

ЗАГАЛЬНІ УМОВИ УЧАСТІ

I. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

Nowa Itaka sp. z o.o. в Ополо, що надалі іменується "Туристичне агентство", є суб'єктом, внесеним під номером 015 до реєстру організаторів туризму та підприємств, що сприяють придбанням пов'язаних туристичних послуг, який ведеться Маршалком Опольського воєводства. Туристичне агентство має на меті забезпечити мандрівникам оптимальні умови для відпочинку під час туристичних заходів та поїздок, які не є туристичними заходами. Ці "Загальні умови участі" надалі іменуються "Умовами участі". Поняття: "туристичний захід" (надалі – "Захід"); "договір про участь у туристичному заході" (надалі – "Договір"), "Мандрівник" (також званий Клієнтом) та "тривалий носій інформації", вживаються в Умовах участі у значенні, наданому їм положеннями, відповідно: ст. 4 п. 2, п. 3, п. 6 та п. 10 Закону від 24 листопада 2017 року "Про туристичні заходи та пов'язані туристичні послуги" (надалі – "Закон"). Щоразу, коли в Умовах участі йдеться про "Офіс продажу" або "Офіс" без подальшого уточнення, під цим слід розуміти поняття "пункт продажу", як визначено у ст. 4 п. 11 Закону, в якому було здійснено бронювання Заходу або Поїздки відповідним Мандрівником.

Окрім організації туристичних заходів, Туристичне агентство також пропонує надання окремих туристичних послуг (далі – "Поїздки"), які не є туристичними заходами і до яких не застосовуються положення Закону. Предметом Поїздок є такі туристичні послуги, які становлять окреме ціле і не були об'єднані Туристичним агентством з іншими туристичними послугами. Поїздки – це, зокрема, договори про проживання в готелі з самостійним доїздом або про авіап перевезення (в один або в обидва боки). Зі змісту договорів, укладених з Клієнтами, чітко випливає, чи йдеться про організацію Заходу, чи Поїздки. Компанія Nowa Itaka Sp. z o.o. виступає в ролі туристичного підприємця у випадку Поїздок, в той час як власник готелю або авіаперевізник є окремим підприємцем і фактичним виконавцем відповідного договору. Їхні дані знаходяться в кінці договору та на їхньому вебсайті, вказаному в графі «контакт» у пропозиції Туристичного агента, а у випадку проживання в готелі – також після входу на сайт www.itaka.pl/strefa-klienta/ в інформації про бронювання поїздки, а у випадку авіаперевезень – на сайті www.itaka.pl/linie_lotnicze/ у вкладці, присвяченій конкретній авіалінії. До договорів, що охоплюють Поїздки, положення цих Умов участі щодо Заходів застосовуються відповідним чином, за винятком Розділу XIII, положень, що стосуються страхування, та будь-яких інших положень, що безпосередньо посилаються на норми Закону, – ці положення не застосовуються.

Крім того, Туристичне агентство пропонує окремі туристичні послуги та туристичні заходи, створені на основі так званої динамічного пакетування. Умови використання цієї опції, яка називається ITAKA SMART, описані в розділі XVI Умов участі.

Умови участі, які є типовим Договором, видані на підставі ст. 384 § 1 Цивільного кодексу Польщі та Закону, у визначеному в них обсязі визначають права та обов'язки Мандрівників, Туристичного агентства та Офісу продажів, що діє від імені та за рахунок Туристичного агентства, пов'язані з пропозицією, продажем та виконанням Заходів Туристичного агентства. Організатором Заходів, зазначених в Умовах участі, є Туристичне агентство. Зміст наступних матеріалів та документів є невід'ємною частиною Договору: а) "Умови участі", б) "Пропозиція", що містить опис обраного Мандрівником Заходу, який є предметом Договору, за винятком послуг, обраних і придбаних після початку реалізації туристичної послуги та місцевих екскурсій, с) "Документи для подорожі", д) "Умови страхування подорожі для Клієнтів Туристичного агентства ITAKA № 10.11.016 ERGO Reiseversicherung AG з головним офісом у Мюнхені, що діє через філію в Польщі, 80-309 Гданськ, вул. Грюнаальдська 413", е) "Персональні дані", ф) "Практична інформація".

Визначені матеріали доступні на сайті www.itaka.pl та видаються під час укладення Договору в Офісі продажу, а також надаються до укладення Договору в електронному вигляді на вказану в ньому електронну адресу та в паперовому вигляді в Офісі продажу, якщо електронний контакт під час укладення Договору не відбувається. Актуальні описи Заходів містяться в Пропозиції Туристичного агентства, доступній на сайті www.itaka.pl та в каталогах і не є офертою в розумінні ст. 66 § 1 Цивільного кодексу, а є запрошенням до

укладення Договору. Дані, що містяться в описі Заходів, надаються виключно в інформаційних цілях і можуть бути змінені до укладення Договору, з дотриманням вимоги про інформування Мандрівника про такі зміни, викладеної у ст. 40 абз. 3 Закону. Туристичне агентство та Мандрівник надають один одному інформацію, заяви та матеріали, що вимагаються Законом або Договором, з підтвердженням отримання у спосіб, що відповідає типу тривалого носія інформації, погодженому сторонами, з урахуванням положень розділу XIV. Інформація або заяви, зроблені в усній формі, повинні бути зафіксовані на тривалому носії інформації. Якщо Закон вимагає, щоб інформація або заява була надана Мандрівнику на певному носії – буде використаний носій, зазначений в Законі. Туристичне агентство не застосовує процедуру створення туристичного заходу через пов'язані процеси онлайн-бронювання, визначену в ст. 5 абз. 1 п. 2 літ. е) Закону.

II. ІНФОРМАЦІЯ ПЕРЕД УКЛАДЕННЯМ ДОГОВОРУ; БРОНЮВАННЯ ЗАХОДУ; УКЛАДЕННЯ ДОГОВОРУ

Договір може бути укладений:

а) через www.itaka.pl або мобільний додаток ITAKA, б) через Офіс продажу за фізичної присутності обох сторін,

с) по телефону або за допомогою інших засобів дистанційного зв'язку через Офіс продажу або гарячу лінію Туристичного агентства.

Особа, яка здійснює бронювання Заходу, повинна мати повну цивільну дієздатність. Укладення Договору або договору про Поїздку на користь неповнолітньої або недієздатної особи, яка має подорожувати без законних опікунів, вимагає їхньої попередньої письмової згоди з нотаріально засвідченими підписами. Законні опікуни несуть відповідальність за збитки, завдані під час Заходу або під час Поїздки неповнолітніми або особами, які не мають повної цивільної дієздатності, незалежно від того, чи подорожують вони разом із ними.

Особа, яка бронює Захід (перша особа, зазначена в підтвердженні бронювання / документах для подорожі, або платник), бере на себе відповідальність за оплату повної вартості Заходу для всіх осіб, зазначених у підтвердженні бронювання / документах для подорожі. Вона також несе відповідальність за передачу іншим Подорожуючим інформації та заяв, отриманих від Туристичного агентства (безпосередньо або через Офіс продажів) щодо Заходу, а також за передачу Туристичному агентству (безпосередньо або через Офіс продажів) від імені цих осіб інформації та заяв, пов'язаних із Заходом. Рекомендється, щоб Мандрівник, який бронює Захід, зв'язався з Туристичним агентством (безпосередньо або через Офіс продажів) за 24 години до запланованої дати вильоту/виїзду з країни для підтвердження розкладу руху/польоту. Актуальний розклад можна також перевірити в "Зоні клієнта" на сайті www.itaka.pl або в мобільному додатку ITAKA.

