliautojui pateikiama Informacija apie Kelionę bei informacija, nurodyta Įstatymo 2 priede pateiktoje SIF formoje, taip pat patvirtinamas siūlomos Sutarties turinys, užfiksuotas popieriuje ar kitoje patvariojoje laikmenoje.

Sutartyje arba patvirtinime apie jos sudarymą turi būti pateikta informacija suteikta Keliautojui apie Kelionę, taip pat visas šalių Sutarties turinys bei Įstatymo 42 straipsnio 4 dalies nustatyti duomenys ir informacija. Sutarties sudarymo metu arba iš karto po jos sudarymo Keliautojui patvariojoje laikmenoje pateikiama Sutarties kopija arba jos sudarymo patvirtinimas. Sutartis sudaroma atlikus mokėjimą pagal sąlygas, aprašytas šiame punkte: III KELIONĖS KAINA, MOKĖJIMO SĄLYGOS. Atlikdamas mokėjimą (visą ar dalinį), Klientas sutinka su Sutartimi todėl kitoks sutikimo sudaryti Sutartį būdas nėra reikalingas. Keliautojas turi teisę prašyti popierinės Sutarties kopijos, jei ji buvo sudaryta šalims fiziškai dalyvaujant. Su Kelionės paketu susijusiais klausimais iki Kelionės pradžios Keliautojas gali kreiptis tiesiogiai į Kelionių agentūrą, o jei Sutartis buvo sudaryta per Pardavimų biurą – į šį biurą. Kelionei prasidėjus, Keliautojas gali kreiptis į kelionės vadovą arba kelionės organizatoriaus atstovą, kurie pateikia savo telefono numerį ir el. pašto adresą atvykimo, prasidėjus transportui į viešbutį arba apgyvendinimo viešbutyje metu.

III. KELIONĖS KAINA, MOKĖJIMO SĄLYGOS

Visos Kelionių kainos yra sutartinės. Kelionės paketo kaina nustatoma remiantis galiojančiais tarifais, kainomis, mokesčiais ir valiutų keitimo kursais. Į Kelionės kainą neįskaičiuotos paso ir vizos gavimo, skiepų, papildomų draudimų bei kitų į Sutartį neįeinančių paslaugų išlaidos, o atsakingas už jų vykdymą yra Keliautojas. Išankstinis mokėjimas už Kelionę sudaro 30 % Kelionės kainos. Išankstinis mokėjimas turi būti atliktas Kelionių agentūrai arba Pardavimų biurui, arba į Kelionių agentūros nurodytą banko sąskaitą per 24 valandas nuo rezervacijos atlikimo momento. Likusią visą Kelionės kainą, atskaičius sumokėtą išankstinį mokėjimą, privaloma sumokėti Kelionių agentūrai arba Pardavimų biurui, arba pervesti į Kelionių agentūros nurodytą banko sąskaitą likus 30 dienų iki išvykimo / išskridimo datos. Rezervuojant Kelionę likus mažiau nei 30 dienų iki išvykimo / skrydžio, visa Kelionės kaina turi būti sumokėta per 24 valandas nuo rezervacijos atlikimo momento, analogiška tvarka kaip nurodyta aukščiau. Mokėjimas už papildomą Kelionės atšaukimo išlaidų draudimą turi būti atliktas kartu su išankstiniu mokėjimu arba sumokant visą kainą, priklausomai nuo Kelionės rezervacijos atlikimo termino. Jei rezervacija nėra atliekama asmeniškai, Keliautojas privalo per 24 valandas nuo rezervacijos atlikimo atsiųsti banko mokėjimo patvirtinimą. Mokėjimo patvirtinimas turi būti atsiųstas Pardavimų biurui arba adresu sklep@itaka.pl , jei rezervacija buvo atlikta per www.itaka.pl internetinę svetainę. Jeigu aukščiau nurodytos sąlygos neįvykdomos, Kelionių agentūra pasilieka teisę anuliuoti neapmokėtą rezervaciją. Jeigu rezervacija atliekama likus mažiau nei 14 dienų iki išvykimo / skrydžio, mokėjimas turi būti atliktas rezervacijos dieną. Pinigų grąžinimas bus vykdomas tik į Keliautojo nurodytą banko sąskaitą, remiantis rezervaciją atlikusio asmens (pirmojo asmens, nurodyto rezervacijos patvirtinime / kelionės dokumentuose, arba mokėtojo) pateiktu nurodymu. Kelionių agentūra pasilieka teisę iki kelionės pradžios keisti (didinti) Kelionės kainą, kai tai yra tiesioginė pasekmė pasikeitus keleivių vežimo kainoms dėl kuro ar kitų energijos šaltinių išlaidų pokyčių, mokesčių ar rinkliavų už į Sutartį įtrauktas turizmo paslaugas dydžio, kuriuos taiko tiesiogiai Kelionės vykdyme nedalyvaujantys tretieji asmenys, oro uosto mokesčių, įlaipinimo ar išlaipinimo mokesčių uostuose bei oro uostuose, arba su Kelione susijusių valiutų kursų pokyčių. Jei būtina padidinti kainą, Kelionių agentūra kiekvieną kartą raštu arba kitoje patvariojoje laikmenoje informuoja keliautoją (užsakymo mokėtoją arba pirmąjį asmenį, nurodytą užsakymo patvirtinime ir (arba) kelionės dokumentuose) apie kainos pasikeitimą, nurodydama kainos padidinimo priežastis ir skaičiavimo būdą. Kainos keitimo apskaičiavimo būdas tiesiogiai atitiks išlaidų pokytį. Likus 20 (dvidešimčiai) dienų iki Kelionės pradžios, Sutartyje su Keliautoju sutarta kaina negali būti padidinta. Keliautojas turi teisę į Kelionės kainos sumažinimą, atitinkantį aukščiau nurodytų išlaidų sumažėjimą, kai toks išlaidų sumažėjimas įvyko po Sutarties sudarymo, prieš prasidedant Kelionei. Tokiu atveju Kelionių agentūra iš Keliautojui grąžintinos sumos gali atskaityti faktines administravimo išlaidas. Keliautojo prašymu Kelionių agentūra pateiks patirtas paslaugų išlaidas patvirtinančius dokumentus. Kelionių agentūra informuoja, kad siūlo papildomą paslaugą – kainos nekintamumo garantiją, kuri leidžia Keliautojui apsisaugoti nuo galimos Kelionės kainos padidinimo, nurodyto aukščiau. Aktualios kainos apimančios kainos nekintamumo garantijos paslaugą, visada prieinamos Pardavimų biuruose arba internetinėje svetainėje www.itaka.pl. Kai šiose Dalyvavimo sąlygose kalbama apie vadinamąjį negrąžinamą pasiūlymą, tai reiškia pasiūlymą, į kurį įtraukta Kelionė pagrindinėms sudedamosioms dalims, pavyzdžiui, transporto ir apgyvendinimo paslaugoms, taikomos griežtos Kelionių agentūros ir paslaugų teikėjų tarpusavio atsiskaitymo taisyklės tuo atveju, kai atsisakoma dalyvauti tokioje Kelionėje.

IV. PASAS, VIZOS, SKIEPAI, SVEIKATOS REIKALAVIMAI

Už Europos Sąjungos ribų keliaujantys asmenys privalo turėti galiojantį nuolatinį pasą (kuris galiotų bent 6 mėnesius nuo grįžimo į Lenkiją datos). Keliaujant į Europos Sąjungos šalis būtina turėti asmens tapatybės kortelę arba pasą. Reikalavimas turėti pasą taip pat taikomas vaikams iki 2 metų amžiaus. Keliautojams, besinaudojantiems laikinuoju arba diplomatiniu pasu, Kelionių agentūra prieš atliekant rezervaciją rekomenduoja susisiekti su tikslo šalies diplomatine

atstovybe dėl galimų formalių apribojimų, susijusių su tokio tipo pasais. Konkrečių Kelionių aprašymuose pateikta informacija apie vizų reikalavimus taikoma tik Lenkijos piliečiams. Kitų šalių piliečiams prieš perkant Kelionę rekomenduojama susisiekti su atitinkamu konsulatu ir išsiaiškinti jiems taikomas vizų išdavimo taisykles. Vykstant į pasaulio regioną, kuriame klimatas yra kitoks arba sanitarinės-higieninės sąlygos yra prastos, būtina iš anksto pasirūpinti tinkamomis profilaktikos priemonėmis. Vykstant į Karibų jūros regioną, Centrinės ir Pietų Amerikos šalis, Artimųjų Rytų regioną, Centrinę Afriką bei Aziją, rekomenduojame susipažinti su aktualia informacija apie galimus pavojus sveikatai ir su tuo susijusią profilaktiką Pasaulio sveikatos organizacijos (PSO), Europos ligų prevencijos ir kontrolės centro (ELPKC) svetainėse, taip pat Vyriausiosios sanitarinės inspekcijos interneto svetainės skirtame puslapyje „Informacija keliaujantiems“ (www.gis.gov.pl). Jei Keliautojui yra medicininių kontraindikacijų keliauti į užsienį ir dalyvauti Kelionėje, Keliautojas privalo apie tai informuoti Kelionių agentūrą. Jeigu dalyvavimas Kelionėje yra susijęs su tam tikrais sveikatos reikalavimais, informacija apie tai pateikiama Kelionės aprašyme.

