

BENDROSIOS DALYVAVIMO

„ITAKA“ KELIONIŲ AGENTŪROS ORGANIZUOJAMUOSE TURISTINIUIOSE RENGINIUIOSE IR PASLAUGOSE BEI KELIONĖSE SĄLYGOS

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

Bendrovė „Nowa Itaka Sp. z o.o.“, registruota Opoleje (toliau - kelionių organizatorius), taip pat naudojanti komercinį pavadinimą „Kelionių agentūra ITAKA“, siekia užtikrinti Keliautojams optimalias poilsio turistiniuose renginiuose ir kelionėse, kurios nėra turistiniai renginiai, sąlygas. Šios „Bendrosios dalyvavimo „ITAKA“ kelionių agentūros organizuojamuose turistiniuose renginiuose ir paslaugose bei kelionėse sąlygos“, toliau vadinamos „Dalyvavimo sąlygomis“. Sąvokos: „turistinis renginys“, toliau vadinamas „Renginiu“; „dalyvavimo turistiniame renginyje sutartis“, toliau vadinama „Sutartimi“, „Keliautojas“ (toliau taip pat vadinamas Klientu) ir „patvari laikmena“; naudojamasi šiose Dalyvavimo sąlygose yra suprantamos taip, kaip jos yra apibrėžtos teisės aktuose: 2017 m. lapkričio 24 d. įstatymo dėl turistinių renginių ir susijusių turistinių paslaugų, toliau vadinamo „Įstatymu“, 4 straipsnio 2, 3, 6 ir 10 punktuose. Kai Dalyvavimo sąlygose minimas tiksliau neapibrėžtas „Pardavimo biuras“ arba „Biuras“ – jis suprantamas taip, kaip Įstatymo 4 straipsnio 11 punkte įtvirtinta sąvoka „pardavimo punktas“, kuriame Keliautojas atliks Renginio arba Išvykimo arba Kelionės Lenkijoje rezervaciją. Be turistinių renginių, kelionių agentūra „ITAKA“ taip pat teikia individualias turistines (apgyvendinimo) paslaugas, tarpininkaudama atliekant rezervacijas dėl apgyvendinimo viešbučiuose, esančiuose Lenkijos Respublikos teritorijoje (toliau vadinamas „Atostogomis Lenkijoje“), kurios netiekiamos kartu su kitomis turistinėmis paslaugomis, todėl jos nėra turistiniai renginiai ir joms netaikomos Įstatymo nuostatos. Sutartyse su Klientais aiškiai nurodyta, ar jos sudaromos dėl Atostogų Lenkijoje. Sutartims, apimančioms Atostogas Lenkijoje, šių Renginių sąlygų nuostatos taikomos atitinkamai, išskyrus XIII punktą, draudimo taisyklės ir bet kokias kitas nuostatas, tiesiogiai susijusias su netaikytinomis Įstatymo nuostatomis.

Kelionių agentūra „ITAKA“, be turistinių renginių bei Kelionės Lenkijoje organizavimo, taip pat siūlo tarpininkavimo paslaugas sudarant sutartis dėl individualių turistinių paslaugų teikimo (toliau vadinamų „Kelionėmis“), kurios nėra turistiniai renginiai ir joms netaikomos Įstatymo nuostatos. Kelionių objektas yra tokios turistinės paslaugos, kurios sudaro atskirą visumą ir kurių Kelionių agentūra „Itaka“ neteikia kartu su kitomis turistinėmis paslaugomis. Kelionės yra visų pirma sutartys dėl apgyvendinimo viešbutyje kelijant nuosavu transportu (išskyrus viešbučius, esančius Lenkijoje) arba dėl skrydžių (į vieną arba dvi puses). Sutartyse su Klientais aiškiai nurodyta, ar jos sudaromos dėl Renginio, ar dėl Kelionės. Su Klientu sudaromos Kelionės sutarties šalis yra kiekvienas joje numatytą paslaugą teikėjas (pvz. Viešbutis ar Oro vežėjas), kuris visiškai atsako už jų teikimą ir kuriam tiesiogiai turi būti teikiami bet kokie skundai dėl paslaugų netinkamo teikimo. Sutartims, apimančioms Kelionės Lenkijoje, šių Renginių sąlygų nuostatos taikomos atitinkamai, išskyrus XII ir XIII punktus, draudimo taisyklės ir bet kokias kitas nuostatas, tiesiogiai susijusias su netaikytinomis Įstatymo nuostatomis.

Be to, „ITAKA“ kelionių agentūra siūlo individualias kelionių paslaugas ir kelionių renginius, sukurtus vadinamosios dinaminės pakuotės pagrindu. Šios galimybės, vadinamos „ITAKA SMART“, naudojimo sąlygos aptariamasi Sąlygų XVI skyriuje.

Dalyvavimo sąlygos, sudarančios Sutarties pavyzdį, išduotos pagal Civilinio kodekso 384 straipsnio 1 dalį ir Įstatymą, jose numatytais atvejais nustato su Kelionių agentūros renginių pasiūlymu, pardavimu ir vykdymu susijusias Keliautojų, Kelionių agentūros ir Pardavimo biuro, veikiančio Kelionių agentūros vardu ir sąskaita, teises ir pareigas. Dalyvavimo sąlygose minėtų Renginių organizatorius yra Kelionių agentūra. Neatskiriama sutarties dalį sudaro šios medžiagos ir dokumentai:

- (a) „Dalyvavimo sąlygos“,
- (b) „Pasiūlymas“, kuriame aprašomas Keliautojo pasirinktas ir Sutartyje nustatytas renginys, išskyrus paslaugas, pasirinktas ir įsigytas po turistinio renginio vykdymo pradžios ir Vietinės ekskursijos
- (c) „Kelionės dokumentai“
- (d) „Kelionių draudimo sąlygos „ITAKA“ kelionių agentūros klientams Nr. 10.11.015 „ERGO Reiseversicherung AG“

registruota Miunchene, veikianti per Lenkijos padalinį, 80-309 Gdanskas, al. Grunwaldzka 413, (e) „Asmens duomenys“, (f) „Praktinė informacija“, (g) „Negrąžinamas pasiūlymas“ – apima renginius, kurių pagrindiniams elementams, tokiems kaip transporto ir apgyvendinimo paslaugos, yra taikomos griežtos atsiskaitymo su vietos tiekėjais taisyklės Agentūrai atšaukus tokį renginį.

Aukščiau minėtas medžiagas galima rasti interneto svetainėje www.itaka.pl ir gauti Pardavimo biure. Naujausi Renginių aprašymai pateikiami Kelionių agentūros pasiūlyme, kuris paskelbtas interneto svetainėje www.itaka.pl, ir kataloguose, ir nėra pasiūlymas Civilinio kodekso 66 straipsnio 1 dalies prasme, bet yra pakvietimas sudaryti Sutartį. Renginio aprašyme pateikti duomenys yra informacinio pobūdžio ir gali pasikeisti prieš sudarant Sutartį, laikantis Įstatymo 40 straipsnio 3 dalyje nustatytos pareigos pranešti Keliautojui apie pakeitimą. Kelionių agentūra ir Keliautojas perduoda vienas kitam Įstatyme ar Sutartyje numatytą informaciją, pareiškimus ir medžiagas, patvirtindami jų gavimą tokia forma, kuri atitiktų šalių sutartą patvarios laikmenos rūšį, laikydamiesi XIV skyriaus nuostatų. Žodžiu perduodama informacija arba pranešimai turėtų būti išsaugota patvarioje laikmenoje. Jei Įstatyme reikalaujama, kad informacija ar pareiškimai Keliautojui būtų perduotas konkrečioje laikmenoje - bus naudojama Įstatyme nurodyta laikmena. Kelionių agentūra netaiko Įstatymo 5 straipsnio 1 dalies 2 punkto e) papunktyje minėtos turistinio renginio kūrimo, naudojant susijusius rezervavimo internetu procesus, procedūras.