Перед укладенням Договору Мандрівнику надається: а) стандартна інформація за допомогою відповідної стандартної інформаційної форми (далі – "форма SFI"), наведеної в Додатку 1 або 2 до Закону, б) інформація, зазначена у ст. 40 абз. 1 Закону (далі – "інформація про Захід"). Перед укладенням договору Туристичне агентство може змінити надану Мандрівнику інформацію про Захід, інформуючи Мандрівника в чіткій, зрозумілій і помітний спосіб про будь-яку зміну інформації.

Укладаючи Договір через сайт www.itaka.pl або мобільний додаток ITAKA, Мандрівник підтверджує, що він отримав інформацію, передбачену Законом, через форму SFI перед бронюванням, а також інформацію про Захід перед укладенням Договору. У разі укладення Договору через Офіс продажу надання інформації Мандрівнику за допомогою форми SFI та інформації про Захід, а також підтвердження, про яке йдеться в попередньому реченні, здійснюється на тривалому носії інформації. У разі укладення Договору по телефону або за допомогою інших засобів дистанційного зв'язку, Мандрівнику надається інформація про Захід та інформація, що міститься в SFI, яка є додатком № 2 до Закону, а також підтверджується зміст запропонованого Договору, зафіксований на папері або іншому тривалому носії інформації.

Договір або підтвердження його укладення містить інформацію, надану Мандрівнику перед укладенням Договору про Захід, а також повний зміст домовленостей між сторонами Договору і дані та інформацію, зазначені у ст. 42 абз. 4 Закону. У момент укладення Договору або відразу після цього копія Договору або підтвердження його укладення

надається Мандрівнику на тривалому носії інформації. Укладення Договору відбувається шляхом здійснення оплати відповідно до умов, описаних у розділі "ЦІНА ЗАХОДУ, УМОВИ ОПЛАТИ". Здійснюючи оплату (повністю або частково), Клієнт приймає Договір і не зобов'язаний виражати згоду на його укладення в інший спосіб. Мандрівник має право вимагати копію Договору в паперовій формі, якщо він був укладений при одночасній фізичній присутності сторін. З питань, що стосуються Заходу, Мандрівник може звертатися до початку Заходу безпосередньо до Туристичного агентства або, якщо Договір укладається через Офіс продажів, до Туристичного агентства, а після початку Заходу – до гіда-супроводжувача або резидента, який надасть номер телефону та адресу електронної пошти в момент прильоту або початку трансферу, або під час поселення в готель.

III. ЦІНА ЗАХОДУ, УМОВИ ОПЛАТИ

Всі ціни на Заходи є договірними. Ціна Заходу визначається на основі діючих тарифів, цін, зборів та валютних курсів. Ціна Заходу не включає вартість оформлення паспорта, візи, профілактичних щеплень, додаткових страховок та інших послуг, не передбачених Договором; відповідальність за їх отримання несе Мандрівник. Передплата за участь у Заході становить 30% від ціни Заходу. Передплата повинна бути здійснена Туристичному агентству або Офісу продажів, або на банківський рахунок, вказаний Туристичним агентством, протягом 24 годин з моменту бронювання. Повна сума, що підлягає сплаті за Захід, за вирахуванням здійсненої передплати, повинна бути сплачена до Туристичного агентства або до Офісу продажів, або на банківський рахунок, вказаний Туристичним агентством за 22 дні до дати вильоту/виїзду. При бронюванні менш ніж за 22 дні до вильоту/виїзду повна вартість Заходу повинна бути сплачена протягом 24 годин з моменту здійснення бронювання аналогічним способом. Оплата за додаткове страхування витрат на випадок відмови від участі у Заході повинна бути здійснена разом з передплатою або оплатою повної вартості, залежно від терміну бронювання Заходу. Якщо бронювання здійснюється не особисто, Мандрівник зобов'язаний надіслати банківське підтвердження оплати протягом 24 годин після здійснення бронювання. Підтвердження оплати необхідно надіслати до Офісу продажів або на електронну адресу sklep@itaka.pl, якщо бронювання було оформлене через www.itaka.pl. Якщо вищезазначені умови не будуть виконані, Туристичне агентство залишає за собою право анулювати неоплачене бронювання. Якщо бронювання здійснюється менш ніж за 14 днів до вильоту/виїзду, оплата повинна бути здійснена в день бронювання. Повернення коштів здійснюється тільки на банківський рахунок, вказаний Мандрівником, на підставі розпорядження особи, яка здійснила бронювання (першої особи, вказаної в підтвердженні бронювання / документах для подорожі, або платника). Туристичне агентство залишає за собою право змінювати (збільшувати) ціну Заходу до його початку як прямий наслідок зміни цін на пасажирські перевезення, що є наслідком зміни вартості палива або інших джерел енергії, розміру податків або зборів на туристичні послуги, передбачені Договором, що накладаються суб'єктами, які не беруть безпосередньої участі в реалізації туристичного заходу, аеропортних зборів або зборів за посадку і висадку в портах і аеропортах, курсів обміну валют, що мають відношення до даного Заходу. У разі необхідності підвищення ціни, Туристичне агентство зобов'язане щоразу повідомляти Мандрівника (платника бронювання або першу особу, зазначену в підтвердженні бронювання / документах для подорожі) в письмовій формі або на іншому тривалому носії інформації про зміну ціни разом з обґрунтуванням причин підвищення із зазначенням способу розрахунку. Спосіб розрахунку зміни ціни буде відображати зміну витрат. Протягом 20 (двадцяти) днів до початку Заходу ціна, узгоджена в Договорі з Мандрівником, не може бути збільшена. Мандрівник має право на зниження ціни Заходу, що відповідає зменшенню витрат, про яке йдеться вище в реченні, що стосується підвищення ціни, якщо таке зниження відбулося після укладення Договору, але до початку Заходу. У такому випадку Туристичне агентство може вирахувати фактичні витрати на обслуговування із суми повернення, що підлягає сплаті Учаснику. На вимогу Мандрівника, Туристичне агентство надасть підтвердження понесених витрат на обслуговування. Туристичне агентство повідомляє, що пропонує додаткову послугу, яка

включає гарантію незмінності ціни, що дозволяє Мандрівнику захистити себе від можливого підвищення ціни на Захід, про яке йшлося вище. Актуальні умови користування послугою гарантії незмінності ціни завжди доступні в Офісах продажу або на сайті www.itaka.pl. Щоразу, коли в цих Умовах участі йдеться про так звану "безповоротну пропозицію", це означає пропозицію, яка включає Заходи, основні елементи яких, такі як транспортні послуги та послуги з розміщення, підлягають суворим правилам розрахунків Агентства з постачальниками місць у разі відмови від участі в такому Заході.