V. KELIONĖS PRADŽIA, SKRYDIS IR VIEŠBUČIO PARA

Kelionių agentūra informuoja Keliautoją, kad išvykimo data yra kelionės pradžios diena, o grįžimo data – kelionės pabaigos diena. Pirmoji ir paskutinė kelionės lėktuvu dienos yra skirtos transportui, o ne faktiniam poilsiui. Viešbučio para, o kartu ir viešbučio paslaugos (pvz., maitinimas), viešbučiuose ir apartamentuose baigiasi 10.00 val., o prasideda 14.00–15.00 val. Naktinių skrydžių į tikslo šalį atveju, kai atvykstama kitą dieną po viešbučio paslaugų teikimo pradžios, nurodytos kelionės dokumento eilutėje „TERMINAS“, Keliautojai apgyvendinami atvykus į viešbutį – tai reiškia, kad viešbučio para skaičiuojama nuo kelionės dokumento eilutėje „TERMINAS“ nurodytos dienos 14.00–15.00 val. „Viskas įskaičiuota“ (angl. all inclusive) paslaugų teikimas prasideda užsiregistravus objekte, su sąlyga, kad jau yra prasidėjusi pirmoji viešbučio para, ir baigiasi išsiregistravimo momentu, tačiau ne vėliau kaip pasibaigus paskutinei viešbučio parai. Grįžtamųjų skrydžių į šalį atveju, kai skrendama pasibaigus paskutinei viešbučio parai, kambarius privaloma atlaisvinti iki 10.00 val. išsiregistravimo dieną. Kruizinių kelionių atveju įlaipinimas į laivą prasideda 13.00 val. kruizo pradžios dieną. Kajutės turi būti atlaisvintos iki 9.00 val. kruizo pabaigos dieną.

VI. SUTARTIES SĄLYGŲ KEITIMAS KELIONIŲ AGENTŪROS INICIATYVA

Atsižvelgiant į Įstatymo 45 straipsnį, 48 straipsnio 10 dalį ir 50 straipsnio 1 dalį, Sutartyje nurodyta Kelionės kaina nekeičiama. Sutarties sąlygų, išskyrus kainą toliau vadinama - „Sutarties sąlygos“, pakeitimai gali būti vykdomi vadovaujantis Įstatymo 46 straipsnio nuostatomis. Kelionių agentūra privalo pranešti Keliautojui apie visus Sąlygų pakeitimus, kaip apibrėžta Įstatymo 46 straipsnio 2 dalies 1 punkte, ir su jais susijusias šalių teises ir pareigas patvariojoje laikmenoje iš karto po to, kai buvo informuota apie tokius pakeitimus. Keliautojas, gavęs pranešimą apie Sutarties sąlygų pakeitimus, per pranešime nurodytą laikotarpį patvariojoje laikmenoje (tiesiogiai arba per Pardavimų biurą) privalo informuoti Kelionių agentūrą, ar jis sutinka su siūlomais pakeitimais, ar nutraukia Sutartį. Mažiems Sutarties sąlygų pakeitimams Keliautojų sutikimas nėra reikalingas, ir jie nesuteikia Keliautojams teisės nutraukti Sutartį nesilaikant Dalyvavimo sąlygų X skyriuje aprašytų taisyklių. Kelionių agentūra atsisako suteikti bet kokią kompensaciją Keliautojui, kuris, informuotas apie Sutarties sąlygų pakeitimus, su jais sutinka dalyvaudamas kelionėje.

VII. SUTARTIES SĄLYGŲ PAKEITIMAS KELIAUTOJO INICIATYVA; SUTARTIES NUTRAUKIMAS KELIAUTOJO INICIATYVA

Sutarties sąlygų keitimas Keliautojo iniciatyva gali būti vykdomas Keliautojui pateikus pareiškimą patvariojoje laikmenoje Kelionių agentūrai arba Pardavimo biurui. Keliautojas, kuris sumokėjęs išankstinę įmoką arba visą Kelionės kainą pageidauja pakeisti Sutarties sąlygas (pvz., dėl datos, kelionės tikslo, viešbučio), privalo laikytis šių taisyklių:

(d) likus mažiau nei 40 dienų iki Kelionės pradžios Keliautojo pateiktas prašymas Kelionių agentūrai arba Pardavimo biurui pakeisti Sutarties sąlygas dėl kelionės tikslo, viešbučio, datos ar trukmės yra prilyginamas Keliautojo atliekamam Sutarties nutraukimui su pasekmėmis, nurodytomis Dalyvavimo sąlygų X skyriuje, nebent šalys susitartų kitaip.

(b) tais atvejais, kai Kelionė vykdoma nečarteriniu orlaiviu, t. y. reguliariuoju arba vadinamuoju pigių skrydžių bendrovių (mažų sąnaudų) lėktuvu, taip pat kai Kelionę sudaro kruizas kruiziniu laivu, aukščiau nurodytos keitimo sąlygos netaikomos. Kelionių agentūros apskaičiuotos keitimo išlaidos (datos, dalyvio ir kt.) priklausys nuo vežėjo nustatytų išlaidų. Prieš patvirtinant pakeitimą, būtina susisiekti su Kelionių agentūra, kad gauti informaciją apie galimas su tuo susijusias išlaidas. Tuo pačiu Kelionių agentūra įspėja, kad minėtos išlaidos gali pasikeisti (apie tai Kelionių agentūra informuos Klientą) dėl priežasčių, priklausančių nuo vežėjo, laikotarpiu nuo tada, kai Kelionių agentūra jas nurodė Klientui, iki tol, kol Kelionių agentūra gaus Kliento patvirtinimą, ar jis sutinka su išlaidomis ir nusprendžia atlikti pakeitimą. Be to, vietos, apie kurias Klientas teirauja kaip apie alternatyvą pradinei rezervacijai, minėtu laikotarpiu vežėjo gali būti išparduotos – tokioje situacijoje Kelionių agentūra pateiks Klientui alternatyvų pasiūlymą.

VIII. SUTARTIES NUTRAUKIMAS KELIONIŲ AGENTŪROS INICIATYVA DĖL NEPAKANKAMO DALYVIŲ SKAIČIAUS

Kelionių agentūra gali nutraukti Sutartį ir per 14 dienų nuo Sutarties nutraukimo grąžinti visas Keliautojo už Kelionę sumokėtas įmokas, nemokėdama papildomos kompensacijos ar neturtinės žalos atlyginimo, jei rezervacijų skaičius yra mažesnis nei 50 asmenų kelionėms autobusu ir mažesnis nei 220 asmenų kelionėms lėktuvu, o Kelionių agentūra pranešė Keliautojui apie Sutarties nutraukimą ne vėliau kaip prieš 20 ar 7 dienas arba prieš 48 valandas iki Kelionės pradžios, atitinkamai, jei Kelionė trunka: ilgiau nei 6 dienas, nuo 2 iki 6 dienų arba trumpiau nei 2 dienas.