II. INFORMACIJA PRIEŠ SUDARANT SUTARTĮ; RENGINIO REZERVAVIMAS; SUTARTIES SUDARYMAS

Sutartis gali būti sudaryta:

- (a) per www.itaka.pl svetainę arba „ITAKA“ mobiliąją programėlę,
 - (b) per Pardavimo biurą
 - (c) telefonu per Pardavimo biurą arba Kelionių agentūros informacinę telefono liniją.
- Renginio rezervaciją atliekantis asmuo privalo turėti pilną teismumą. Jeigu Sutartį sudaroma nepilnamečio asmens arba asmens, neturinčio visiško veiksnio, naudai, tokiu atveju reikalingas raštiškas tėvų arba teisėtų globėjų sutikimas su notaro patvirtintais tėvų arba teisėtų globėjų parašais (jeigu nepilnamečio asmens arba asmens, neturinčio visiško veiksnio, išvyksta be tėvų ar globėjų). Tėvai arba teisėti globėjai atsako už žalą, kurią Renginio metu padaro nepilnamečiai asmenys arba asmenys, neturintys visiško veiksnio, nepriklausomai nuo to, ar jie keliauja kartu su jais. Renginio rezervaciją atliekantis asmuo (pirmas rezervacijos patvirtinime / kelionės dokumentuose minėtas asmuo arba mokėtojas) privalo sumokėti visą Renginio kainą už visus rezervacijos patvirtinime / kelionės dokumentuose minėtus asmenis. Jis taip pat privalo kitiems asmenims perduoti iš Kelionių agentūros gautą (tiesiogiai arba per Pardavimo biurą) informaciją ir pareiškimus apie Renginį, taip pat privalo, šių asmenų vardu, perduoti Kelionių agentūrai (tiesiogiai arba per Pardavimo biurą) su Renginiu susijusią informaciją ir pareiškimus. Renginį rezervuojantis Keliautojas privalo susisiekti su Kelionių agentūra (tiesiogiai arba per Pardavimo biurą) dėl skrydžių / kelionės grafiko patvirtinimo likus 24 valandoms iki numatytos išvažiavimo / skrydžio iš šalies datos. Aktualų kelionės / skrydžių grafiką taip pat galima rasti interneto svetainėje www.itaka.pl arba „TAKA“ mobiliojoje programėlėje.

Prieš sudarant Sutartį Keliautojui suteikiama:

- a) standartinę informaciją standartinėje informacinėje formoje, kuri toliau vadinama „SFI forma“, ir pateikiama Įstatymo priede Nr. 1 ar 2,
- b) Įstatymo 40 straipsnio 1 ir 3 dalyje minėtą informaciją, toliau vadinamą „Informacija apie renginį“. Prieš sudarant Sutartį, organizatorius gali pakeisti pagal 40 straipsnio 1 dalį keliautojui perduotą informaciją, pranešdamas jam aiškiu, suprantamu ir matomu būdu apie kiekvieną informacijos pakeitimą. Jeigu Sutartis sudaroma interneto svetainėje www.itaka.pl „ITAKA“ mobiliojoje programėlėje, Keliautojas

patvirtina, kad prieš atlikdamas rezervaciją gavo Įstatyme reikalaujamą informaciją, naudojant SFI formą, o prieš sudarydamas Sutartį taip pat Informaciją apie Renginį. Jeigu Sutartis sudaroma per Pardavimo biurą, informacija Keliautojui SFI formoje ir Informacija apie Renginį, taip pat ankstesniame sakinyje minėtas patvirtinimas pateikiamas patvarioje laikmenoje. Jeigu Sutartis sudaroma telefonu, Keliautojui suteikiama informacija apie Renginį ir SFI pateikta informacija (Įstatymo priedas Nr. 2), taip pat patvirtinama siūloma Sutarties redakcija, pateikta popierine forma arba kitoje patvarioje laikmenoje. Keliautojo pareiškimai apie Sutarties sudarymą yra galiojantis, jei pateiktas popierine forma arba kitoje patvarioje laikmenoje, gavus Kelionių agentūros patvirtinimą. Sutartyje arba jos sudarymo patvirtinime pateikiama Keliautojui prieš Sutarties sudarymą suteikta informacija apie Renginį, taip pat visi Sutarties šalių susitarimai, duomenys ir Įstatymo 42 straipsnio 4 dalyje minėta informacija. Sutarties sudarymo metu arba nedelsiant po jos sudarymo, patvarioje laikmenoje Keliautojui perduodama Sutarties kopija arba jos sudarymo patvirtinimas. Sutartis sudaroma atlikus mokėjimą pagal III p. III RENGINIO KAINA, MOKĖJIMO SĄLYGOS. Atlikdamas mokėjimą (visą ar dalinį), Klientas sutinka su šios sutarties nuostatomis ir neturi kitaip pritarti jos sudarymui. Keliautojas turi teisę paprašyti Sutarties kopiją popierine forma, jei ji buvo sudaryta fiziškai dalyvaujant šalims. Su Renginiu susijusiais klausimais Keliautojas gali kreiptis prieš renginio pradžią tiesiogiai į Kelionių agentūrą ir, jei sutartis sudaroma Pardavimo biure - su šiuo Biuru, o po Renginio pradžios - su gidu ar atstovu, kurie nurodo telefono numerį ir el. pašto adresą atvykus ar prieš pervežimą, arba apsigyvenimo viešbutyje metu.

III. RENGINIO KAINA, MOKĖJIMO SĄLYGOS

Visos Renginių kainos tai Sutartyje nustatytos kainos. Renginio kaina nustatoma pagal galiojančius tarifus, kainas, mokesčius ir valiutų kursus. Į renginio kainą neįeina paso, vizos, apsauginių skiepų, papildomų draudimų įsigijimo kaina, Keliautojas pats privalo jais pasirūpinti. Avansą už Renginį sudaro 30% Renginio kainos. Avansas sumokamas į Kelionių agentūros arba Pardavimo biuro kasą arba į Kelionių agentūros nurodytą sąskaitą per 24 valandas nuo rezervacijos pateikimo. Visas Mokestis už Renginį, atskaičius sumokėtą avansą, turi būti sumokėtas Kelionių agentūrai arba Pardavimo biurui, arba į Kelionių agentūros nurodytą banko sąskaitą likus 22 dienų iki išvažiavimo / skrydžio datos. Jeigu rezervacija atliekama likus mažiau nei 22 dienų iki išvažiavimo / skrydžio, tai visą sumą už Renginį reikia sumokėti per 24 valandas nuo rezervacijos pateikimo momento tokiu pat būdu, kaip nurodyta aukščiau. Mokestį už papildomą Renginio atsisakymą išlaikyti draudimą būtina sumokėti kartu su avansu arba visa suma, priklausomai nuo Renginio rezervacijos atlikimo dienos. Jeigu rezervacija nėra atliekama asmeniškai, Keliautojas per 24 valandas nuo rezervacijos atlikimo privalo persiųsti mokėjimo atlikimo patvirtinimą. Mokėjimo patvirtinimą būtina persiųsti Pardavimo biurui arba elektroninio pašto sklep@itaka.pl, jeigu rezervacija atlikta interneto svetainėje www.itaka.pl. Jeigu aukščiau minėtos sąlygos neįvykdytos, Kelionių agentūra pasilieka teisę panaikinti neapmokėtą rezervaciją. Jeigu rezervacija atliekama likus mažiau nei 14 dienų iki išvažiavimo / skrydžio, mokėjimas turi būti atliktas tą pačią dieną. Pinigai bus grąžinami tik į Keliautojo nurodytą banko sąskaitą pagal asmens, atlikusio rezervaciją, nurodymą (pirmas rezervacijos patvirtinime / kelionės arba mokėtojo dokumentuose minėtas asmuo). Kelionių agentūra pasilieka teisę pakeisti (padidinti) turistinio renginio kainą prieš prasidedant turistiniam renginiui dėl tiesioginio keleivinio transporto kainos pasikeitimo, kurį lemia degalų ar kitų energijos šaltinių kainų pasikeitimas, mokesčių ar rinkliavų už sutartines turistines paslaugas, kuriuos nustato subjektai, tiesiogiai nesijusiu su turistinio renginio vykdymu, dydis, oro uosto mokesčiai ar rinkliavos už įlaipinimą ir išlaipinimą uostuose ir oro uostuose, su turistiniu renginiu susiję valiutos keitimo kursai. Jei būtina padidinti kainą, Kelionių agentūra kiekvieną kartą raštu arba kitoje patvarioje laikmenoje informuoja Keliautoją (užsakymo mokėtoją arba pirmąjį asmenį, nurodytą užsakymo patvirtinime ir (arba) kelionės dokumentuose) apie kainos pasikeitimą, nurodydama kainos padidinimo