IV. ПАСПОРТ, ВІЗИ, ЩЕПЛЕННЯ, МЕДИЧНІ ВИМОГИ

Мандрівники, які виїжджають за межі Європейського Союзу, повинні мати дійсний постійний закордонний паспорт (термін дії мінімум 6 місяців від дати повернення до Польщі). Для подорожей до країн Європейського Союзу необхідне посвідчення особи (ID-картка) або закордонний паспорт. Вимога щодо наявності паспорта також поширюється на дітей до 2 років. Туристичне агентство рекомендує мандрівникам, які користуються тимчасовим або дипломатичним паспортом, зв'язатися з дипломатичним представництвом країни призначення перед бронюванням через можливі формальні обмеження, пов'язані з таким паспортом. Інформація про візові вимоги, наведена в описах окремих Заходів, стосується лише громадян Польщі. Громадянам інших країн рекомендується звернутися до відповідного консульства перед придбанням Заходу, щоб перевірити візові правила, які застосовуються до них. Поїздки в регіон світу з іншим кліматом або низьким стандартом санітарно-гігієнічних умов вимагає заздалегідь підібраної профілактики. Під час поїздок, зокрема в регіон Карибських островів, до країн Центральної та Південної Америки, Близького Сходу, Центральної Африки та Азії, рекомендуємо ознайомитися з актуальною інформацією про потенційні ризики для здоров'я та способи їх попередження на вебсайтах Всесвітньої організації охорони здоров'я (WHO), Європейського центру з запобігання та контролю захворювань (ECDC), а також на сторінці "Інформація для подорожуючих" Головної санітарної інспекції (www.gis.gov.pl). Якщо у Мандрівника є медичні протипоказання для виїзду за кордон та участі у Заході, Мандрівник зобов'язаний повідомити про це Туристичне агентство. Якщо участь у Заході пов'язана з певними вимогами до стану здоров'я, ця інформація повинна бути включена в опис Заходу.

V. ПОЧАТОК ЗАХОДУ, ПЕРЕЛІТ ТА ГОТЕЛЬНА ДОБА

Туристичне агентство інформує Мандрівника, що дата вильоту є датою початку, а дата повернення – датою закінчення заходу. Перший і останній день авіатуру передбачені для транспортування, а не для фактичного відпочинку. Готельна доба, а отже, і надання готельних послуг (наприклад, харчування) в готелях і апартаментах закінчується о 10:00 і починається о 14:00-15:00. У разі нічних прильотів у країну призначення на наступний день після дати початку надання готельних послуг, зазначеної в документі для подорожі в графі "TERMIN", Мандрівники розміщуються після прибуття в готель – це означає, що готельна доба розраховується з 14:00 до 15:00 в день, зазначений в документі для подорожі в графі "TERMIN". Початок надання послуг за системою all inclusive починається з моменту заселення в готель, за умови, що перша готельна доба вже триває, і закінчується при виїзді з готелю, але не пізніше закінчення останньої готельної доби. У разі зворотних рейсів до країни, що відбуваються після закінчення останньої готельної доби, необхідно звільнити номери до 10:00 у день виселення. У випадку морських круїзів посадка на судно починається о 13:00 в день круїзу. Каюти повинні бути звільнені до 9:00 в день закінчення круїзу.

VI. ЗМІНА УМОВ ДОГОВОРУ З ІНІЦІАТИВИ ТУРИСТИЧНОГО АГЕНТСТВА

Відповідно до ст. 45, ст. 48 абз. 10 та ст. 50 абз. 1 Закону – ціна Заходу, зазначена в Договорі, не може бути змінена. Зміни інших умов Договору, крім ціни (далі – "Умови Договору"), можуть бути внесені відповідно до положень ст. 46 Закону. Туристичне агентство зобов'язане повідомити Мандрівника про всі зміни в Умовах Договору, в розумінні ст. 46 абз. 2 п. 1 Закону, а також про пов'язані з ними права та обов'язки сторін, на тривалому носії інформації, негайно після отримання інформації про такі зміни. Після отримання повідомлення про зміну Умов Договору Мандрівник зобов'язаний протягом зазначеного в повідомленні терміну повідомити Туристичне агентство на тривалому носії (безпосередньо або через Офіс продажів) про те, чи

приймає він запропоновану зміну, чи відмовляється від Договору. Незначні зміни Умов Договору не є обов'язковими для прийняття Мандрівниками і не дають їм права відмовитися від Договору без дотримання правил, описаних у розділі X Умов участі. Туристичне агентство відмовляється надавати будь-яку компенсацію Мандрівнику, який, будучи поінформованим про зміни умов Договору, висловить на них згоду, беручи участь у заході.

VII. ЗМІНА УМОВ ДОГОВОРУ З ІНІЦІАТИВИ МАНДРІВНИКА; РОЗІРВАННЯ ДОГОВОРУ З ІНІЦІАТИВИ МАНДРІВНИКА

Зміна Умов Договору з ініціативи Мандрівника може відбутися після того, як Мандрівник подасть до Туристичного агентства або Офісу продажів заяву на тривалому носії інформації. Мандрівник, який бажає внести зміни до Умов Договору (наприклад, щодо дати, пункту призначення, готелю) після сплати передоплати або повної вартості Заходу, зобов'язаний дотримуватися наступних правил:

(а) подання Мандрівником до Туристичного агентства або Офісу продажів запиту на зміну Умов Договору щодо пункту призначення, готелю, дати або тривалості Заходу привірюється до відмови Мандрівника від Договору з наслідками, зазначеними в розділі X Умов участі, якщо сторони не домовилися про інше.

(б) у випадку Заходів, які реалізуються нечартерним літаком (тобто регулярним/лінійним або лоукост-рейсом), а також у випадку Заходів, які реалізуються на круїзних суднах, вищезазначені умови внесення змін не застосовуються. Вартість змін (дати, учасника тощо), що стягується Туристичним агентством, буде залежати від витрат, нарахованих перевізником. Перед підтвердженням зміни необхідно зв'язатися з Туристичним агентством для отримання інформації про можливі витрати. У той же час, Туристичне агентство попереджає, що вищезгадані витрати можуть змінитися (про що Туристичне агентство повідомить Клієнта) за причин, що залежать від перевізника, між моментом, коли Туристичне агентство повідомить їх Клієнту, і моментом, коли Туристичне агентство отримає зворотний зв'язок від Клієнта про те, чи приймає Клієнт витрати і чи дає згоду на зміни. Крім того, місця, запитані Клієнтом як альтернатива первинному бронюванню, можуть бути розпродані перевізником протягом вищезазначеного періоду, і в цьому випадку Туристичне агентство надасть Клієнту альтернативну пропозицію.

VIII. РОЗІРВАННЯ ДОГОВОРУ З БОКУ ТУРИСТИЧНОГО АГЕНТСТВА ЧЕРЕЗ НЕДОСТАТНЮ КІЛЬКІСТЬ УЧАСНИКІВ ЗАХОДУ

Туристичне агентство може розірвати Договір і повернути Мандрівнику сплачені за Захід кошти в повному обсязі протягом 14 днів з моменту розірвання Договору, без додаткової компенсації або відшкодування збитків, якщо кількість бронювань становить менше 50 осіб для автобусних Заходів і менше 220 осіб для авіаційних Заходів, і Туристичне агентство повідомляє Мандрівника про розірвання Договору не пізніше, ніж за 20 днів до початку Заходу – якщо він триває понад 6 днів; 7 днів до початку Заходу – якщо він триває від 2 до 6 днів; 48 днів до початку Заходу – якщо він триває менше 2 днів.