IX. SUTARTIES TEISIŲ PERDAVIMAS KITAM ASMENIUI

Keliautojas gali be Kelionių agentūros sutikimo perleisti asmeniui, atitinkančiam dalyvavimo Kelionėje sąlygas, visas pagal Sutartį jam priklausančias teises, jei tas asmuo kartu perima visas iš Sutarties kylančias pareigas. Šis teisių perleidimas ir pareigų perėmimas, toliau vadinamas „Kelionės perleidimu“, yra galiojantis Kelionių agentūrai, jei Keliautojas apie kelionės perleidimą praneša jai patvariojoje laikmenoje per protingą terminą. Pranešimas taip pat laikomas pateiktu per protingą terminą, jei Keliautojas jį pateikė:

(a) kelionių lėktuvu atveju – vėliausiai oro uoste, ne vėliau kaip prieš 2 valandas iki skrydžio laiko, arba

(b) kelionių autobusu atveju – vėliausiai pagrindinėje susirinkimo vietoje, ne vėliau kaip prieš 15 minučių iki išvykimo. Jei apie Kelionės pakeitimą pranešama likus 21 dienai ar mažiau iki išvykimo dienos, Biuras gali imti 250 PLN mokestį už kiekvieną asmenį, susijusį su išlaidomis, kurias Biuras gali patirti dėl šio pakeitimo. Už Kelionės perleidimą, apie kurį pranešama likus 24 valandoms ar mažiau iki išvykimo, gali būti taikomas 500 PLN mokestis vienam asmeniui. Mokestis už Kelionės perleidimą turi būti sumokėtas pranešimo apie šį perleidimą metu. Keliautojas ir jo teises perimantis asmuo solidariai atsako už nesumokėtą Kelionės kainos dalį ir išlaidas, kurias kelionių agentūra patyrė dėl Kelionės perleidimo.

X. KELIAUTOJO ATSISAKYMAS NUO SUTARTIES; SUTARTIES NUTRAUKIMO MOKESTIS

Keliautojas gali atsisakyti Sutarties bet kuriuo metu prieš Kelionės pradžią. Sutarties nutraukimo atveju Keliautojas privalo sumokėti Kelionių agentūrai Sutarties nutraukimo mokestį, kurį Kelionių agentūra nustato ir išskaičiuoja vadovaudamasi Įstatymo 47 straipsnio 2 dalies nuostatomis.

a) Kelionių agentūra nurodo, kad remiantis ikišioline praktika, skirtumai tarp kelionės kainos, atėmus sutaupytas išlaidas arba pajamas, gautas dėl alternatyvaus turizmo paslaugų panaudojimo Sutarties atsisakymo atveju, lyginant su bendra sudarytos Sutarties verte, yra tokie:

likus ne mažiau kaip 21 dienai iki išvykimo datos – iki 25 % Kelionės kainos, likus nuo 20 iki 14 dienų iki išvykimo datos – iki 50 % Kelionės kainos, likus nuo 13 iki 8 dienų iki išvykimo datos – iki 80 % Kelionės kainos, likus nuo 7 iki 4 dienų iki išvykimo datos – iki 90 % Kelionės kainos, likus 3 dienoms ir mažiau iki išvykimo datos – iki 95 % Kelionės kainos. b) Neatšaukiamų pasiūlymų Kelionių atveju Keliautojas priima žiniai, kad Sutarties atsisakymo išlaidos yra susijusios su mokesčiais, kuriuos Kelionių agentūra sumokėjo viešbučių vietų ir transporto paslaugų teikėjams. Didžiąją Kelionės kainos dalį sudaro Kelionių agentūros patirtos negrąžinamos apgyvendinimo ir transporto išlaidos.

Kelionių agentūra nurodo, kad, remiantis ikišioline praktika, skirtumai tarp Turistinės kelionės kainos, atėmus sutaupytas išlaidas arba pajamas, gautas dėl alternatyvaus turizmo paslaugų panaudojimo Sutarties atsisakymo atveju, lyginant su bendra sudarytos Sutarties verte, yra tokie:

likus ne mažiau kaip 40 dienų iki išvykimo datos – iki 50 % Kelionės kainos, likus nuo 39 iki 21 dienos iki išvykimo datos – iki 60 % Kelionės kainos, likus nuo 20 iki 8 dienų iki išvykimo datos – iki 70 % Kelionės kainos, likus nuo 7 iki 2 dienų iki išvykimo datos – iki 80 % Kelionės kainos, likus 1 dienai ir mažiau iki išvykimo datos – iki 90 % Kelionės kainos. Galutinį faktiškai patirtų išlaidų apskaičiavimą Kelionių agentūra gali atlikti tik pasibaigus kelionei ir atsiskaičius už Kelionės, kuria Keliautojas nepasinaudojo, išlaidas. Neretai atsiskaitymai už Kelionės išlaidas atliekami tik pasibaigus konkrečiam sezonui, pavyzdžiui: už vasaros sezono išlaidas gali būti atsiskaitoma po jo einančiu rudens-žiemos laikotarpiu, o už žiemos sezoną – po jo einančiu pavasario-vasaros laikotarpiu.

Tais atvejais, kai dėl vieno ar kelių Keliautojų atsisakymo vykti į Kelionę pasikeičia rezervuoto kambario tipas (pvz., iš dviviečio kambario į vienvietį), Kelionių agentūra pasilieka teisę perskaičiuoti Kelionės kainą, ir galimą poreikį sumokėti kainos skirtumą iki Kelionės pradžios. Už nesumokėtą Kelionės kainos dalį ir Kelionių agentūros patirtas išlaidas dėl kambario tipo pakeitimo, atsiradusio dėl vieno ar kelių Kelionės dalyvių atsisakymo, Keliautojas ir asmuo, atsisakęs konkrečios rezervacijos, atsako solidariai.

Tais atvejais, kai Kelionė vykdoma ne užsakomuoju skrydžiu, t. y. reguliariuoju arba pigių skrydžių bendrovių skrydžiu, taip pat kai Kelionė apima kruizą kruiziniu laivu, aukščiau nurodytos sutarties nutraukimo sąlygos netaikomos. Sutarties nutraukimo išlaidos, įskaitant išlaidas už atskiras į Sutartį įtrauktas paslaugas, kurias apskaičiuoja Kelionių agentūra, priklausys nuo vežėjo nustatytų išlaidų. Prieš patvirtinant Sutarties nutraukimą (atsisakymą), būtina susisiekti su Kelionių agentūra dėl informacijos apie galimas išlaidas, susijusias su šiuo veiksmu.

Jei Klientas atsisako vadinamosios Išvykos sutarties, Dalyvavimo sąlygų X skyriaus a) punkte nurodytos sumos laikomos negrąžinamu sutarties atsisakymo mokesčiu, nustatytu Civilinio kodekso 396 straipsnyje.

Kelionių agentūra per 14 dienų nuo Sutarties nutraukimo dienos grąžina Keliautojui už Kelionę sumokėtą sumą, atskaičius Sutarties nutraukimo mokestį, apskaičiuotą remiantis Sutarties nutraukimo dieną žinomomis išlaidomis. Jei atlikus galutinį faktiškai patirtų išlaidų apskaičiavimą paaiškėja, kad Keliautojui reikia grąžinti dalį sumokėtos sumos, Kelionių agentūra nedelsdama grąžina Keliautojui priklausančią sumą. Šio skyriaus nuostatos netaikomos tais atvejais, kai pagal Įstatymą numatyta, jog Keliautojo atsisakymas nuo Sutarties arba jos nutraukimas vykdomas netaikant Sutarties nutraukimo mokesčio.

XI. GYDYMO IŠLAIDŲ / NELAIMINGŲ ATSITIKIMŲ (KL/NNW) PASEKMIŲ DRAUDIMAS, PAPILDOMI DRAUDIMAI IR DRAUDIMO GARANTIJA

Informacija apie privalomąjį užsienio Kelionių draudimą KL/NNW ir savanorišką papildomą draudimą, taip pat šių draudimų sąlygos yra pateiktos Kelionių draudimo taisyklėse ir sąlygose, kurias galima rasti www.itaka.pl internetinėje svetainėje arba Pardavimų biure. Kelionių agentūra pareiškia, kad turi Įstatymo reikalaujamą finansinį užtikrinimą nemokumo atvejui – draudimo garantiją, kurią išdavė „ERGO Reiseversicherung AG“, buveinė Miunchene, veikianti per filialą Lenkijoje, 80-309 Gdansk, al. Grunwaldzka 413, taip pat patvirtina, kad vadovaudamasi Įstatymu moka privalomas įmokas už Sutartis į Turizmo garantijų fondą ir Turizmo pagalbos fondą. Lėšos iš garantijos išmokamos šiais atvejais:

1) dėl Kelionės tęsimo išlaidų arba grįžimo į šalį išlaidų padengimo - per Opole maršalkos įstaigą, Piastowska 14 g., 45-082 Opole, tel. +48 77 54 16 410,

2) dėl visų ar dalies įmokų, sumokėtų už Kelionių, grąžinimo - ankstesniame sakinyje nurodyta draudimo įmonė, tel. + 48 58 324 88 50,

el pašto adresas: poczta@ergo-ubezpieczeniapodrozy.pl.