priežastis ir apskaičiavimo būdą. Kainų pakeitimo apskaičiavimo būdas bus išlaidų pokyčio atvaizdavimas. Likus 20 (dvidešimčiai) dienų iki turistinio renginio pradžios, sutartyje su Keliautoju nustatyta kaina negali būti padidinta. Keliautojas turi teisę į turistinio renginio kainos sumažinimą, atitinkantį anksčiau esančiamė sakinyje dėl kainos padidėjimo nurodytą išlaidų sumažėjimą, kuris įvyko po sutarties sudarymo ir prieš prasidedant turistiniam renginiui. Tokiu atveju Kelionių agentūra gali išskačiuoti faktines tvarkomo išlaidas iš Dalyviui mokėtinos kompensacijos. Keliautojo prašymu Kelionių agentūra pateiks patirtas paslaugų išlaidas patvirtinančius dokumentus. Kelionių agentūra informuoja, kad siūlo papildomą paslaugą, įskaitant kainos nekeitamumo garantiją, kuri leidžia Keliautojui apsaugoti nuo galimo pirmiau minėto turistinio renginio kainos padidėjimo. Su galiojančiomis kainų garantijos paslaugos sąlygomis visada galima susipažinti Kelionių agentūros Pardavimo biuruose arba interneto svetainėje www.itaka.pl.

IV. PASAS, VIZOS, SKIEPIJIMAI, SVEIKATOS REIKALAVIMAI

Keliautojas, išvykdamas už Europos Sąjungos ribų, privalo turėti galiojantį pasą (kurio galiojimo trukmė – ne mažiau kaip 6 mėnesiai po sugrįžimo į Lenkiją datas). Vykstant į Europos Sąjungos šalis reikalinga asmens tapatybės kortelė arba pasas. Šis reikalavimas taip pat taikomas vaikams iki 2 metų amžiaus. Keliautojams, turintiems laikiną arba diplomatinį pasą, Kelionių agentūra rekomenduoja prieš atliekant rezervaciją susisiekti su paskirties šalies diplomatine atstovybe, atsižvelgiant į galimus formalius apribojimus, susijusius su tokiu pasu. Vykstant į šalis, kuriose yra kitoks klimatas arba mažas sanitarinių-higieninių sąlygų standartas, iš anksto pasirūpinti profilaktika. Vykstant ypač į Karibų salų regioną, Vidurio ir Pietų Amerikos šalis, Artimųjų Rytų regioną bei Vidurio Afriką ir Aziją rekomenduojame susipažinti su aktualia informacija apie galimus pavojus sveikatai ir su tuo susijusia profilaktika, kuri pateikiama Pasaulio sveikatos organizacijos (WHO), Europos ligų prevencijos ir kontrolės centro (ECDC) internetinėse svetainėse bei Pagrindinės sanitarinės inspekcijos internetinėje svetainėje - „Informacija keliautojams“ (www.gis.gov.pl). Jei yra medicininių kontraindikacijų Keliautojui išvykti į užsienio kelią arba dalyvauti Renginyje, Keliautojas privalo apie tai pranešti Kelionių agentūrai. Jei dalyvavimas Renginyje yra susijęs su konkrečiais sveikatos reikalavimais, informacija apie tai pateikiama Renginio aprašyme. Informacija apie vizos reikalavimus pateikiama atskirų renginių aprašymuose ir taikoma tik Lenkijos piliečiams. Kitų šalių piliečiams patariama prieš įsigyjant renginį susisiekti su atitinkamu konsulatu, siekiant patikrinti jiems taikomus vizų reikalavimus.

V. RENGINIO PRADŽIA, SKRYDIS IR VIEŠBUČIO PARA

Kelionių agentūra informuoja Klientą, kad išvykimo diena yra renginio pradžios, o grįžimo diena – renginio pabaigos data. Skrendant lėktuvu pirmą ir paskutinę renginio dieną numatyta kelionei, o ne realiam poilsiui. Viešbučio para, t. y. viešbučio paslaugos (pvz. maitinimas), viešbučiuose ir apartamentuose baigiasi 10.00 valandą, o prasideda 14.00–15.00 valandą. Jeigu į paskirties šalį Klientas atskrenda naktį, t. y. dieną po viešbučio paslaugų teikimo pradžios datos, kuri nurodyta kelionės dokumente skiltyje „DATA“, Svečiai apgyvendinami jiems atvykus į viešbutį – tai reiškia, kad viešbučio para skaičiuojama nuo dienos, kuri nurodyta kelionės dokumento skiltyje „DATA“, 14.00–15.00 valandos. „Viskas įskaičiuota“ paslaugos pradėdamos teikti užsiregistravus viešbutyje su sąlyga, kad jau prasidėjusi pirmą viešbučio para, o baigiamos teikti išsiregistravus iš viešbučio, bet ne vėliau nei pasibaigus paskutinei viešbučio parai. Jei skrydis atgal į šalį vyksta pasibaigus paskutinei viešbučio parai, iš kambarių reikia išsiregistruoti iki 10.00 val. išsiregistravimo dieną. Kruizų laivu atveju, įlaipinimas į laivą prasideda nuo 13.00 val., o kruizui baigiantis, kajutės turi būti atlaisvintos iki 9.00 val.

VI. SUTARTIES SĄLYGŲ PAKEITIMAS KELIONIŲ AGENTŪROS INICIATYVA

Laikantis Įstatymo 48 straipsnio 8 ir 10 dalies ir 50 straipsnio 1 dalies - Sutartys nustatyta Renginio kaina negali būti pakeista. Kitos sutarties sąlygos, išskyrus kainą, toliau vadinamos „Sutarties sąlygomis“ gali būti pakeistos, laikantis Įstatymo 46 straipsnio nuostatų. Šiame skyriuje minėtas Įstatymo nuostatas galima rasti interneto

svetainėje www.itaka.pl ir gauti Pardavimo punkte. Apie visus sutarties sąlygų pakeitimus, kaip apibrėžta Įstatymo 46 straipsnio 1 dalies 2 punkte, ir su tuo susijusias teises ir pareigas Kelionių agentūra nedelsdama privalo pranešti Keliautojui patvarioje laikmenoje vos tik gavęs informaciją apie šiuos pakeitimus. Keliautojas, gavęs informaciją apie Sutarties sąlygų pakeitimus, privalo, per pranešime nurodytą laiką, patvarioje laikmenoje pranešti Kelionių agentūrai (tiesiogiai arba per Pardavimo biurą), ar jis sutinka su siūlomais pakeitimais, ar atsisako Sutarties. Kelionių agentūra atsisako suteikti kompensaciją Keliautojui, kuris gavęs informaciją apie sutarties sąlygų pakeitimus su jais sutinka, dalyvaudamas renginyje.