IX. ПЕРЕДАЧА ДОГОВІРНИХ ПРАВ ІНШІЙ ОСОБІ

Мандрівник може без згоди Туристичного агентства передати особі, яка відповідає умовам участі в Заході, всі свої права за Договором, якщо ця особа одночасно бере на себе всі свої зобов'язання за Договором. Ця передача прав і прийняття зобов'язань (надалі – "переоформлення Заходу") є дійсною по відношенню до Туристичного агентства, якщо Мандрівник повідомить Туристичне агентство про переоформлення Заходу на тривалому носії інформації в розумний термін. Повідомлення вважається наданим в розумний термін, якщо воно зроблене Мандрівником: а) у випадку авіаперевезень – в аеропорту не пізніше ніж за 2 години до відправлення або б) у випадку автобусних перевезень – в головному пункті збору не пізніше ніж за 15 хвилин до відправлення. У разі зміни перенесення Заходу, про яке повідомлено за 21 день або менше до дати виїзду, Туристичне агентство може стягнути плату в розмірі 250 злотих за особу у зв'язку з витратами, які Бюро може понести у зв'язку з такою зміною. Перенесення заходу, про яке повідомлено за 24 години або менше до виїзду, може передбачати сплату збору в розмірі 500 злотих з особи. Плата за перенесення Заходу повинна бути сплачена в момент повідомлення про це перенесення. Мандрівник та особа, яка перебирає на себе його право, несуть солідарну відповідальність за несплачену частину вартості Заходу та витрати, понесені Туристичним агентством в результаті

переоформлення Заходу.

X. ВІДМОВА МАНДРІВНИКА ВІД ДОГОВОРУ; ПЛАТА ЗА ВІДМОВУ ВІД ДОГОВОРУ

Мандрівник може відмовитися від Договору в будь-який час до початку Заходу. У разі відмови від Договору Мандрівник зобов'язаний сплатити Туристичному агентству плату за відмову, визначену та стягнуту Туристичним агентством відповідно до положень ст. 47 абз. 2 Закону.

а) Туристичне агентство зазначає, що, виходячи з існуючої практики, різниця між ціною туристичного туру, зменшеною на суму заощаджених витрат або доходів від альтернативного використання туристичних послуг у разі розірвання Договору, та загальною вартістю укладеного Договору становить: до 21 дня до дати виїзду – до 25 % вартості туру, від 20 до 14 днів до дати виїзду – до 50 % вартості туру, від 13 до 8 днів до дати виїзду – до 80 % вартості Туру, від 7 до 4 днів до дати виїзду – до 90 % вартості Туру, від 3 днів до дати виїзду і менше – до 95 % вартості Туру. б) У разі Турів з пропозиції без права повернення коштів, Мандрівник бере до відома, що витрати, пов'язані з розірванням Договору, пов'язані з платежами, здійсненими Туристичним агентством на користь постачальників місць у готелях та транспортних засобів. Ціна Заходу складається, здебільшого, з безповоротних витрат на проживання та транспорт, понесених Туристичним агентством. Туристичне агентство зазначає, що, виходячи з існуючої практики, різниця між вартістю туристичного туру, зменшеною на суму заощаджених витрат або доходів від альтернативного використання туристичних послуг у разі розірвання Договору, та загальною вартістю укладеного Договору становить: до 40 днів до дати виїзду – до 50 % ціни Туру від 39 до 21 дня до дати виїзду – до 60 % ціни Туру, від 20 до 8 днів до дати виїзду – до 70 % вартості Подорожі, від 7 до 2 днів до дати виїзду – до 80 % вартості Подорожі, за 1 день до дати виїзду та менше – до 90 % вартості Подорожі. Туристичне агентство може приступити до розрахунку остаточних витрат тільки після остаточної дати виїзду і остаточного звітування щодо витрат на Захід, яким не скористався Мандрівник. Звітування часто відбувається лише після завершення сезону, наприклад, для літнього сезону – в осінньо-зимовий період, а для зимового сезону – у наступному весняно-літньому періоді.

У випадку, якщо відмова одного або декількох Мандрівників від Заходу призведе до зміни типу номера в бронюванні (наприклад, з 2-місного на 1-місний), Туристичне агентство залишає за собою право перерахувати вартість Заходу і потребувати доплати різниці в ціні до початку Заходу. За несплачену частину вартості Заходу та витрати, понесені Туристичним агентством в результаті зміни типу номера через відмову одного або декількох учасників Заходу, Мандрівник та особа, яка анулювала відповідне бронювання, несуть солідарну відповідальність.

У випадку Заходів, які реалізуються нечартерним літаком (тобто регулярним/лінійним або лоукост-рейсом), а також у випадку Заходів, які реалізуються на круїзних суднах, вищезазначені умови ануляції не застосовуються. Витрати на ануляцію, включаючи витрати на окремі послуги, включені до Договору, що стягуються Туристичним агентством, залежать від витрат, що стягуються перевізником. Перед підтвердженням ануляції необхідно зв'язатися з Туристичним агентством для отримання інформації про можливі витрати.

У разі відмови Клієнта від договору про так звану Поїздку, суми, зазначені в пункті "а" розділу X Умов участі, становлять заставу, що не підлягає поверненню, як визначено в статті 396 Цивільного кодексу.

Туристичне агентство зобов'язується протягом 14 днів з моменту розірвання Договору повернути Мандрівнику суму, сплачену за Захід, за вирахуванням плати за відмову від Договору, розрахованої на основі витрат, відомих на дату розірвання Договору. Якщо після підрахунку остаточних понесених витрат виникає необхідність повернення Мандрівнику частини плати – Туристичне агентство негайно повертає Мандрівнику суму, що належить до сплати. Вищезазначені положення цього розділу не застосовуються, якщо Закон передбачає, що відмова від Договору з боку Мандрівника або розірвання Договору з боку Мандрівника здійснюється без оплати.

XI. СТРАХУВАННЯ ВИТРАТ НА ЛІКУВАННЯ (KL) ТА ВІД НЕЩАСНИХ ВИПАДКІВ (NNW), ДОДАТКОВЕ СТРАХУВАННЯ ТА СТРАХОВА ГАРАНТІЯ

Інформація про обов'язкове страхування закордонних Заходів у сфері витрат на лікування (KL) та від нещасних випадків (NNW), а також добровільне додаткове страхування, а також умови

цих видів страхування містяться в "Умовах страхування подорожей", які можна знайти на сайті www.itaka.pl або в Офісі продажу. Туристичне агентство заявляє, що має фінансове забезпечення, передбачене Законом на випадок неплатоспроможності, у вигляді страхової гарантії, виданої ERGO Reiseversicherung AG, Мюнхен, що діє через свою філію в Польщі, 80-309 Гданськ, вул. Грюнвальдська 413, і що сплачує внески, що випливають з договорів, до Туристичного гарантійного фонду (TFG) та Туристичного фонду допомоги (TFP). Виплата коштів за гарантією здійснюється:

1) у частині покриття витрат на продовження Заходу або витрат на повернення до країни – через Опольське Маршалківське управління, вул. Пястовська, 14; 45-082 Ополе, тел. +48 77 54 16 410, e-mail: umwo@opolskie.pl.

2) у частині відшкодування всіх або частини платежів, здійснених в якості оплати Заходу, – страховиком, згаданим в попередньому пункті, тел. + 48 58 324 88 50, e-mail: poczta@ergo-ubezpieczeniapodrozy.pl.

XII. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ ТУРИСТИЧНОГО АГЕНТСТВА

Туристичне агентство несе відповідальність за належне виконання всіх туристичних послуг, передбачених Договором. Якщо будь-яка з туристичних послуг не надається відповідно до Договору або не надаються послуги, які є невід'ємною частиною Заходу, застосовуються положення статті 48 Закону. Про виявлені невідповідності Мандрівник зобов'язаний негайно повідомити Туристичне агентство, за можливості – під час тривання заходу, з урахуванням обставин справи. Відповідальність Туристичного агентства за невиконання або неналежне виконання туристичних послуг, включених до Заходу, визначається положеннями статті 50 Закону.