XII. KELIONIŲ AGENTŪROS ATSAKOMYBĖ

Kelionių agentūra atsako už tinkamą visų Sutartyje numatytų kelionių paslaugų teikimą. Jeigu kuri nors turizmo paslauga teikiama ne pagal Sutartį arba nėra teikiamos paslaugos, sudarančios esminę Kelionės dalį, tuomet taikomos Įstatymo 48 straipsnio nuostatos. Keliautojas privalo nedelsdamas, atsižvelgdamas į konkrečios situacijos aplinkybes ir, jei įmanoma, Kelionės metu, informuoti Kelionių agentūrą apie pastebėtus neatitikimus. Kelionių agentūros atsakomybė už į Kelionę įtrauktų turizmo paslaugų nesuteikimą ar netinkamą suteikimą nustato Įstatymo 50 straipsnio nuostatos.

Kelionių agentūros ir Pardavimo biuro atsakomybę už rezervavimo klaidas nustato Įstatymo 53 straipsnio nuostatos. Pagal Įstatymo 50 straipsnio 5 dalį Kelionių agentūra už į Kelionę įtrauktų kelionės paslaugų neįvykdymą ar netinkamą įvykdymą kiekvienam Keliautojui moka ne daugiau kaip tris kartus didesnę kompensaciją nei Kelionės kaina. Šis apribojimas netaikomas žalai asmeniui bei žalai, padarytai tyčia arba dėl didelio neatsargumo.

XIII. PAREIGA TEIKTI PAGALBĄ KELIAUTOJUI

Jei Keliautojas atsiduria sunkioje padėtyje dėl neišvengiamų ir ypatingų aplinkybių, kaip apibrėžta

Įstatymo 4 straipsnio 15 punkte, Kelionių agentūra suteikia atitinkamą pagalbą Keliautojui Įstatymo 52 straipsnyje nustatytomis sąlygomis. Tais atvejais, kai dėl neišvengiamų ir nepaprastų aplinkybių neįmanoma užtikrinti Keliautojo grįžimo į šalį pagal Sutartį, Kelionių agentūra apmoka būtino Keliautojo apgyvendinimo išlaidas, jei yra galimybės - lygiavertės kategorijos, nurodytos Sutartyje, laikotarpiui iki 3 nakvynių. Ankstesniame sakinyje numatytas laiko ribojimas netaikomas asmenims, nurodytiems Įstatymo 49 straipsnyje. Pirmiau minėta teisė į apgyvendinimą neatima galimybės taikyti šiuo atžvilgiu palankesnes nuostatas. Kelionių agentūra negali remtis neišvengiamomis ir nepaprastomis aplinkybėmis, siekdama apriboti savo atsakomybę, nurodytą dviejuose ankstesniuose sakiniuose, jeigu transporto paslaugas teikiantis verslininkas negali remtis tokiomis aplinkybėmis pagal kitus teisės aktus.

XIV. KELIAUTOJO ĮSIPAREIGOJIMAI IR ATSAKOMYBĖ

Kelionių lėktuvu atveju Keliautojas privalo savarankiškai teirautis informacijos pas kelionės organizatoriaus atstovą arba tikrinti viešbučio skelbimų lentas dėl informacijos apie Kelionę bei grįžimo laiką, įskaitant ir skrydžio atgal laiko pakeitimus. Likus 24 valandoms iki numatyto skrydžio į šalį laiko, būtina patvirtinti grįžimo tvarkaraštį pas vietinį Kelionių agentūros atstovą, pasitikrinti informacinę lentą viešbutyje, Kliento zonoje internetinėje svetainėje www.itaka.pl arba mobiliojoje programėlėje ITAKA.
Jei Kelionė vyksta reguliariuoju skrydžiu, Keliautojas privalo laikytis skrydžių atkarpų patvirtinimo taisyklių, apie kurias jį informuos Kelionių agentūra. Nepatvirtinus skrydžio, transportavime dalyvaujančios oro linijų bendrovės turi teisę perleisti rezervuotas vietas kitiems asmenims.

Keliautojas atsako už tai, kad jis ir jo bagažas atitiktų sąlygas, taikomas keliaujant lėktuvu, autobusu ar kita reguliaraus susisiekimo priemone. Keleivių ir bagažo vežimo lėktuvu sąlygos pateikiamos internetinėje svetainėje www.itaka.pl , skiltyje „Oro linijos“ Pažymima, kad nėščioms moterims nerekomenduojama keliauti lėktuvu be išankstinės gydytojo konsultacijos. Dėl saugumo nėščios moterys nuo 26 iki 34 nėštumo savaitės pabaigos (daugiavaisio nėštumo atveju – nuo 20 iki 28 savaitės pabaigos) privalo pateikti vežėjui gydytojo pažymą anglų kalba, patvirtinančią, kad nėra kontraindikacijų skristi lėktuvu. Nėščioms moterims po 34-osios nėštumo savaitės (28-osios savaitės daugiavaisio nėštumo atveju) vežėjas gali neleisti skristi. Galutinį sprendimą dėl nėščios moters leidimo skristi priima lėktuvo kapitonas. Keliaujant laivu, nėščios moterys, kurių nėštumas trunka ilgiau nei 24 savaites, prieš lipdamos į laivą privalo pateikti gydytojo pažymą, patvirtinančią galimybę keliauti. Vežėjas pasilieka teisę bet kuriame nėštumo etape reikalauti gydytojo pažymos ir atsisakyti įleisti į laivą, jei Vežėjas ir (arba) laivo Kapitonas nėra tikri, kad Keleivis bus saugus vežimo metu.

XV. ORO LINIJŲ ATSAKOMYBĖ

Skrydžiui į paskirties vietą ir atgal taikomos 1999 m. Monrealio konvencijos sąlygos. Skundai dėl bagažo sugadinimo ar apiplėšimo oro transportu metu turi būti teikiami raštu, užpildant Nuosavybės netekimo ar sugadinimo aktą (toliau – PIR), oro linijų bendrovės atstovybei per 7 dienas nuo sugadintų daiktų atsiėmimo. Skundai dėl vėlavimo pristatyti bagažą turi būti teikiami raštu oro linijų bendrovės atstovybei ne vėliau kaip per 21 dieną nuo bagažo perdavimo keleiviui dienos. PIR formą paprastai galima gauti oro uostuose, bagažo praradimo ar sugadinimo registravimo punktuose (angl. „Lost and found“).