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

Sutarties sąlygos (įsigyto Renginio sąlygos) gali būti pakeistos Keliautojo iniciatyva, Keliautojui pateikus pareiškimą patvarioje laikmenoje Kelionių agentūroje arba Pardavimo biure. Sumokėjęs avansą arba visą sumą už Renginį Keliautojas, kuris pageidauja pakeisti Sutarties sąlygas, (pvz. datą, paskirties vietą, viešbutį), privalo laikytis šių taisyklių:

(a) jeigu atsiranda pakeitimų, apie kuriuos Keliautojas praneša Kelionių agentūrai likus ne mažiau kaip 40 dienų iki planuojamos išvykimo datos, Kelionių agentūra turi teisę imti 350 PLN mokestį už vieną asmenį. Šis mokestis mokamas atliekant pakeitimus arba nedelsiant atlikus pakeitimą taip, kad už tam tikrą Renginį visada būtų sumokėtas bent visas avansas.

(b) renginiams, kurie vykdomi reisiniu (ne užsakomuoju) arba pigių skrydžių avialinijų lėktuvu, aukščiau minėtos pakeitimų sąlygos netaikomos. Kelionių agentūros priskačiuotos pakeitimų (data, renginio dalyvis ir pan.) išlaidos priklauso nuo vežėjo priskačiuotų išlaidų. Prieš pakeitimų patvirtinimą būtina susisiekti su Kelionių agentūra ir gauti informaciją apie galimas dėl šios priežasties atsiradusias išlaidas. Kelionių agentūra taip pat praneša, kad aukščiau minėtos išlaidos gali pasikeisti (apie tai Kelionių agentūra informuos Klientą) dėl nuo vežėjo priklausančių priežasčių per laiką nuo to, kai Kelionių agentūra jas pateikia Klientui ir kai Kelionių agentūra gauna Kliento atsiliepimą, ar jis sutinka su išlaidomis ir priima pakeitimą. Be to, vietas, kurių Klientas pageidauja, norėdamas pakeisti pirmą rezervaciją, vežėjas per minėtą laikotarpį gali išparduoti - tokiu atveju Kelionių agentūra pateiks Klientui alternatyvų pasiūlymą.

(c) Keliautojui, kuris pakeičia išvykimo datą arba paskirties vietą, viešbutį arba renginio dalyvius likus daugiau nei 40 dienų iki išvykimo dienos, pasirenkant naują (kitą) Renginį galioja tokios kainų sąlygos, kokios galiojo pirminės rezervacijos atlikimo dieną, išskyrus aukščiau (b) punkte minėtas situacijas

(d) (a) ir (c) punktuose aprašytos taisyklės netaikomos neatlygintino pasiūlymo Renginių sutarčių pakeitimams. Šių sutarčių keitimo sąlygos yra aprašytos toliau (e) punkte. (e) Keliautojui pristačius Kelionių agentūrai arba Pardavimo biurui prašymą pakeisti Sutarties sąlygas (paskirties vietą, viešbutį, datą arba Renginio trukmės laikotarpį) likus mažiau kaip 40 dienų iki planuojamos Renginio pradžios datos, laikoma, kad Keliautojas atsisako Sutarties Dalyvavimo sąlygų X skyriuje nustatyta tvarka, nebent šalys susitaria kitaip. Tokios pačios taisyklės taikomos neatlygintino pasiūlymo Renginių sutartims.

VIII. SUTARTIES NUTRAUKIMAS KELIONIŲ AGENTŪROS INICIATYVA DĖL NEPAKANKAMO RENGINIO DALYVIŲ KIEKIO

Kelionių agentūra gali nutraukti Sutartį ir grąžinti Keliautojui visą už Renginį atliktų mokėjimų sumą per 14 dienų nuo Sutarties nutraukimo, be papildomos kompensacijos ar žalos atlyginimo, jeigu rezervaciją atliko mažiau nei 50 asmenų kelionėms autobusu ir mažiau nei 220 asmenų kelionėms lėktuvu, o Kelionių agentūra pranešė Keliautojui apie Sutarties nutraukimą ne vėliau kaip likus 20 ar 7 dienoms arba 48 valandoms iki renginio pradžios, jeigu renginys trunka: ilgiau nei 6 dienas arba nuo 2 iki 6 dienų, arba ne trumpiau nei 2 dienas.

IX. SUTARTYJE NUMATYTŲ TEISIŲ PERLEIDIMAS KITAM ASMENIUI

Keliautojas gali be Kelionių agentūros sutikimo perleisti asmeniui, kuris atitinka dalyvavimo renginyje reikalavimus, visas jam pagal Sutartį priklausančias teises jeigu šis asmuo prisiima visas Sutartyje numatytas pareigas. Toks teisių ir

pareigų perleidimas, toliau vadinamas „Renginio perrašymu,“ galioja Kelionių agentūrai tik tuomet, kai Keliautojas jai pranešė apie Renginio perrašymą Sutartyje nustatytoje patvarioje laikmenoje per pagrįstą laiką. Pranešimas pateiktas likus ne mažiau kaip 7 dienoms iki Renginio pradžios kiekvienu atveju laikomas įtektu per pagrįstą laiką. Pranešimas taip pat laikomas įtektu, jei Keliautojas jį pateikė: (a) kelionėms lėktuvu - oro uoste likus ne mažiau kaip 2 valandoms iki skrydžio laiko (b) kelionėms autobusu - pagrindinėje susirinkimo vietoje likus ne mažiau kaip 15 minutėms iki išvažiavimo. Jeigu dėl Renginio perrašymo Kelionių agentūra patiria papildomų išlaidų, reikalaujama jas grąžinti, Kelionių agentūra pateiks Keliautojui jų dydį patvirtinančius dokumentus. Už nesumokėtą Renginio kainos dalį ir dėl Renginio perrašymo Kelionių agentūros patirtas išlaidas, Keliautojas ir jo teisių perėmėjas atsako solidariai.

X. SUTARTIES ATSIŠAKYMAS KELIAUTOJO INICIATYVA; MOKESTIS UŽ SUTARTIES ATSIŠAKYMĄ

Keliautojas gali atsisakyti Sutarties bet kuriuo metu iki Renginio pradžios. Atsisakęs Sutarties, Keliautojas privalo sumokėti Kelionių biurui mokestį už sutarties atsisakymą, kurį Kelionių agentūra nustato ir taiko pagal Įstatymo 47 straipsnio 2 dalies nuostatas.

a) Kelionių agentūra informuoja, kad istoriškai nustatytas vidutinis mokestis už Sutarties atsisakymą – visos sudarytos Sutarties vertės atžvilgiu – yra toks:

likus ne mažiau kaip 40 dienų iki išvykimo dienos – fiksuotas aptarnavimo mokestis 350 PLN/asm., nuo 39 iki 31 dienos iki išvykimo dienos – iki 20 % Renginio kainos, likus nuo 30 iki 21 dienos iki išvykimo dienos – iki 30 % Renginio kainos, likus nuo 20 iki 14 dienos iki išvykimo dienos – iki 50 % Renginio kainos, likus nuo 13 iki 8 dienos iki išvykimo dienos – iki 70 % Renginio kainos, likus nuo 7 iki 2 dienos iki išvykimo dienos – iki 80 % Renginio kainos, likus 1 dienai ir mažiau iki išvykimo dienos – iki 90 % Renginio kainos.