Відповідальність Туристичного агентства та Офісу продажів за помилки при бронюванні викладена в статті 53 Закону. Відповідно до ст. 50 абз. 5 Закону, Туристичне агентство обмежує суму відшкодування, що виплачується Туристичне агентство за невиконання або неналежне виконання туристичних послуг, включених до Заходу, трикратним розміром ціни Заходу для кожного Мандрівника. Це обмеження не стосується шкоди, заподіяної здоров'ю або життю особи, а також шкоди, заподіяної умисно або внаслідок недбалості.

XIII. ОБОВ'ЯЗОК НАДАННЯ ДОПОМОГИ МАНДРІВНИКОВІ

У випадку, якщо Мандрівник потрапив у скрутне становище через невідворотні та надзвичайні обставини у розумінні п. 15 ст. 4 Закону, Туристичне агентство надає відповідну допомогу Мандрівнику на умовах, викладених у ст. 52 Закону. У випадку, якщо неможливо забезпечити повернення Мандрівника в країну відповідно до Договору через невідворотні та надзвичайні обставини, Туристичне агентство бере на себе витрати на необхідне розміщення Мандрівника (за можливості – категорії, еквівалентної тій, що вказана в Договорі) на строк до 3 ночей. Обмеження строку, передбачене в попередньому реченні, не поширюється на осіб, про яких йдеться у ст. 49 Закону. Вищезазначене право на проживання не виключає застосування більш сприятливих положень у цьому відношенні. Туристичне агентство не може посилається на невідворотні та надзвичайні обставини для обмеження відповідальності, про яку йдеться у двох попередніх реченнях, якщо постачальник транспортних послуг не може посылатися на такі обставини на підставі інших положень законодавства.

XIV. ОБОВ'ЯЗКИ ТА ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ МАНДРІВНИКА

У випадку авіаційних Заходів, Мандрівник несе відповідальність за отримання інформації від резидента або на дошкях оголошених в готелі щодо Заходу та часу зворотної подорожі, в тому числі щодо змін у часі зворотного вильоту. За 24 години до запланованого часу вильоту в країну необхідно узгодити графік зворотного рейсу з місцевим представником Туристичного агентства, скориставшись інформаційним стендом в готелі або в "Зоні клієнта" на сайті www.itaka.pl чи в мобільному додатку ITAKA.

У випадку Заходів, що проводяться регулярним (лінійним) літаком, Мандрівник несе відповідальність за дотримання підтвердження сегментів польоту, про які повідомило Туристичне агентство. Відсутність підтвердження означає, що авіакомпанії, які беруть участь у перевезенні, мають право розпорядитися заброньованими місцями.

Мандрівник несе відповідальність за те, щоб він і його багаж відповідали умовам, що застосовуються до подорожжєй літаком, автобусом або іншим регулярним транспортом. Умови перевезення пасажирів і багажу літаком розміщені на сайті www.itaka.pl у вкладці "авіалінії". Звертаємо увагу, що вагітним жінкам не слід подорожувати літаком без попередньої медичної консультації. З міркувань безпеки вагітні жінки в період від 26 до кінця 34-го тижня (у разі багатоплідної вагітності – від 20 до кінця 28-го тижня) вагітності зобов'язані надати перевізнику медичну довідку англійською мовою про відсутність протипоказань до перельоту. Вагітні жінки після 34-го тижня (28-го тижня у разі багатоплідної вагітності) вагітності можуть бути не допущені до польоту перевізником. Остаточне рішення про допуск вагітної жінки до польоту приймає капітан літака. У випадку морських круїзів жінки, які перебувають на терміні вагітності понад 24 тижні, зобов'язані пред'явити медичну довідку про можливість подорожі перед посадкою на судно. Перевізник залишає за собою право вимагати медичну довідку на будь-якій стадії вагітності та відмовити в посадці, якщо Перевізник та/або Капітан судна не впевнені, що Пасажирка буде в безпеці під час перевезення.

XV. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ АВІАКОМПАНІЇ

Переліт до пункту призначення та приліт із нього регулюється умовами Монреальської конвенції 1999 року. Рекламациї (скарги) щодо пошкодження або крадіжки багажу під час авіаперевезення повинні бути подані в письмовій формі на бланку Property Irregularity Report, далі – PIR, на адресу представництва авіакомпанії протягом 7 днів з моменту отримання пошкоджених речей. Скарги, пов'язані із затримкою в доставці багажу, повинні бути подані в письмовій формі на адресу представництва авіакомпанії протягом 21 дня з моменту видачі багажу пасажиру. Бланк PIR завжди доступний в аеропортах у пунктах повідомлення про втрату або пошкодження багажу (англ. „Lost and found“).

XVI. ITAKA SMART

ITAKA SMART полягає у використанні Туристичним агентством місць у регулярних або лоукост-літаках, а також місць у готелях, отриманих від зовнішніх постачальників. Ці місця отримуються динамічно і щоразу вимагають підтвердження безпосередньо від постачальників послуг щодо їхньої наявності. Тому може статися так, що, незважаючи на можливість бронювання опції ITAKA SMART, вона не зможе бути реалізована через відсутність вільних місць у зовнішніх постачальників. Опція ITAKA SMART не є офертою в розумінні положень Цивільного кодексу. До опції ITAKA SMART входять:

- a. туристичні заходи, що складаються з туристичних послуг, таких як трансфер аеропорт-готель-аеропорт, супровід резидента, а також транспорт і розміщення, що пропонуються в таких конфігураціях:
 - переліт регулярним або лоукост-літаком та проживання в певному об'єкті;
 - переліт чартерним літаком та проживання в певному об'єкті;
- b. туристичні послуги, які в цих Умовах участі іменуються «ПОЇЗДКАМИ».

До договорів, що охоплюють Заходи в рамках опції ITAKA SMART, положення Умов участі, що стосуються Заходів, застосовуються безпосередньо, з урахуванням положень, що стосуються опції ITAKA SMART і описаних у цьому розділі.

Трансфер до готелю

Здійснюється місцевою транспортною компанією і може включати туристів, які прибувають до місця призначення різними літаками і в різний час.

Відповідно, виїзд з аеропорту до готелю залежить від прибуття всіх людей, включених до трансферу, і час очікування трансферу може зайняти до 2,5 годин з моменту входу до залу прильоту.

Представник Агентства, відповідальний за трансфер, чекатиме на туристів у залі прильоту, перед ним або на парковці аеропорту біля залу прильоту. Детальна інформація про трансфери зазвичай надається в так званому вітальному листі, який Агентство надсилає перед вильотом на електронну адресу, вказану в бронюванні. Туристичне агентство рекомендує Мандрівників ознайомитися з інформацією, що міститься у вітальному листі, перед тим, як вирушати в дорогу.

Супровід резидента

Клієнту надається супровід резидента, який може здійснюватися особисто або дистанційно. Дистанційний супровід може здійснюватися по телефону, через так званий чат у додатку ITAKA для мобільних пристроїв (популярні месенджери, наприклад, Messenger, WhatsApp) або електронною поштою. Контактні дані резидента надаються Клієнту

в період від 48 годин до 8 годин до запланованого часу виїзду з країни в так званому вітальному листі, який надсилається Туристичним агентством на адресу електронної пошти, вказану при бронюванні.

Ціна та оплата

У зв'язку з динамічним характером бронювання, Клієнт бере до уваги, що ціна опції ITAKA SMART не є гарантованою до моменту її підтвердження Клієнту з боку Т.А. ITAKA. Підтвердження бронювання та остаточної ціни відбувається тільки після того, як Т.А. ITAKA отримає підтвердження від зовнішніх постачальників послуг. Поки бронювання не буде підтверджено зовнішніми постачальниками, воно має статус "до оплати/підтвердження". На момент оплати Клієнтом бронювання ці статусом "до оплати" може виникнути ситуація, коли остаточна ціна бронювання відрізняється від ціни бронювання "до оплати/підтвердження".