XVI. ITAKA SMART

„ITAKA SMART“ suteikia Kelionių organizatoriui galimybę naudotis vietomis reguliariųjų arba pigių skrydžių oro linijų lėktuvuose viešbučiuose, kurios įsigyjamos iš išorinių teikėjų. Šios vietos įsigyjamos dinamiškai, todėl kiekvienu atveju būtina gauti tiesioginį paslaugų teikėjų patvirtinimą, kad jos vis dar yra prieinamos. Todėl gali atsitikti taip, kad, nepaisant galimybės rezervuoti „ITAKA SMART“ variantą, juo nebus įmanoma pasinaudoti dėl to, kad išoriniai teikėjai nebeturi laisvų vietų. „ITAKA SMART“ parinktis nelaikoma pasiūlymu pagal Civilinio kodekso nuostatas.
„ITAKA SMART“ paketą sudaro:
a. turistinės kelionės, kurių paketą sudarytos šios turizmo paslaugos: kelionių agentūros atstovo pagalba, pervežimas, apgyvendinimas. Galimos šios paketo konfigūracijos:
- skrydis reguliariųjų arba pigių skrydžių oro linijų lėktuvu bei apgyvendinimas nurodytame objekte;
- skrydis užsakomųjų skrydžių lėktuvu bei apgyvendinimas nurodytame objekte
b. turizmo paslaugos, kurios šiose Dalyvavimo sąlygose vadinamos „KELIONĖMIS“.
Sutartims dėl Kelionių su „ITAKA SMART“ Dalyvavimo sąlygų nuostatos taikomos tiesiogiai, išskyrus „ITAKA SMART“ parinkties nuostatas, aprašytas šiame skyriuje.
Pervežimas iš oro uosto ir į jį
Pervežimas iš oro uosto ir į jį, toliau vadinamas Pervežimu, vykdomas atvykimo šalyje ir (arba) šalyje, kurioje baigiasi paskutinė skrydžio atkarpa, pradedanti Kelionę. Pervežimas gali būti vykdomas ir kitoje šalyje, jei skrydis atgal nevyksta iš to paties oro uosto, kuriame baigėsi paskutinė skrydžio atkarpa Kelionės pradžioje, nurodyta ankstesniame sakinyje. Lenkijoje Pervežimas nėra vykdomas prieš Kelionę ir jai pasibaigus.
Priklausomai nuo informacijos, nurodytos Kelionės aprašyme interneto svetainėje www.itaka.pl, Pervežimas gali:
1. būti įskaičiuotas į paketo kainą arba
2. būti pasirenkama paslauga, už kurią mokama papildomai.
Informacija apie tai, ar Pervežimas yra įskaičiuotas į Kelionės kainą, ar yra pasirenkama paslauga, už kurią reikia mokėti papildomai, kiekvienu atveju nurodoma konkrečios Kelionės aprašyme interneto svetainėje www.itaka.pl.
Tais atvejais, kai Pervežimas yra pasirenkama paslauga:
1. Pervežimo paslaugą keliautojas gali pasirinkti vykdydamas užsakymo procesą arba pridėti prie užsakymo vėliau, jei ji bus prieinama,
2. Kelionę galima įsigyti ir be Pervežimo paslaugos,
3. Pervežimo paslauga gali būti teikiama kaip atskiros paslaugos pagal vieną Sutartį, priklausomai nuo važiavimo krypties – iš oro uosto ir į jį. Galimybė įsigyti Pervežimo paslaugą tik į vieną pusę priklauso nuo esamų Kelionių agentūros organizacinių galimybių ir nėra garantuojama.
4. Pervežimą vykdo vietinė transporto įmonė. Priklausomai nuo keliautojo pasirinkto varianto bei su sąlyga, kad ši paslauga bus prieinama, jis gali būti vykdomas:
a) individualiai arba kartu su turistais, atvykstančiais į paskirties vietą skirtingais lėktuvais ir skirtingu laiku,
b) iki pat viešbučio arba netoli jo, arba iki stoties ar kito susisiekimo mazgo, iš kurio keliautojas toliau keliauja savarankiškai.
Išvykimas iš oro uosto priklauso nuo visų į tą patį Pervežimą įtrauktų asmenų atvykimo, todėl laukimo laikas iki paslaugos suteikimo gali trukti iki 2,5 val. nuo įėjimo į atvykimo salę. Kelionių agentūros atstovas, atsakingas už Pervežimą, lauks turistų atvykimo salėje, priešais ją arba oro uosto automobilių stovėjimo aikštelėje šalia atvykimo salės.
Išsami informacija apie Pervežimus pateikiama atvykimo laiške, kurį Kelionių organizatorius prieš skrydį įkelia į mobiliąją programėlę „ITAKA“ ir klientų savitarną. Kelionių agentūra rekomenduoja keliautojui prieš išvykstant susipažinti su atvykimo laiške pateikta informacija.
Kelionių agentūros atstovo priežiūra
Klientui teikiama Kelionių agentūros atstovo priežiūra, kuri gali būti vykdoma asmeniškai arba nuotoliniu būdu. Nuotolinė priežiūra gali būti vykdoma telefonu, per vadinamąjį pokalbį (chat) mobiliojoje programėlėje ITAKA mobiliuosiuose įrenginiuose (populiarios susirašinėjimo programėlės, pvz., „Messenger“, „WhatsApp“) arba elektroniniu paštu. Kontaktinius kelionių agentūros atstovo duomenis Klientas gauna likus nuo 48 iki 8 valandų iki numatyto išskridimo iš šalies laiko vadinamajame pasveikinimo laiške, kurį Kelionių agentūra siunčia rezervacijos metu nurodytu el. pašto adresu.
Kaina ir mokėjimas
Dėl dinamiško rezervavimo pobūdžio Klientas pripažįsta, kad ITAKA SMART parinkties kaina nėra garantuota, kol Kelionių agentūra ITAKA jos nepatvirtina Klientui. Rezervacijos ir galutinės kainos patvirtinimas įvyksta tik tada, kai Kelionių agentūra ITAKA gauna patvirtinimą iš išorinių paslaugų teikėjų. Kol rezervacijos nepatvirtina išoriniai paslaugų teikėjai, jos būsena yra „apmokėti / patvirtinti“.
Tuo metu, kai Klientas moka už rezervaciją, kurios būsena yra „apmokėti“, gali susidaryti situacija, kai galutinė rezervacijos kaina skirsis nuo rezervacijos „apmokėti / patvirtinti“ kainos.
Pasų ir bilietų patikrinimas
Kelionių agentūra informuoja, o Klientas pripažįsta ir sutinka, kad yra dvi pasų kontrolės ir bilietų patikrinimo galimybės:
a. Kelionių agentūros atliekama registracija Kliento vardu
Tai susiję su Kliento pareiga pateikti asmens tapatybės dokumento, kurio reikalaujama atitinkamoje šalyje, duomenis, būtinus registracijai atlikti.
Šiuos duomenis Klientas privalo pateikti rezervacijos patvirtinimo metu, bet ne vėliau kaip likus 48 valandoms iki skrydžio – šiuo tikslu Kelionių agentūra nurodytu laikotarpiu gali susisiekti su Klientu el. pašto adresu, kurį Klientas nurodė atlikdamas rezervaciją.
Kelionių agentūra ne visada gali atlikti internetinę registraciją Kliento vardu. Tokiu atveju Klientas privalo pats atlikti registraciją internetu, kaip aprašyta "b" poskirsnyje.
Atlikdamas registraciją internetu kliento vardu, Kelionių agentūra dės reikiamas pastangas, kad įlaipinimo kortelės būtų įkeltos į klientų savitarną ir būtų prieinamos mobiliojoje programėlėje „ITAKA“ likus 23–8 val. iki planuojamo skrydžio laiko. Apie įkeltas įlaipinimo korteles klientas informuojamas el. laišku, išsiųstu užsakyme nurodytu jo el. pašto adresu.
Kelionių agentūra rekomenduoja Klientui prieš išvykstant atidžiai patikrinti, ar jis gavo teisingai išduotas įlaipinimo korteles.
Norint užsitikrinti, kad registraciją atliktų Kelionių agentūra ITAKA, Klientas turėtų įsigyti garantuotos registracijos paslaugą (paslauga: Premium registracija).
b. Savarankiška Kliento registracija
Kelionių agentūra informuoja, kad tam tikrais atvejais (ypač skrendant pigių skrydžių bendrovėmis), jei internetinė registracija neatliekama laiku ir neturima atspausdintų įlaipinimo bilietų, keleivis gali patirti papildomų išlaidų registruodamasis oro uosto registracijos (check-in) langelyje.
Kelionių biuras kiekvienu atveju ne vėliau kaip likus 48 valandoms iki skrydžio informuos Klientą rezervacijos metu nurodytu el. pašto adresu apie būtinybę savarankiškai atlikti internetinę registraciją ir pateiks šios registracijos atlikimo instrukciją.
Registracija internetu nėra privaloma reguliariųjų skrydžių bendrovių skrydžiams (nebent sutartyje nurodyta kitaip).
Rezervacijos / Sutarties keitimai ir atsisakymas dalyvauti Kelionėje dėl Kliento priežasčių
Kelionių agentūros naudojamos vietos reguliariųjų skrydžių bendrovių ar pigių skrydžių bendrovių lėktuvuose, skirtos ITAKA SMART parinkties kelionių transportui vykdyti, bei vietos viešbučiuose, įsigyjamos iš išorinių paslaugų teikėjų, lemia tai, kad transporto ir apgyvendinimo paslaugoms taikomos griežtos atsiskaitymo su jų teikėjais taisyklės.
Todėl Sutarties nutraukimo atveju Keliautojas privalo sumokėti Kelionių agentūrai pagal Įstatymo 47 straipsnio 2 dalies nuostatas Kelionių agentūros nustatytą sutarties nutraukimo mokestį.
Kelionių agentūros apskaičiuotos sutarties nutraukimo išlaidos priklausys nuo vežėjo ir (arba) lėktuvo vietų bei viešbučių teikėjų nustatytų išlaidų. Prieš patvirtinant pakeitimą ar sutarties nutraukimą, Klientas privalo susisiekti su organizatoriumi, kad gauti informaciją apie galimas su tuo susijusias išlaidas.
Analogiškos išlaidos skaičiuojamos ir keičiant rezervaciją šiose srityse: transporto priemonės, kelionės tikslo, išvykimo datos, kelionės trukmės, apgyvendinimo vietos ir tipo, dalyvių skaičiaus bei kelionės / rezervacijos dalyvių asmens duomenų.
Tais atvejais, kai minėtos rezervacijos keitimo ar sutarties nutraukimo išlaidos viršija Kliento įmokos už rezervaciją, kurią norima pakeisti ar kurios norima atsisakyti, sumą, Klientas privalo sumokėti skirtumą. Kelionių agentūra pasilieka teisę reikšti pretenzijas (reikalavimus) Klientui, kuris tokio skirtumo nesumoka.
Kelionių agentūra informuoja, o Keliautojas patvirtina suprantantis, kad gali susidaryti situacija, kai įmokos / priklausančios sumos grąžinimas bus įmanomas tik Keliautojui tiesiogiai susisiekus su išoriniu paslaugų teikėju (pvz., oro linijų bendrove). Tokiu atveju Kelionių agentūra perduos Klientui duomenis ir informaciją, būtinus grąžinimui gauti. Likusius grąžinimus Kelionių biuras vykdo tiesiogiai Klientui.
Kelionių agentūra informuoja, kad norint pakeisti rezervaciją, gali būti reikalaujama papildomos Keliautojo verifikacijos paslaugų teikėjo interneto svetainėje. Tokiu atveju Kelionių agentūra pateiks Klientui atitinkamas instrukcijas ir suteiks visą įmanomą pagalbą.