b) Neatlygintino pasiūlymo Renginių atveju Keliautojas pripažįsta, kad sutarties atsisakymo išlaidos yra susijusios su mokesčiais, kuriuos Kelionių agentūra moka už apgyvendinimo viešbučiuose ir transporto paslaugų teikėjų. Renginio kainą didžiąja dalimi sudaro Kelionių agentūros neatlyginamos apgyvendinimo ir transporto išlaidos. Kelionių agentūra informuoja, kad istoriškai nustatytas vidutinis mokestis už neatlygintino pasiūlymo renginių sutarties atsisakymą – visos Renginio kainos atžvilgiu – yra toks:

likus ne mažiau negu 40 dienų iki išvykimo dienos – iki 50 % Renginio kainos, likus nuo 39 iki 21 dienos iki išvykimo dienos – iki 60 % Renginio kainos, likus nuo 20 iki 8 dienos iki išvykimo dienos – iki 70 % Renginio kainos, likus nuo 7 iki 2 dienos iki išvykimo dienos – iki 80 % Renginio kainos, likus 1 dienai ir mažiau iki išvykimo dienos – iki 90 % Renginio kainos.

Galutines išlaidas Kelionių agentūra gali pradėti skaičiuoti tik po renginio, kurioje Keliautojas nedalyvavo, pabaigos dienos ir išlaidų apskaičiavimo. Renginio išlaidos dažnai atlyginamos tik pasibaigus tam tikram sezonui, pvz., vasaros sezonui, atlyginimas gali vykti per paskesnę rudens-žiemos laikotarpį, o žiemos sezonui - per paskesnę pavasario-vasaros laikotarpį.

Jei dėl vieno ar kelių Keliautojų atšaukimo iš renginio pasikeičia užsakyme nurodyto kambario tipas (pvz., iš 2 lovų kambario į 1 lovos kambarį), Kelionių agentūra pasilieka teisę perskačiuoti renginio kainą ir galimą poreikį sumokėti kainos skirtumą prieš prasidedant renginiui. Už nesumokėtą renginio kainos dalį ir išlaidas, kurias kelionių agentūra patyrė pakeitus kambario tipą dėl vieno ar daugiau renginio dalyvių atšaukimo, solidariai atsako Keliautojas ir asmuo, atšaukęs atitinkamą užsakymą.

Renginiams, kurie vykdomi reisiniu (ne užsakomuoju) arba pigių skrydžių avialinijų lėktuvu, aukščiau minėtos atsisakymo sąlygos netaikomos. Kelionių agentūros priskačiuotos atsisakymo išlaidos priklauso nuo vežėjo priskačiuotų išlaidų. Prieš atsisakymo patvirtinimą būtina susisiekti su organizatoriumi ir gauti informaciją apie galimas dėl šios priežasties atsiradusias išlaidas. Jei

Klientas atsiskos sutarties dėl vadinamojo Išvykimo, Dalyvavimo sąlygų X skyriaus a punkte nurodytos sumos yra negrąžinamas užstatas, kaip apibrėžta Civilinio kodekso 396 straipsnyje.

Kelionių agentūra per 14 dienų nuo Sutarties atsisakymo grąžina Keliautojui už Renginį sumokėtą sumą, atskaicius mokesť už Sutarties atsisakymą, apskaiciuotą remiantis išlaidomis, kurios buvo žinomos Sutarties nutraukimo dieną. Jei po galutinių išlaidų apskaiciavimo būtina grąžinti Keliautojui dalį mokesčio - Kelionių agentūra nedelsdama grąžins Keliautojui jam priklausančią sumą. Pirmiau minėtos šio skyriaus nuostatos netaikomos, jei įstatyme nustatyta, kad Keliautojas gali atsisakyti Sutarties arba ją nutraukti be jokio mokesčio.

XI. MEDICININIŲ IŠLAIDŲ DRAUDIMAS IR DRAUDIMAS NUO NELAIMINGŲ ATSTIKIMŲ, PAPILDOMI DRAUDIMAI IR DRAUDIMO GARANTIJĄ

Informaciją apie privalomąjį su užsienio reginiu susijusių medicininių išlaidų draudimą ir draudimą nuo nelaimingų atsitikimų bei šių draudimų sąlygas galima rasti kelionių draudimo sąlygose ir interneto svetainėje www.itaka.pl arba galima gauti Pardavimo biure. Kelionių agentūra pareiškia, kad turi Įstatyme numatytą finansinį užtikrinimą nemokomo atveju – draudimo garantija, kurią išdavė „ERGO Reiseversicherung AG“, registruota Miunchene, veikianti per Lenkijos padalinį, 80-309 Gdanskas, al. Grunwaldzka 413, ir kad pagal Įstatymą už Sutartį moka įmokas į Turizmo garantijų fondą. Lėšos pagal garantiją išmokamos:

- 1) išlaidoms, susijusioms su tolesniu dalyvavimu Renginyje arba grįžimu į šalį, padengti, per Opolės maršalo biurą, ul. Piastowska 14, 45-082 Opolė, tel. +48 77 54 16 410, el. paštas mwo@opolskie.pl.
- 2) visai mokesčių už Renginį sumai ar jos daliai grąžinti - ankstesniame sakinyje minėtas draudikas, tel. +48 58 324 88 50, el. paštas poczta@ergo-ubezpieczeniapodrozy.pl.

XII. KELIONIŲ AGENTŪROS ATSAKOMYBĖ

Kelionių agentūra atsako už tinkamą visų Sutartyje numatytų turistinių paslaugų vykdymą. Jei kuri nors iš turistinių paslaugų neįvykdyta pagal Sutartį arba neįvykdytos paslaugos, sudarančios reikšmingą Renginio dalį, taikomos Įstatymo 48 straipsnio nuostatos. Keliautojas privalo pranešti Kelionių agentūrai apie nustatytus neatitiktis nedelsdamas, jei įmanoma, renginio metu - atsižvelgdamas į įvykio aplinkybes. Kelionių agentūros atsakomybė už turistinių paslaugų nevykdymą arba netinkamą vykdymą nustatyta Įstatymo 50 straipsnyje. Kelionių agentūros ir Pardavimo biuro atsakomybė už rezervacijos klaidas nustato Įstatymo 53 straipsnyje. Laikantis Įstatymo 50 straipsnio 5 dalies, Kelionių agentūra apriboja savo atsakomybę už turistinių paslaugų nevykdymą arba netinkamą vykdymą iki trigubos Renginio kainos sumos kiekvienam Keliautojui. Šis apribojimas netaikomas asmeninei žalai, tyčinei žalai ar žalai dėl aplaidumo. Kelionių agentūra atsako už informaciją, pateiktą viešbučių išleistuose leidiniuose, brošiūrose, aplankuose, informaciniuose lapeliuose ir kitose informacinėse medžiagose, kurias Kelionių agentūra perduoda Keliautojui tiesiogiai arba per Pardavimo biurą.