Реєстрація на рейс (паспортно-квитковий контроль)

Туристичне агентство інформує, а Клієнт визнає, що існує дві можливості здійснення реєстрації:

a. Реєстрація через Туристичне агентство від імені Клієнта

Вимагає надання Клієнтом даних документа, що посвідчує особу (необхідного в даній країні), які потрібні для здійснення реєстрації. Клієнт зобов'язаний надати ці дані під час підтвердження бронювання, але не пізніше ніж за 48 годин до вильоту – з цією метою Агентство може зв'язатися з Клієнтом у вищевказаний час за адресою електронної пошти, вказаною Клієнтом при оформленні бронювання.

Туристичне агентство не завжди може здійснити онлайн-реєстрацію від імені Клієнта. У такому випадку Клієнт зобов'язаний самостійно здійснити онлайн-реєстрацію, як описано в пункті "b".

У разі онлайн-реєстрації від імені Клієнта, Туристичне агентство докладе всіх зусиль, щоб доставити необхідні посадкові талони на адресу електронної пошти, вказану в бронюванні. Туристичне агентство рекомендує Клієнту перед вильотом ретельно перевірити, чи отримав він правильно оформлені посадкові талони.

Для того, щоб гарантувати собі здійснення реєстрації силами Т.А. ITAKA, Клієнт повинен придбати послугу гарантованої реєстрації (послуга: Реєстрація Premium).

b. Самостійна реєстрація Клієнтом

Туристичне агентство інформує, що в деяких випадках (особливо у лоукост-перевізників) несвоєчасна онлайн-реєстрація та відсутність роздрукованих посадкових талонів може призвести до того, що пасажир понесе додаткові витрати під час реєстрації на стійці check-in в аеропорту. Агентство щоразу інформує клієнта не пізніше, ніж за 48 годин до вильоту на електронну адресу, вказану при бронюванні, про необхідність здійснити самостійну онлайн-реєстрацію разом з інструкціями, як це зробити.

Онлайн-реєстрація не вимагається на рейсах регулярних авіаліній (якщо інше не зазначено в договорі).

Зміни бронювання/Договору та відмова від Заходу з причин, що залежать від Клієнта

Використання Туристичним Агентством місць в літаках регулярних або лоукост-рейсів, що використовуються для авіаперевезень на Заходи з опцією ITAKA SMART, а також місць в готелях, наданих сторонніми постачальниками, означає, що транспортні та готельні послуги підлягають суворим правилам розрахунку з їх постачальниками. Відповідно, у разі відмови від Договору Мандрівник зобов'язаний сплатити Туристичному агентству плату за відмову, визначену та стягнуту Туристичним агентством відповідно до положень ст. 47 абз. 2 Закону.

Витрати на відмову від участі, нараховані Агентством, залежать від витрат, що стягуються перевізником та/або постачальниками місць у літаку та готелі. Перш ніж підтвердити зміну або відмову, необхідно зв'язатися з організатором для отримання інформації про можливі витрати, пов'язані з цим. Аналогічні витрати стягуються у разі внесення змін до бронювання щодо: виду транспорту, пункту призначення, дати відправлення, тривалості поїздки, місця та типу проживання, кількості та особистих даних учасників поїздки/бронювання.

У випадку, якщо вартість вищезазначених витрат на зміну або відмову перевищує вартість оплати, здійсненої Клієнтом за бронювання, яке він бажає змінити або анулювати, Клієнт зобов'язаний доплатити різницю. Туристичне агентство залишає за собою право стягувати ці кошти з Клієнта в судовому порядку.

Туристичне агентство інформує, а Мандрівник визнає, що може виникнути ситуація, коли повернення коштів буде можливим лише за умови

прямого контакту Мандрівника із зовнішнім постачальником послуг (наприклад, авіакомпанією). У такій ситуації Агентство надасть Клієнту дані та інформацію, необхідні для отримання відшкодування. Решту повернені здійснюються Агентством безпосередньо клієнту.

Туристичне агентство інформує, що для внесення змін до бронювання може знадобитися додаткова перевірка особи Мандрівника на сайті постачальника послуг. У такому випадку Туристичне агентство надасть Клієнту відповідні інструкції та максимально сприятиме Клієнту.

XVII. NO LIMITS by ITAKA

NO LIMITS by ITAKA – це унікальна форма подорожей, яку пропонує Туристичне агентство, що відрізняється оригінальними програмами турів, створеними групою експертів з використанням широкого спектру туристичних послуг, включаючи транспортні перевезення різними видами транспорту, проживання різного стандарту та додаткові атракції. Положення цих Умов участі, що стосуються Заходів, застосовуються безпосередньо до Договорів, які охоплюють заходи в рамках пропозицій NO LIMITATIONS by ITAKA, з урахуванням положень, що стосуються пропозицій NO LIMITATIONS by ITAKA та описані в цьому розділі.

Захід із пропозиції NO LIMITS by ITAKA може включати в себе різні послуги, в тому числі:

1. авіаперельоти, рейси лоукостів, чартерні рейси; залізничні подорожі; наземний або водний транспорт;
2. проживання: в готелях, апартаментах, хостелах, туристичних притулках та інших некласифікованих об'єктах розміщення або в інших формах розміщення (намети, каюти, гамаки тощо);
3. місцеві трансфери, оренду транспортного засобу (моторизованого, такого, що приводиться в дію силою м'язів, плавзасобу з механічним приводом або без нього), квитки на заходи.
4. страхування, відповідне характеру подорожі та пропонованих послуг.

Туристичне агентство залишає за собою право змінювати розклад Заходу, в тому числі під час проведення Заходу, у разі несприятливих погодних умов, у випадках, обґрунтованих пристосуванням заходу до потреб учасників, а також у разі неможливості проведення заходу з причин, що не залежать від Туристичного агентства (форс-мажорні, надзвичайні та невідворотні обставини). Туристичне агентство зобов'язується негайно інформувати платника бронювання про будь-які зміни, що відбулися, у тому числі до початку Заходу, якщо Агентству стане відомо про ці зміни.

а. Трансфер з аеропорту до місця проживання

Трансфер здійснюється місцевою транспортною компанією і може включати туристів, які прибувають до певного пункту призначення різними літаками і в різний час.

Відповідно, виїзд з аеропорту до місця проживання залежить від прибуття всіх осіб, включених у відповідний трансфер. Час очікування на здійснення трансферу може тривати до 2,5 годин із моменту входу до залу прильоту. Детальна інформація про трансфер зазвичай надається у так званому вітальному листі, який Агентство надсилає приблизно за 24 години до запланованого часу вильоту на електронну адресу, вказану при бронюванні. Туристичне агентство рекомендує Мандрівникові ознайомитися з інформацією, що міститься у вітальному листі, перед тим, як вирушати в дорогу.

б. Супровід та зв'язок під час поїздки

Клієнту надається супровід резидента, який може здійснюватися особисто або дистанційно. Дистанційний супровід може здійснюватися по телефону, через так званий чат у додатку ITAKA для мобільних пристроїв (популярні месенджери, наприклад, Messenger, WhatsApp) або електронною поштою. Контактні дані резидента надаються Клієнту у вітальному листі.