XVII. NO LIMITS by ITAKA

NO LIMITS by ITAKA, tai unikali Kelionių agentūros siūloma keliavimo forma, išsiskirianti originaliomis ekspertų grupės sukurtomis kelionių programomis, kuriose naudojamas platus turizmo paslaugų spektras, įskaitant transportą įvairiomis transporto priemonėmis, įvairaus standarto apgyvendinimą ir papildomas pramogas. Sutartims, apimančioms Keliones pagal NO LIMITS by ITAKA pasiūlymą, tiesiogiai taikomos šių Dalyvavimo sąlygų nuostatos, išskyrus nuostatas, susijusias su NO LIMITS by ITAKA pasiūlymu ir aprašytas šiame skyriuje.
NO LIMITS by ITAKA pasiūlymo kelionė gali apimti įvairias paslaugas, tame:
1. reguliarieji skrydžiai, pigių skrydžių bendrovių skrydžiai, užsakyti skrydžiai; kelionės traukiniu; sausumos ar vandens transportas;
2. apgyvendinimas: viešbučiuose, apartamentuose, nakvynės namuose, bendrabučiuose ir kitose neklasifikuotose apgyvendinimo objektuose arba kitokio pobūdžio apgyvendinimo formose (palapinėse, kajutėse, hamakuose ir pan.);
3. vietiniai pervežimai, transporto priemonių nuoma (motorizuotų, varomų raumenų jėga, mechaninę pavarą

turinčių arba jos neturinčių plaukiojimo priemonių), bilietai į renginius.
4. kelionės pobūdį ir siūlomas paslaugas atitinkantis draudimas.
Kelionių agentūra pasilieka teisę keisti Kelionės tvarkaraštį, taip pat ir jos metu, esant nepalankioms oro sąlygoms, pagrįstais atvejais derinant aktyvumą prie dalyvių poreikių bei kai vykdyti užsiėmimus tampa neįmanoma dėl nuo Kelionių agentūros nepriklausančių priežasčių (force majeure, ypatingos ir neišvengiamos aplinkybės). Kelionių agentūra įsipareigoja nedelsdama informuoti rezervacijos mokėtoją apie atsiradusius pakeitimus, taip pat ir prieš Kelionės pradžią, jei Agentūra turi žinių apie šiuos pakeitimus.

a. Pervežimas iš oro uosto į apgyvendinimo vietą

Pervežimą vykdo vietinė transporto įmonė, jame gali dalyvauti turistai, atvykstantys į konkrečią paskirties vietą skirtingais lėktuvais ir skirtingu laiku.
Dėl šios priežasties išvykimas iš oro uosto į apgyvendinimo vietą priklauso nuo visų asmenų, įtrauktų į konkretų pervežimą, atvykimo. Pervežimo laukimo laikas gali trukti iki 2,5 val. nuo įėjimo į atvykimo salę momento. Išsami informacija apie pervežimus dažniausiai pateikiama taip vadinamajame pasveikinimo laiške, kurį Kelionių agentūra siunčia likus maždaug 24 val. iki numatyto išvykimo laiko rezervacijoje nurodytu el. pašto adresu. Kelionių agentūra rekomenduoja Keliautojui prieš išvykstant perskaityti pasveikinimo laiške pateiktą informaciją.

b. Priežiūra ir kontaktai išvykos metu

Klientui teikiama Kelionių agentūros atstovo priežiūra, kuri gali būti vykdoma asmeniškai arba nuotoliniu būdu. Nuotolinė priežiūra gali būti vykdoma telefonu, per vadinamąjį pokalbį (chat) mobiliojoje programėlėje ITAKA mobiliuosiuose įrenginiuose (populiarios susirašinėjimo programėlės, pvz., „Messenger“, „WhatsApp“) arba elektroniniu paštu. Kelionių agentūros atstovo kontaktinius duomenis Klientas gauna pasveikinimo laiške.

c. Sveikatos ir fizinės būklės reikalavimai

Keliautojas pripažįsta ir supranta, kad dalyvavimas NO LIMITS by ITAKA pasiūlymo kelionėse dažniausiai yra susijęs su padidintu fiziniu aktyvumu, buvimu kintančiose klimato sąlygose ir skirtingose vietose, taip pat dalyvavimu užsiėmimuose, kuriems reikalinga gera psichofizinė būklė (nurodyta kiekviename pasiūlyme). Atsižvelgiant į NO LIMITS by ITAKA pasiūlymo kelionių pobūdį, Kelionių agentūra informuoja, kad jos yra susijusios su padidėjusia Keliautojų traumų (susižalojimų) rizika.
Dalyvaudamas Kelionėje, Keliautojas patvirtina, kad apsvarstė ir įvertino su dalyvavimu konkrečioje Kelionėje susijusią rizikos charakterį, mastą bei laipsnį ir savanoriškai nusprendė prisiimti su dalyvavimu joje susijusią riziką.
Kelionių agentūra įspėja, kad tam tikri pasiūlymo elementai gali būti netinkami asmenims, turintiems sveikatos kontraindikacijų, judėjimo apribojimų ar sergantiems lėtinėmis ligomis (apie tai informuojama kiekvieno pasiūlymo aprašyme). Prieš atlikdamas rezervaciją, Keliautojas turi pats įvertinti savo tinkamumą dalyvauti konkrečioje Kelionėje arba pasikonsultuoti su gydytoju.