XIII. PAREIGA SUTEIKTI KELIAUTOJUI PAGALBĄ

Jeigu Keliautojas susidūrė su sunkia situacija dėl neišvengiamų ir neįprastų aplinkybių, kaip apibrėžta Įstatymo 4 straipsnio 15 punkte, Kelionių agentūra suteiks Keliautojui tinkamą pagalbą pagal Įstatymo 52 straipsnyje nustatytas sąlygas. Jeigu neįmanoma užtikrinti Keliautojui grįžtamosios kelionės į šalį pagal Sutartį dėl neišvengiamų ir neįprastų aplinkybių, Kelionių agentūra sumoka keliautojo apgyvendinimo išlaidas (užtikrinama sutartyje nustatyta ar lygiavertė viešbučio kategoriją) už ne ilgesnį kaip 3 dienų laikotarpį. Pirmiau minėta teisė į apgyvendinimą netrukdo taikyti palankesnes nuostatas šiuo atžvilgiu. Kelionių agentūra negali remtis neišvengiamomis ir neįprastomis aplinkybėmis dviejuose ankstesniuose sakiniuose minėtai atsakomybei apriboti, jei transporto paslaugas teikiantis verslininkas negali remtis tokiais aplinkybėmis pagal kitus teisės aktus.

XIV. KELIAUTOJO PAREIGOS IR ATSAKOMYBĖ

Kelionių lėktuvu atveju Keliautojas privalo iš atstovo ar viešbučio skelbimų lentos gauti informaciją apie organizuojamus renginius ir grįžtamosios kelionės datą, įskaitant grįžtamojo skrydžio laiko pakeitimus išvykimo iš

šalies metu galiojančio laiko atžvilgiu. Grįžimo grafika būtina patvirtinti likus 24 valandoms iki planuojamo išvykimo į šalį laiko pas vietinį Kelionių agentūros atstovą, naudojantis viešbutyje arba Kliento zonoje esančia informacine lenta, arba interneto svetainėje www.itaka.pl ar „ITAKA“ mobiliojoje programėlėje.

Kelionių reisinių / užsakomuoju lėktuvu atveju Keliautojas privalo laikytis skrydžių atkarpų, apie kurias jam praneša Kelionių agentūra, patvirtinimo taisyklių. Jei patvirtinimas negaunamas tai reiškia, kad vežime dalyvaujančios oro linijos turi teisę paskirstyti rezervuotas vietas. Keliautojas privalo užtikrinti, kad jis ir jo bagažas atitiktų reikalavimus, taikomus kelionėms lėktuvu, autobusu arba kita transporto priemone. Keleivių ir bagažų vežimo lėktuvu sąlygos pateikiamos interneto svetainėje www.itaka.pl skiltyje „Oro linijos“. Atkreipiamas dėmesys, kad netikimo moterys neturėtų keliauti lėktuvu nepasikonsultavusios su gydytoju. Saugumo sumetimais moterys nuo 26 iki 34 nėštumo savaitės pabaigos (daugiausia nėštumo atveju nuo 20 iki 28 savaitės pabaigos) privalo pateikti vežėjui gydytojo pažymą anglų kalba, kad nėra jokių kontraindikacijų skristi. Nėščiosioms po 34 nėštumo savaitės (daugiausia nėštumo atveju po 28 savaitės) skrydį vykdančias vežėjas gali neleisti skristi. Galutinį sprendimą dėl leidimo skristi nėščiai moteriai priima lėktuvo kapitonas. Kruizų laivu atveju, nėščiosios po 24 nėštumo savaitės, prieš įlaipinimą į laivą privalo pateikti medicininę pažymą apie galimybę keliauti. Vežėjas pasilieka teisę prašyti medicininės pažymos bet kuriame nėštumo etape ir atsisakyti vežti, jei Vežėjas ir/arba laivo Kapitonas nėra įsitikinę, kad Keleivis bus saugus kelionės metu.

XV. ORO LINIJŲ ATSAKOMYBĖ

Skrydžiui į paskirties vietą ir atgal taikomos 1999 m. Monrealio konvencijos sąlygos. Skundus dėl bagažo sugadinimo arba apilėpsimo skrydžio metu, būtina teikti raštu užpildant formą Property Irregularity Report (toliau PIR) oro linijų atstovybės adresu per 7 dienas nuo sugadintų daiktų atsiėmimo. Skundai dėl vėlavimo pristatyti bagažą turėtų būti pateikti raštu oro linijų atstovo adresu per 21 dieną nuo bagažo perdavimo keleiviui dienos. PIR formą paprastai galima rasti oro uostuose pranešimo apie prarastą ar sugadintą bagažą vietoje, angl. „Lost and found“.

XVI. „ITAKA SMART“

„ITAKA SMART“ tikslas – Kelionės agentūra naudojasi iš trečiųjų šalių tiekėjų įsigytais oro linijų arba pigių skrydžių bendrovių vietomis ir apgyvendinimu viešbučiuose. Šios vietos įsigyjamoms dinamiškai ir kiekvieną kartą reikia gauti patvirtinimą tiesiogiai iš paslaugų tiekėjų, kad jos vis dar yra prieinamos. Todėl gali atsitikti taip, kad nors ir įmanoma užsisakyti „ITAKA SMART“ variantą, gali būti neįmanoma to padaryti, nes nėra laisvų vietų pas išorinius tiekėjus. Pagal Civilinį kodeksą „ITAKA SMART“ parinktis nėra pasiūlymas. „ITAKA SMART“ parinktį sudaro:

- (a) kelionių renginiai, kuriuos sudaro turistinės paslaugos, pavyzdžiui, pervežimas oro uostas-viešbutis-oro uostas, atstovo priežiūra, transportas ir apgyvendinimas, vykstantys tokiais konfigūracijomis, kaip:
 - skrydis oro linijų arba pigių skrydžių lėktuvu ir apgyvendinimas tam tikrame objekte;
 - užsakomasis skrydis ir apgyvendinimas konkrečiame apgyvendinimo objekte;
- (b) turistinės paslaugos, šiose Dalyvavimo sąlygose vadinamos „IŠVYKIMAI“.

Sutartims, apimančioms renginius pagal „ITAKA SMART“ parinkties galimybę, taikomos šių Sąlygų nuostatos dėl Renginių, išskyrus nuostatas, aiškiai susijusias su „ITAKA SMART“ parinkties galimybe ir aprašytas šiame skyriuje.

Pervežimas į viešbutį

Jį vykdo vietinė transporto įmonė, o turistai į paskirties vietą gali atvykti skirtingais lėktuvais ir skirtingu laiku. Todėl išvykimas iš oro uosto į viešbutį priklauso nuo visų į pervežimą įtrauktų asmenų atvykimo, o pervežimo laukimas gali užtrukti iki 2,5 val. nuo įėjimo į atvykimo salę. Už pervežimą atsakings biuro atstovas lauks turistų atvykimo salėje, priešais ją arba oro uosto automobilių stovėjimo aikštelėje šalia atvykimo salės. Išsami informacija apie pervežimus paprastai pateikiama vadinamajame sveikinimo laiške, kurį biuras išsiunčia prieš išvykstant užsakyme nurodytu el. pašto adresu. Kelionių agentūra rekomenduoja Keliautojui prieš išvykstant perskaityti sveikinimo laiške pateiktą informaciją.

Atstovo priežiūra

Klientui teikiama atstovo priežiūra, kuri gali būti vykdoma asmeniškai arba nuotoliniu būdu. Nuotolinė priežiūra gali

būti teikiama telefonu, per vadinamuosius pokalbius „ITAKA“ mobiliojoje programėlėje, skirtoje mobiliesiems įrenginiams (populiarios pokalbių programos, pvz., „Messenger“, „WhatsApp“), arba el. paštu.

Atstovo kontaktiniai duomenys Klientui pateikiami likus 48–8 valandoms iki numatyto išvykimo iš šalies laiko vadinamajame sveikinimo laiške, kurį Kelionių agentūra siunčia užsakyme nurodytu el. pašto adresu.