с. Вимоги до стану здоров'я та фізичної форми
Мандрівник визнає, що участь у Заходах, які пропонуються в рамках пропозиції NO LIMITS by ITAKA, найчастіше передбачає підвищену фізичну активність, перебування в різних кліматичних і ландшафтних умовах, а також участь у заходах, що вимагають хорошої психічної та фізичної підготовки (зазначено в кожній пропозиції). У зв'язку з характером Заходів в рамках пропозиції NO LIMITS by ITAKA, Туристичне агентство інформує, що вони пов'язані з підвищеним ризиком отримання травм Мандрівниками.

Беручи участь у Заході, Мандрівник підтверджує, що він розглянув і оцінив характер, обсяг і ступінь ризиків, пов'язаних з участю в Заході, і добровільно прийняв рішення взяти на себе ризики, пов'язані з участю в Заході.

Агентство застерігає, що окремі елементи пропозиції

можуть бути невідповідними для осіб із медичними протипоказаннями, обмеженою рухливістю або хронічними захворюваннями (про що зазначено в описі кожної пропозиції). Перед бронюванням Мандрівник повинен самостійно оцінити свою придатність до участі у відповідному Заході або проконсультуватися з лікарем.

д. Досвід та навички

Учасність у деяких заходах, що проводяться в рамках пропозиції NO LIMITS by ITAKA, може залежати від наявності у Клієнта відповідного досвіду, кваліфікації, навичок або дозволів, зокрема, у випадку програм, що передбачають активність більш високого ступеня складності, що вимагає використання спеціалізованого обладнання або самостійного керування механічними транспортними засобами. Туристичне агентство може обумовити участь Клієнта в певній активності необхідністю попереднього пред'явлення в місці надання туристичних послуг документів, що підтверджують наявність необхідних дозволів, про що в кожному конкретному випадку буде вказано в описі Заходу. Недотримання зазначених умов може призвести до недопуску на Захід або його окремі елементи, а витрати, понесені у зв'язку з цим, не будуть відшкодовані Туристичним агентством Мандрівнику. Клієнт зобов'язаний ознайомитися з описом Заходу і переконатися, що він відповідає зазначеним у ньому вимогам. У разі виникнення сумнівів рекомендується з Агентством перед бронюванням.

е. Вимоги до спорядження та норми лімітів багажу

У зв'язку зі специфікою поїздок за пропозицією NO LIMITS by ITAKA, може виникнути необхідність придбати додатковий ліміт багажу або додатковий зареєстрований багаж. Це стосується, зокрема, рейсів перевізників на внутрішніх маршрутах, де ліміти багажу можуть відрізнятися від тих, що діють на основних відрізках подорожі. Інформація про це буде доступна в описі конкретного Заходу.

Деякі заходи, що проводяться в рамках пропозиції NO LIMITS by ITAKA, через їх характер та обсяг запланованих заходів можуть вимагати від Клієнта наявності спеціального обладнання, необхідного для безпечної та повноцінної участі в програмі заходу (включаючи відповідний одяг, взуття, технічне або спортивне обладнання). Інформація про тип необхідного спорядження надається перед поїздкою, зокрема в описі пропозиції та документах для подорожі.

Агентство рекомендує завжди читати інформацію про необхідне обладнання, що міститься в описі заходу та в документах для подорожі, і в разі виникнення сумнівів контактувати з Туристичним агентством (безпосередньо або через Офіс продажів) перед бронюванням. Невиконання вимог до спорядження може призвести до обмеження участі в певних елементах програми, а витрати, понесені Мандрівником у зв'язку з цим, не будуть відшкодовані Туристичним агентством.

ф. Правила безпеки

Учасники поїздок, що реалізуються в рамках пропозиції NO LIMITS by ITAKA, зобов'язані суворо дотримуватися правил безпеки, що діють під час реалізації програми, а також виконувати вказівки осіб, відповідальних за проведення заходів або занять, зокрема, інструкторів, гідів, рятувальників або інших осіб, призначених Туристичним агентством.

Перед початком виконання пунктів програми Мандрівник несе відповідальність за інформування Туристичного агентства або його представника про будь-яке нездужання, стан здоров'я або інші обмеження, що перешкоджають участі в окремих пунктах програми.

Остаточне рішення про те, чи дозволити Мандрівникові брати участь у певній активності, приймається провідником або гідом. Мандрівник зобов'язаний підкоритися його рішенням.

Якщо Мандрівники поділені на групи, вони зобов'язані брати участь у заняттях у тих групах, до яких їх було розподілено. Група може бути змінена тільки за згодою Туристичного агентства або його представника.

Учасники повинні дотримуватися розпорядку дня і прибувати не пізніше, ніж за 10 хвилин до початку всіх занять.

Порушення правил безпеки, відмова підкорятися вказівкам уповноважених осіб або поведінка, що ставить під загрозу здоров'я або життя себе або інших учасників, може призвести до негайного виключення з участі в конкретній активності або з усього Заходу, а витрати, понесені Мандрівником у зв'язку з цим, не будуть відшкодовані Туристичним агентством.

г. Страхування

Туристичне агентство забезпечує страхування ризиків, пов'язаних з участю у відповідних

активностях, включених до програми Заходу. Водночас, за додаткову плату, Мандрівник може скористатися можливістю продовження терміну дії страхування.

У випадку поїздки в райони з утрудненим доступом до медичної допомоги, Туристичне агентство інформує про можливість такого утрудненого доступу. Туристичне агентство зобов'язується сприяти контактам з медичними установами.

h. Мінімальний вік Мандрівника

Мінімальний вік учасника поїздки залежить від характеру Заходу. Конкретні вікові вимоги вказані в описі конкретної пропозиції.

i. Відмова від участі в Заході

У разі відмови від участі в Заході з причин, що залежать від Клієнта, Туристичне агентство стягує плату відповідно до розділу X Загальних умов участі. У випадку Заходів, що реалізуються регулярними/лоукост-літаками, і коли програма Заходу передбачає використання так званих внутрішніх рейсів (як описано в описі Заходу), у разі відмови від Договору Мандрівник може бути зобов'язаний сплатити Туристичному агентству плату за відмову від Договору, яка буде визначена і стягнута Туристичним агентством відповідно до положень ст. 47 абз. 2 Закону. У таких випадках витрати на відмову, що стягуються Туристичним агентством, залежать від витрат, що стягуються постачальниками відповідних послуг. Перш ніж підтвердити зміну або відмову, необхідно зв'язатися з Туристичним агентством для отримання інформації про можливі витрати, пов'язані з цим. Аналогічні витрати можуть бути нараховані у разі внесення змін до бронювання щодо: виду транспорту, пункту призначення, дати відправлення, тривалості поїздки, місця та типу проживання, кількості та особистих даних учасників поїздки/бронювання. У випадку, якщо вартість вищезазначених витрат на зміну або відмову перевищує вартість оплати, здійсненої Клієнтом за бронювання, яке він бажає змінити або анулювати, Клієнт зобов'язаний доплатити різницю. Туристичне агентство залишає за собою право стягувати ці кошти з Клієнта в судовому порядку. Туристичне агентство зобов'язане протягом 14 днів з моменту розірвання Договору повернути Мандрівнику сплачену за Захід суму за вирахуванням плати за відмову від Договору, розраховану згідно з цим пунктом.

XVIII. ВНУТРІШНЯ ПРОЦЕДУРА РОЗГЛЯДУ ПОВІДОМЛЕНЬ, ЗАПИТІВ І СКАРГ ВІД МАНДРІВНИКА, ПОВ'ЯЗАНИХ ІЗ РЕАЛІЗАЦІЄЮ ЗАХОДУ, ОРГАНІЗОВАНОГО Т.А. ІТАКА

1. Якщо під час Заходу Мандрівник виявить неналежне виконання Договору, він зобов'язаний негайно повідомити про це Туристичне агентство або його представника (гіда або резидента) в місці проведення Заходу. У разі виявлення невідповідності Мандрівник має право подати скаргу. З метою запобігання збиткам скарга повинна бути подана Мандрівником без зволікання, щоб Туристичне агентство могло втрутитися і якнайшвидше з'ясувати питання.