d. Patirtis ir įgūdžiai

Dalyvavimas tam tikrose NO LIMITS by ITAKA pasiūlymo Kelionėse gali priklausyti nuo to, ar Klientas turi atitinkamos patirties, kvalifikaciją, įgūdžių ar įgaliojimų, ypač tais atvejais, kai programos apima padidinto sudėtingumo aktyvumus, reikalaujančius naudoti specializuotą įrangą arba savarankiškai vairuoti motorines transporto priemones. Kelionių agentūra gali nustatyti, kad Klientas gali dalyvauti tam tikrame aktyvume tik tuo atveju, jei turizmo paslaugų teikimo vietoje iš anksto pateikia dokumentus, patvirtinančius, kad turi reikiamus leidimus, kurie kiekvienu atveju bus nurodyti Kelionės aprašyme. Nurodytų sąlygų nesilaikymas gali būti pagrindas neleisti dalyvauti Kelionėje ar atskirose jos dalyse, o dėl šios priežasties patirtos išlaidos Keliautojui nebus Kelionių agentūros kompensuojamos.
Klientas privalo susipažinti su Kelionės aprašymu ir įsitikinti, ar atitinka jame nurodytus reikalavimus. Kilus abejonėms, prieš atliekant rezervaciją rekomenduojama susisiekti su Kelionių agentūra.

e. Reikalavimai dėl įrangos ir bagažo ribojimų

Atsižvelgiant į NO LIMITS by ITAKA pasiūlymo Kelionių specifiką, gali prireikti įsigyti papildomą bagažo viršsvorį arba papildomą registruotą bagažą. Tai liečia skrydžius, kuriuos vykdo oro vežėjai vidiniais maršrutais, kur bagažo ribojimai gali skirtis nuo pagrindinių kelionės etapų ribojimų. Informacija apie tai bus pateikta konkrečios Kelionės aprašyme.
Kai kurios NO LIMITS by ITAKA pasiūlymo Kelionės dėl savo pobūdžio ir suplanuotų veiklų apimties gali reikalauti, kad Klientas turėtų specializuotą įrangą, būtiną saugiam ir pilnam dalyvavimui kelionės programoje (įskaitant tinkamą aprangą, avalynę, techninę ar sporto įrangą). Informacija apie reikalingą įrangą pateikiama prieš kelionę, ypač pasiūlymo aprašyme bei kelionės dokumentuose.
Agentūra rekomenduoja kiekvienu atveju susipažinti su informacija apie reikiamą įrangą, pateikta Kelionės aprašyme bei kelionės dokumentuose, o kilus abejonėms – prieš atliekant rezervaciją susisiekti su Kelionių agentūra (tiesiogiai arba per Pardavimo biurą). Reikalavimų dėl įrangos nesilaikymas gali apriboti galimybes dalyvauti tam tikrose programos dalyse, o dėl šios priežasties o Kelionių agentūra nekompensuos dėl to Keliautojo patirtų išlaidų.

f. Saugos taisyklės

NO LIMITS by ITAKA pasiūlymo Kelionių dalyviai privalo besąlygiškai laikytis programos vykdymo metu galiojančių saugos taisyklių ir vykdyti asmenų, atsakingų už užsiėmimų ar aktyvumo vykdymą, nurodymus – ypač instruktorių, gidų, gelbėtojų ar kitų Kelionių agentūros paskirtų asmenų.
Prieš pradedant vykdyti programos dalis, Keliautojas privalo informuoti Kelionių agentūrą arba jos atstovą apie bet kokį savo negalavimą, sveikatos būklę ar kitus apribojimus, dėl kurių jis negali dalyvauti tam tikrose programos dalyse.
Galutinį sprendimą dėl Keliautojo leidimo dalyvauti tam tikroje veikloje/aktyvume priima vadovas arba gidas. Keliautojas privalo laikytis jo sprendimo.
Jei Keliautojai suskirstomi į grupes, jie privalo dalyvauti tuose užsiėmimuose ir tose grupėse, į kurias buvo priskirti. Pakeisti grupę galima tik gavus Kelionių agentūros arba jos atstovo sutikimą.
Dalyviai privalo laikytis dienos tvarkaraščio ir atvykti ne vėliau kaip prieš 10 minučių iki visų užsiėmimų pradžios. Saugos taisyklių pažeidimas, atsisakymas vykdyti įgaliotų asmenų nurodymus arba elgesys, keliantis pavojų savo ar kitų dalyvių sveikatai ar gyvybei, gali būti priežastis nedelsiant pašalinti asmenį iš konkrečios veiklos/aktyvumo arba visos Kelionės, o dėl šios priežasties Keliautojo patirtos išlaidos Kelionių agentūros nebus kompensuojamos.

g. Draudimas

Kelionių agentūra užtikrina draudimą, apimantį rizikas, susijusias su dalyvavimu tam tikrose Kelionės programoje numatytose veiklose/aktyvume. Tuo pačiu metu už papildomą mokestį Keliautojas gali pasinaudoti galimybe išplėsti draudimo variantą.
Vykstant į vietoves, kuriose sunku gauti medicininę pagalbą, Kelionių agentūra informuoja apie galimą ribotą prieigą prie medicinos pagalbos. Kelionių agentūra įsipareigoja padėti susisiekti su medicinos priežiūros įstaigomis.

h. Minimalus Keliautojo amžius

Minimalus kelionės dalyvio amžius priklauso nuo konkrečios Kelionės pobūdžio. Konkretūs amžiaus reikalavimai nurodyti konkretaus pasiūlymo aprašyme.

i. Atsisakymas dalyvauti Kelionėje

Jei atsisakoma dalyvauti Kelionėje dėl priežasčių, priklausančių nuo jo paties, Kelionių agentūra skaičiuoja mokestį, numatytą Bendrųjų sutarties sąlygų (BSS) X skyriuje. Jei Kelionė vykdoma reguliariaisiais skrydžiais arba pigių skrydžių bendrovių skrydžiais, taip pat jei Kelionės programoje numatyti vadinamieji vidiniai skrydžiai (pagal Kelionės aprašymą), Sutarties atsisakymo atveju Keliautojas gali būti įpareigotas sumokėti Kelionių agentūrai sutarties nutraukimo mokestį, kurį Kelionių agentūra nustato ir išskaičiuoja vadovaudamasi Įstatymo 47 straipsnio 2 dalies nuostatomis. Tokiais atvejais Kelionių agentūros skaičiuojamos sutarties atsisakymo išlaidos priklausys nuo konkrečių paslaugų teikėjų nustatytų išlaidų. Prieš patvirtinant Sutarties pakeitimą arba nutraukimą (atsisakymą), būtina susisiekti su Kelionių agentūra kad gauti informaciją apie galimas su tuo susijusias išlaidas. Analogiškos išlaidos skaičiuojamos ir keičiant rezervaciją šiose srityse: transporto priemonės, kelionės tikslo, išvykimo datos, kelionės trukmės, apgyvendinimo vietos ir tipo, dalyvių skaičiaus bei kelionės / rezervacijos dalyvių asmens duomenų. Tais atvejais, kai minėtos rezervacijos keitimo ar sutarties nutraukimo išlaidos viršija Kliento įmokos už rezervaciją, kurią norima pakeisti ar kurios norima atsisakyti, sumą, Klientas privalo sumokėti skirtumą. Kelionių agentūra pasilieka teisę reikšti pretenzijas (reikalavimus) Klientui, kuris tokio skirtumo nesumoka. Kelionių agentūra per 14 dienų nuo Sutarties nutraukimo dienos grąžins Keliautojui už Kelionę sumokėtą sumą, atskaičius Sutarties nutraukimo mokestį, apskaičiuotą pagal šį punktą.