Kaina ir mokėjimas

Dėl dinamiško rezervacijos pobūdžio Klientas sutinka, kad „ITAKA SMART“ varianto kaina nėra garantuota, kol „ITAKA“ kelionių agentūra jos nepatvirtina Klientui. Rezervacija ir galutinė kaina patvirtinama tik po to, kai „ITAKA“ kelionių agentūra gauna patvirtinimą iš išorinių paslaugų tiekėjų. Kol išoriniai tiekėjai nepatvirtina rezervacijos, rezervacijos būseną yra „laukia apmokėjimo/patvirtinimo“.

Tuo metu, kai Klientas atlieka mokėjimą už rezervaciją, kuri „laukia patvirtinimo“, gali susidaryti situacija, kai galutinė rezervacijos kaina skiriasi nuo rezervacijos, kuri „laukia apmokėjimo/patvirtinimo“, kainos.

Registracija skrydžiui

Kelionių agentūra informuoja, o Klientas patvirtina, kad yra du pasų ir (arba) bilietų patikrinimo variantai:

(a) Kelionių agentūros atliekama registracija skrydžiui Kliento vardu

Ji reikalauja, kad Klientas pateiktų atitinkamoje šalyje reikalaujamą asmens tapatybės dokumento duomenis, reikalingus registracijos atlikimui.

Šiuos duomenis Klientas privalo pateikti rezervacijos patvirtinimo metu, bet ne vėliau kaip likus 48 valandoms iki išvykimo – šiuo tikslu Agentūra gali susisiekti su Klientu minėtu laiku el. pašto adresu, kurį Klientas nurodė atlikdamas rezervaciją.

Kelionių agentūra ne visada gali atlikti registraciją internetu Kliento vardu. Tokiu atveju Klientas turi pats atlikti registraciją internetu, kaip aprašyta (b) papunktyje.

Registracijos internetu Kliento vardu atveju Kelionių agentūra deramai pasistengs, kad reikalingos įlaipinimo kortelės būtų pristatytos rezervacijoje nurodytu el. pašto adresu. Kelionių agentūra rekomenduoja Klientui prieš išvykstant atidžiai patikrinti, ar jis gavo teisingai išduotas įlaipinimo korteles.

Norėdamas, kad „ITAKA“ kelionių agentūra atliktų registraciją, Klientas turi užsisakyti garantuotos registracijos paslaugą (paslauga Registracija Premium).

Kelionių agentūra informuoja, kad kai kuriais atvejais (ypač pigių skrydžių vežėjų atveju), jei keleivis laiku neužsiregistruoja internetu ir neturi atspausdintų įlaipinimo kortelių, jis gali patirti papildomų išlaidų registruodamasis prie oro uosto registracijos langelio.

(b) Kliento savarankiška registracija

Likus ne daugiau kaip 48 valandoms iki išvykimo Agentūra rezervacijos metu nurodytu el. pašto adresu visuomet informuoja Klientą apie būtinybę savarankiškai užsiregistruoti internetu ir pateikia instrukcijas, kaip tai padaryti.

Registruotis internetu ir reguliariusius skrydžius nebūtina (nebet sutartyje nurodyta kitaip).

Rezervacijos/sutarties pakeitimai ir renginio atšaukimas dėl nuo Kliento priklausančių priežasčių.

Kelionių agentūrai naudojant oro linijų arba pigių skrydžių bendrovių vietas, naudojamą oro transportui ir renginius su „ITAKA SMART“ galimybe, ir viešbučių vietas, įsigytas iš trečiųjų šalių tiekėjų, transporto ir apgyvendinimo paslaugoms taikomos griežtos atsiskaitymo su oro linijų ir viešbučių vietais tiekėjais taisyklės.

Atsižvelgiant į tai, atsisakęs Sutarties, Keliautojas privalo sumokėti Kelionių biurui mokėstį už sutarties atsisakymą, kurį Kelionių agentūra nustato ir ima pagal Įstatymo 47 straipsnio 2 dalies nuostatas.

Kelionių agentūros taikomi atšaukimo išlaidos priklauso nuo vežėjo ir (arba) lėktuvo vietų ir viešbučių tiekėjų taikomų išlaidų. Prieš patvirtinant pakeitimą ar atšaukimą būtina susisiekti su organizatoriumi ir gauti informaciją apie galimas dėl šios priežasties atsiradusias išlaidas. Analogiškos išlaidos imamos ir tuo atveju, jei keičiama rezervacijos rūšis, kelionės tikslas, išvykimo data, kelionės trukmė, apgyvendinimo vieta ir tipas, kelionės/rezervacijos dalyvių skaičius ir asmeniniai duomenys.

Jei minėtų pakeitimo ar atšaukimo išlaidų vertė viršija Kliento atlikto mokėjimo už rezervaciją, kurią jis nori pakeisti ar atšaukti, vertę, Klientas privalo sumokėti skirtumą. Kelionių agentūra pasilieka teisę pareikšti

pretenzijas Klientui, kuris nesumokėjo tokio papildomo mokesčio.

Kelionių agentūra per 14 dienų nuo Sutarties atsisakymo grąžina Keliautojui už Renginį sumokėtą sumą, atskaicius mokesčių už Sutarties atsisakymą, apskaiciuotą remiantis šiuo punktu.

Kelionių agentūra informuoja, o Keliautojas pripažįsta, kad gali susiklostyti situacija, kai grąžinti mokėjimą (kvitą) galima tik tiesiogiai susisiekus su išoriniu paslaugų teikėju (pvz., oro transporto bendrove). Tokiu atveju Agentūra pateiks Klientui duomenis ir informaciją, reikalingą grąžinimui gauti. Kitus grąžinimus Agentūra grąžina tiesiogiai klientui.

Kelionių agentūra informuoja, kad norint atlikti rezervacijos pakeitimus gali prireikti papildomo keliautojo patikrinimo paslaugų teikėjo svetainėje. Tokiu atveju Kelionių agentūra pateiks Klientui atitinkamus nurodymus ir kiek įmanoma padės Klientui.

XVII. SU „ITAKA“ KELIONIŲ AGENTŪROS ORGANIZUOJAMO RENGINIO VYKDYMU SUSIJUSIŲ KELIAUTOJŲ PRANEŠIMŲ, REIKALAVIMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO VIDAUS PROCEDŪRA

1. Jei turistinio renginio metu Keliautojas nustato netinkamą Sutarties vykdymą, jis privalo nedelsdamas apie tai pranešti Kelionių agentūrai arba jos atstovui (gidui ar atstovui) renginio vykdymo vietoje. Nustatęs neatitiktį, Keliautojas turi teisę pateikti skundą. Siekiant išvengti žalos, Keliautojas skundą privalo pateikti nedelsdamas taip, kad Kelionių agentūra galėtų kuo greičiau į jį atsakyti ir išaiškinti šį klausimą. Kelionių agentūra rekomenduoja pateikti skundą popierine arba elektronine forma (el. paštu: cok@itaka.pl), arba kitoje patvarioje laikmenoje.

2. Skunde turi būti pateikti duomenys, leidžiantys identifikuoti Keliautoją ir turistinį renginį, kuriame jis dalyvavo, turi būti aprašytas skundo dalykas, neatitiktis ir reikalavimai, ir turi būti pateiktas per 30 dienų nuo renginio pabaigos dienos. Tam, kad būtų laikytasi termino, pakanka laiku išsiųsti skundą. Jei skundas pateikiamas pasibaigus terminui, Kelionių agentūra gali jį pripažinti negaliojančiu. Skundas dėl turistinio renginio vykdymo gali būti pateiktas tiesiogiai Kelionių agentūrai adresu „Centrum Obsługi Klienta, Nowa Itaka sp. z o.o.“, ul. Reymonta 39, 45-072 Opole arba cok@itaka.pl arba Pardavimo biurui, per kurį buvo sudaryta Sutartis. Pardavimo biuras nedelsdamas perduoda skundą Kelionių agentūrai. Pardavimo biurui pateiktas skundas laikomas įteiktu jo pateikimo Kelionių biurui dieną. Pardavimo biuras, gidas ir atstovas neturi teisės pripažinti su Sutartimi susijusių Keliautojo reikalavimus, ypač kylančius iš Keliautojo pateikto skundo.