2. Скарга повинна містити дані, що дозволяють ідентифікувати Мандрівника та Захід, про який йдеться, предмет скарги, вказівку на невиконання та визначення вимог, і повинна бути подана не пізніше, ніж через 30 днів після закінчення Заходу. Для дотримання терміну достатньо відправити скаргу до його закінчення. Якщо скарга подається після закінчення встановленого терміну, Туристичне агентство може вважати її недійсною. Скарги, пов'язані з виконанням Заходу, можна адресувати безпосередньо до Туристичного агентства за адресою Центру обслуговування клієнтів, Nowa Itaka sp. z o.o., ul. Reymonta 39, 45-072 Opole або електронною поштою на адресу sock@itaka.pl або до Офісу продажу, за посередництвом якого був укладений Договір. Скарга, подана до Офісу продажу у певний день, вважається поданою в цей самий день до Туристичного агентства. Офіс продажу, гід-супроводжувач і резидент не мають права визнавати претензії Мандрівника, пов'язані з Договором, зокрема ті, що випливають з поданої Мандрівником скарги.

3. Відповідь на належним чином подану скаргу надається Мандрівнику в паперовій формі або за допомогою іншого тривалого носія інформації, відповідно до обставин та форми поданої Мандрівником скарги, але не пізніше ніж через 30 днів після закінчення Заходу, а в разі подання скарги після закінчення Заходу – протягом 30 днів після подання скарги (враховується дата отримання листа Туристичним агентством). Відправлення (наприклад, здане у поштове відділення або надіслане електронною поштою) відповіді до закінчення терміну є достатнім для дотримання строку. Якщо, на думку Мандрівника, спосіб розгляду скарги є незадовільним, Мандрівник має право продовжити

листування з цього питання і подати так звану апеляцію. У такому випадку Мандрівник не зобов'язаний дотримуватися 30-денного терміну для представлення своєї позиції, але Туристичне агентство рекомендує, щоб термін подання апеляції не перевищував 90 днів з дати отримання відповіді від Туристичного агентства.

4. Якщо такий обов'язок не впливає з обов'язкових правових норм, Туристичне агентство не використовує позасудові засоби розгляду скарг і претензій, зокрема не вдається до позасудового вирішення споживчих спорів. Виконуючи обов'язки, що випливають з обов'язкових положень законодавства, Туристичне агентство інформує, що органом, уповноваженим вести провадження з позасудового врегулювання споживчих спорів, суб'єктом яких є Туристичне агентство, є Торгова інспекція – Воеводська інспекція торгової інспекції в Ополі (ul. 1 Maja 1, 45-068 Opole, адреса електронної пошти: sekretariat@opole.wiuh.gov.pl). Інформацію про позасудове вирішення споживчих спорів за допомогою платформи, створеної Європейською Комісією, можна знайти за посиланням: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=PL>. Мандрівник має право подати скаргу за допомогою вищевказаної платформи, у випадку, якщо Договір укладено за допомогою вебсайту Туристичного агентства (онлайн). Мандрівник може також отримати допомогу щодо своїх прав і будь-яких суперечок між ним і Туристичним агентством, звернувшись до повітового (міського) уповноваженого з питань захисту прав споживачів або до громадської організації, до статутних завдань якої входить захист прав споживачів (зокрема, Федерація споживачів, Асоціація польських споживачів) або використовуючи інформацію, доступну на вебсайті Голови Управління з питань конкуренції та захисту прав споживачів.

XIX. ПЕРСОНАЛЬНІ ДАНІ

Контролером персональних даних Мандрівників, зібраних з метою укладення та виконання Договору, є Туристичне агентство. Контакт із контролером даних: тел. 77 5412 202, ел. пошта info@itaka.pl. Контролер даних несе відповідальність за безпеку наданих персональних даних та їх опрацювання відповідно до законодавства. Контролер даних призначив Інспектора із захисту даних (ІЗД), до якого можна звертатися з питань, пов'язаних із опрацюванням персональних даних та реалізацією прав Мандрівників відповідно до законодавства про захист даних, за адресою електронної пошти: daneosobowe@itaka.pl. Детальну інформацію про опрацювання персональних даних Мандрівників можна отримати на сайті <https://www.itaka.pl/dane-osobowe/> та в Офісах продажу. Особа, яка бронює Захід, зобов'язана зберігати конфіденційність усіх персональних даних, пов'язаних із бронюванням Заходу та укладенням Договором. Надаючи вищезазначені дані (включаючи, зокрема, номер бронювання) третім особам, у тому числі особам, зазначеним у підтвердженні бронювання/документі для подорожі, вона погоджується з тим, що дані з підтвердження бронювання/документа для подорожі будуть надані цим особам з боку Туристичного агентства через "Зону клієнта". Особа, яка бронює Захід, також визнає, що випадкова передача або втрата вищезазначених даних (включаючи, зокрема, номер бронювання) може призвести до того, що сторонні особи отримають доступ до даних підтвердження бронювання/документа для подорожі через "Зону клієнта", за що Туристичне агентство не несе відповідальності. Особа, яка здійснює бронювання, укладаючи Договір також від імені та за дорученням осіб, зазначених у підтвердженні бронювання/документі для подорожі, бере на себе зобов'язання проінформувати цих осіб про принципи опрацювання їхніх даних контролером даних у зв'язку з укладенням Договору або бронюванням Заходу. Якщо особа, яка здійснює бронювання, укладає Договір від імені особи, зазначеної в підтвердженні бронювання/документі для подорожі, вона повинна мати згоду (довіреність або дозвіл) від цієї особи діяти від її імені. Особа, яка здійснює бронювання, несе повну відповідальність за дії без вищезазначених повноважень (не стосується осіб, які не мають повної дієздатності). Особа, яка здійснює бронювання, зобов'язана пред'явити вищезгадану згоду на будь-яку вимогу Контролера даних.

XX. КІНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ

Повідомлення, вимоги та скарги Мандрівника розглядаються відповідно до "Внутрішньої процедури розгляду повідомлень, вимог та скарг Мандрівників, пов'язаних із реалізацією Заходу". Спори між Сторонами, пов'язані з Договором, можуть бути вирішені шляхом позасудового врегулювання

споживчих спорів, а якщо спір не буде врегульовано, він підлягає вирішенню судом відповідної місцевої юрисдикції. Органом, уповноваженим вирішувати споживчі спори в позасудовому порядку, є Торгова інспекція, а інформація про цю процедуру доступна на сайті <http://www.opole.wiuh.gov.pl/>. У питаннях, не врегульованих Умовами участі, застосовуються положення Закону, положення Цивільного кодексу та інших нормативних актів про захист прав споживачів, у тому числі положення ст. 10, ст. 11, ст. 12 ч. 1 п. 1, 5, 16 і 17, ст. 17 і ст. 20 п. 2 Закону від 30 травня 2014 р. "Про права споживачів" (Законодавчий вісник від 2017 р., поз. 683 у ст. 3 в абз. 1 п. 8). Мандрівник може ознайомитися зі змістом Закону, у тому числі з положеннями, зазначеними в Умовах участі, на сайті www.itaka.pl або в Офісі продажу, або за адресою: www.sejm.gov.pl.