XVIII. VIDINĖ KELIAUTOJO PRANEŠIMŲ, REIKALAVIMŲ IR SKUNDŲ, SUSIJUSIŲ SU KELIONIŲ ORGANIZATORIAUS „ITAKA“ ORGANIZUOJAMOS KELIONĖS VYKDYMU, NAGRINĖJIMO PROCEDŪRA

1. Jeigu Kelionės metu Keliautojas nustato netinkamą Sutarties vykdymą, jis privalo nedelsdamas apie tai pranešti Kelionių agentūrai arba jos atstovui (kelionės vadovui ar gidui) Kelionės vykdymo vietoje. Nustačius neatitikimą, Keliautojas turi teisę pateikti skundą. Kad būtų išvengta žalos, keliautojas turi nedelsdamas pateikti skundą, kad Kelionių agentūra galėtų kuo greičiau tuo užsiimti ir išsiaiškinti problemą.
2. Skunde turi būti nurodyti duomenys, leidžiantys nustatyti Keliautojo tapatybę ir konkrečią Kelionę, kurioje jis dalyvavo, skundo objektas, nurodytas neatitikimas bei nurodyti reikalavimai; be to, skundas turi būti pateiktas ne vėliau kaip per 30 dienų nuo Kelionės pabaigos dienos. Terminui laikytis, pakanka skundą išsiųsti iki termino pabaigos. Jei skundas pateikiamas pasibaigus terminui, Kelionių agentūra gali laikyti negaliojančiu. Skundas dėl Kelionės vykdymo gali būti teikiamas tiesiogiai Kelionių agentūrai Klientų aptarnavimo centro adresu: Nowa Itaka sp. z o.o., Reymonta 39 g., 45-072 Opole, arba elektroniniu paštu adresu cok@itaka.pl , arba Pardavimų biurui, per kurį buvo sudaryta Sutartis. Skundas, pateiktas Pardavimų biurui konkrečią dieną, laikomas tą pačią dieną pateiktu Kelionių agentūrai. Pardavimų biuras, kelionės gidas ir kelionių agentūros atstovas neturi įgaliojimų pripažinti Keliautojo pretenzijų, susijusių su Sutartimi, ypač kylančių iš Keliautojo pateikto skundo.
3. Atsakymas į tinkamai pateiktą skundą Keliautojui bus pateiktas popierine forma arba kitoje patvarioje informacijos laikmenoje, atsižvelgiant į aplinkybes bei Keliautojo pasirinktą skundo pateikimo formą, bet ne vėliau kaip per 30 dienų nuo Kelionės pabaigos dienos, o jei skundas pateiktas pasibaigus Kelionei – per 30 dienų nuo jo pateikimo (galioja skundo pateikimo Kelionių agentūroje data). Terminui laikytis pakanka išsiųsti atsakymą (pvz., išsiųsti siuntą per pašto skyrių arba išsiųsti el. laišką) dar jam nepasibaigus. Jeigu Keliautojo nuomone skundas buvo išnagrinėtas nepatenkinamai, Keliautojas turi teisę tęsti susirašinėjimą šiuo klausimu ir pateikti vadinamąjį apeliacinį skundą. Tokiu atveju Keliautojui netaikomas 30 dienų terminas savo pozicijos pristatymui, tačiau Kelionių agentūra rekomenduoja, kad apeliacinio skundo pateikimo terminas neviršytų 90 dienų nuo atsakymo iš Kelionių agentūros gavimo dienos.
4. Jei tokia pareiga nekyla iš privalomų teisinių nuostatų, Kelionių agentūra nesinaudoja neteisminėmis skundų ir pretenzijų nagrinėjimo priemonėmis, įskaitant neteisminį vartotojų ginčų sprendimą. Vykdydama privalomų teisinių nuostatų nustatytus įsipareigojimus, Kelionių agentūra informuoja, kad subjektas, turintis teisę vykdyti neteisminio vartotojų ginčų sprendimo procedūrą ir kurio jurisdikcijai priklauso Kelionių agentūra, yra Prekybos inspekcija – Opole vaivadijos Prekybos inspekcijos įstaiga (1 Maja 1 g., 45-068 Opole, el. pašto adresas: sekretariat@opole.wiih.gov.pl). Informacija apie neteisminį vartotojų ginčų sprendimą naudojantis Europos Komisijos sukurta platforma pateikiama adresu: https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=PL.
Keliautojas turi teisę pateikti skundą per nurodytą platformą, jei Sutartis buvo sudaryta naudojantis Kelionių agentūros interneto svetaine (online). Keliautojas taip pat gali gauti pagalbą dėl savo teisių bei ginčo su Kelionių agentūra kreipdamasis į apskrities (miesto) vartotojų teisių gynėją arba visuomeninę organizaciją, kurios įstatuose numatyta vartotojų apsauga (pvz., Vartotojų federacija, Lenkijos vartotojų asociacija), arba naudojantis informacija, pateikiama Konkurencijos ir vartotojų apsaugos tarnybos pirmininko interneto svetainėje.

XIX. ASMENS DUOMENYS

Keliautojų asmens duomenų, surinktų Sutarties sudarymo ir vykdymo tikslais, valdytoja yra Kelionių agentūra. Duomenų valdytojo kontaktai: tel. 77 5412 202, el.paštas: info@itaka.pl. Duomenų valdytojas atsako už pateiktų asmens duomenų saugumą ir jų tvarkymą laikantis teisės aktų reikalavimų. Duomenų valdytojas paskyrė duomenų apsaugos inspektorių (DAI), su kuriuo galima susisiekti asmens duomenų tvarkymo klausimais bei dėl Keliautojams priklausančių teisių įgyvendinimo pagal asmens duomenų apsaugos teisės aktus elektroninio pašto adresu: daneosobowe@itaka.pl. Išsamią informaciją apie Keliautojų asmens duomenų tvarkymą galima rasti adresu https://www.itaka.pl/dane-osobowe/ ir Pardavimo biuruose. Asmuo, rezervuojantis Kelionę, privalo konfidencialiai saugoti visus asmens duomenis, susijusius su Kelionės rezervavimu ir sudaryta Sutartimi. Pateikiant minėtus duomenis (ypač rezervacijos numerį) tretiesiems asmenims, įskaitant asmenis, nurodytus rezervacijos patvirtinime / kelionės dokumente, asmuo duoda sutikimą, kad Kelionių agentūra per Kliento zoną leistų šiems asmenims matyti rezervacijos patvirtinime / kelionės dokumente nurodytus duomenis. Kelionę rezervuojantis asmuo taip pat patvirtina žinantis, kad atsitiktinis minėtų duomenų perdavimas arba praradimas (ypač rezervacijos numerio) gali sudaryti sąlygas neįgaliotiems asmenims per Kliento zoną gauti prieigą prie duomenų, nurodytų rezervacijos patvirtinime / kelionės dokumente, už ką Kelionių agentūra neprisiima atsakomybės. Asmuo, rezervuojantis Kelionę ir sudarantis Sutartį taip pat rezervacijos patvirtinime / kelionės dokumente nurodytų asmenų vardu ir jų naudai,

prisiima pareigą informuoti šiuos asmenis apie jų duomenų tvarkymo taisykles, kurias taiko duomenų valdytojas, susijusias su sudaroma Sutartimi ar vykdomu Kelionės rezervavimu. Jeigu Kelionę rezervuojantis asmuo sudaro Sutartį rezervacijos patvirtinime / kelionės dokumente nurodyto asmens vardu, jis privalo turėti to asmens sutikimą (įgaliojimą arba leidimą) veikti jo vardu. Rezervaciją atliekantis asmuo prisiima visą atsakomybę už veiksmus be minėto įgaliojimo (netaikoma asmenims, neturintiems visiško teisinio veiksnumo). Rezervaciją atliekantis asmuo privalo pateikti minėtą sutikimą gavęs bet kokį asmens duomenų Valdytojo prašymą.

XX. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

Keliautojo pranešimai, prašymai ir skundai nagrinėjami pagal „Vidinę keliautojų pranešimų, prašymų ir skundų, susijusių su Kelionės vykdymu, nagrinėjimo procedūrą". Šalių ginčai, susiję su Sutartimi, gali būti sprendžiami neteisminio vartotojų ginčų sprendimo tvarka, o neišsprendus ginčo – sprendžiami kompetentingame vietos jurisdikcijos teisme. Subjektas, turintis teisę vykdyti neteisminį vartotojų ginčų sprendimą, yra Prekybos inspekcija, o informacija apie šią procedūrą pateikiama internetinėje svetainėje http://www.opole.wiih .gov.pl/. Dalyvavimo sąlygose nenumatytais atvejais taikomos Įstatymo nuostatos, Civilinio kodekso nuostatos bei kitos vartotojų apsaugos nuostatos, įskaitant Kelionių paketams taikomas 2014 m. gegužės 30 d. Vartotojų teisių įstatymo 10 str., 11 str., 12 str. 1 d. 1, 5, 16 ir 17 p., 17 str. bei 20 str. 2 d. nuostatas (Įst. leid. iš 2017 m., 683 poz., 3 str. 1 d., 8 p.). Keliautojas gali susipažinti su Įstatymo turiniu, įskaitant Dalyvavimo sąlygose nurodytas nuostatas, internetinėje svetainėje www.itaka.pl arba Pardavimų biure, o taip pat adresu: www.sejm.gov.pl .