3. Atsakymas į tinkamai pateiktą skundą pateikiamas Keliautojui popierine forma arba kitoje patvarioje informacijos laikmenoje, atsižvelgiant į Keliautojo skundo pateikimo aplinkybes ir formą, bet ne vėliau kaip per 30 dienų nuo turistinio renginio pabaigos dienos, o jei skundas pateiktas po turistinio renginio pabaigos, per 30 dienų nuo jo pateikimo dienos (laiško pristatymo Kelionių agentūrai data). Tam, kad būtų laikytasi termino, pakanka laiku išsiųsti atsakymą (pvz. išsiųsti siuntą pašto įstaigoje arba išsiųsti el. laišką). Jei skundo nagrinėjimo rezultatas Keliautojo netenkina, jis turi teisę tęsti susirašinėjimą šiuo klausimu ir pateikti vadinamąjį apeliacinį skundą. Tokiu atveju Keliautojas neturi teisės per 30 dienų pareikšti savo nuomonę, tačiau Kelionių agentūra rekomenduoja, kad apeliacinio skundo pateikimo terminas neviršytų 90 dienų nuo atsakymo iš Biuro gavimo dienos.

4. Išskyrus atvejus, kai tokia pareiga nurodyta galiojančiuose teisės aktuose, Kelionių agentūra netaiko neteisminio skundų nagrinėjimo ir žalos atlyginimo priemonių, taip pat netaiko neteisminio vartotojų ginčų sprendimo priemonių. Vykdydama galiojančiuose teisės aktuose numatytas pareigas, Kelionių agentūra informuoja, kad teisė nagrinėti bylą dėl neteisminio vartotojų ginčų sprendimo turi Kelionių agentūros buveinės vietos Prekybos inspekcija - Vaivadijos prekybos inspekcijos valdyba Opolėje (ul. 1 maja 1, 45-068 Opole, el. pašto adresas: sekretariat@opole.wih.gov.pl). Informaciją apie neteisminį vartotojų ginčų sprendimą Europos Komisijos sukurtoje platformoje galima rasti adresu: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=PL>. Keliautojas turi teisę pateikti skundą aukščiau minėtoje platformoje, jei Sutartis sudaroma Kelionių agentūros interneto svetainėje (internetu). Keliautojas taip pat gali

gauti pagalbos dėl savo teisių ir ginčų tarp jo ir Kelionių agentūros, kreipdamasis į pavieta (miesto) vartotojų ombudsmeną arba socialinę organizaciją, kurios įstatuose numatyta vartotojų apsauga (pvz. Vartotojų federacija, Lenkijos vartotojų asociacija) arba naudodamasis informacija, pateikta Konkurencijos ir vartotojų apsaugos tarnybos pirmininko interneto svetainėje.

XVIII. ASMENS DUOMENYS

Keliautojų asmens duomenų, surinktų Sutarčiai sudaryti ir įvykdyti, administratorius yra Kelionių agentūra. Duomenų administratoriaus kontaktiniai duomenys: tel. 77 5412 202, el. paštas info@itaka.pl. Duomenų administratorius yra atsakingas už pateiktų asmens duomenų saugumą ir jų tvarkymą pagal įstatymus. Duomenų administratorius paskyrė Duomenų apsaugos inspektorius (DAI), su kuriuo galima susisiekti su asmens duomenų tvarkymu ir Keliautojo teisių įgyvendinimu susijusiais klausimais, remiantis asmens duomenų apsaugos taisyklėmis, el. paštu: daneosobowe@itaka.pl. Išsami informacija apie Keliautojų asmens duomenų tvarkymą pateikiama interneto svetainėje <https://www.itaka.pl/dane-osobowe> ir Pardavimo biuruose. Renginio rezervaciją atliekantis asmuo privalo pateikti paslapyje visus asmens duomenis, susijusius su Renginio rezervacija ir sudaryta Sutartimi. Pateikdamas minėtus duomenis (ypač rezervacijos numerį) tretiesiems asmenims, įskaitant rezervacijos patvirtinime/ kelionės dokumente minėtiems asmenims, jis sutinka, kad Kelionių agentūra per Klientų zoną perduotų šiems asmenims duomenis iš rezervacijos patvirtinimo/kelionės dokumento. Renginio rezervaciją atliekantis asmuo taip pat pripažįsta, kad netyčinis minėtų duomenų (ypač rezervacijos numerio) atskleidimas ar praradimas gali pašaliniams asmenims suteikti prieigą prie duomenų iš rezervacijos patvirtinimo/kelionės dokumento Kliento zonoje, už ką Kelionių agentūra neatsako. Rezervaciją atliekantis asmuo, sudarydamas Sutartį taip pat rezervacijos patvirtinime/ kelionės dokumente minėtų asmenų vardu ir naudai, privalo informuoti šiuos asmenis apie taisykles, kuriomis duomenų administratorius vadovaujasi tvarkydamas jų asmens duomenis, sudarant Sutartį arba atliekant Renginio rezervaciją. Jei rezervaciją atliekantis asmuo sudaro Sutartį rezervacijos patvirtinime/kelionės dokumente minėto asmens vardu, jis privalo turėti šio asmens sutikimą veikti jo vardu (igaliojimas arba pavedimas). Rezervaciją atliekantis asmuo prisiima visą atsakomybę už veiksmus, padarytus be minėto igaliojimo (netaikoma asmenims, turintiems pilną teisnumą). Asmuo, atliekantis užsakymą, privalo pateikti minėtą sutikimą bet kuriuo Duomenų administratoriaus prašymu.

XIX. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

Keliautojo pranešimai, reikalavimai ir skundai nagrinėjami pagal „Su renginio vykdymu susijusių Keliautojų pranešimų, reikalavimų ir skundų nagrinėjimo vidaus procedūrą“. Bet kokie Šalių ginčai, susiję su šia Sutartimi, gali būti sprendžiami taikant neteisminio vartotojų ginčų sprendimo priemones, jei ginčo išspręsti nepavyksta - jie sprendžiami teritorinę jurisdikciją turinčiame teisme. Teisę spręsti ginčus neteisimine tvarka turi Prekybos inspekcija, o informacija apie tokią procedūrą pateikiama interneto svetainėje <http://www.opole.wih.gov.pl/>. Šiose Dalyvavimo sąlygose nenumatytais atvejais taikomos Įstatymo, Civilinio kodekso nuostatos ir kiti vartotojų teisių apsaugos reglamentai, įskaitant turistiniams renginiams taikomus reglamentus: 2014 m. gegužės 30 d. vartotojų teisių įstatymo 10, 11, 12 straipsnio 1 dalies 1, 5, 16 ir 17 punktas, 17 straipsnis ir 20 straipsnio 2 dalis (oficialusis leidinys 2017 m., 683 p.) 3 straipsnio 1 dalies 8 punktas). Keliautojas gali susipažinti su Įstatymo nuostatomis, taip pat su Dalyvavimo sąlygose minėtomis nuostatomis, interneto svetainėje arba Pardavimo biure arba adresu: www.sejm.gov.pl.