

ЗАГАЛЬНІ УМОВИ УЧАСТІ У ТУРИСТИЧНИХ ЗАХОДАХ ТА ПОСЛУГАХ, ОРГАНІЗОВАНИХ БЮРО ПОДороЖЕЙ ІТАКА, ТА У ПОДороЖАХ

I. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

Товариство з обмеженою відповідальністю "ТОВ Нова Ітака" ("Nowa Itaka sp. z o.o.") в Опольє, яке є організатором туризму, що використовує також торгову назву "Бюро подорожей ІТАКА", надалі іменоване "Бюро подорожей", має на меті забезпечити Подорожуючим оптимальні умови відпочинку в туристичних заходах і в подорожах, які не є туристичними заходами. Ці "Загальні умови участі в туристичних заходах та послугах, організованих Бюро подорожей ІТАКА, та у подорожах" надалі іменуються "Умови участі". Терміни: "туристичний захід", надалі - "Захід", "договір про участь у туристичному заході", надалі - "Договір", "Подорожуючий" (надалі - "Клієнт") та "носії 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 супутні туристичні послуги", надалі - "Закон". Кожного разу, коли в Умовах участі згадується "Бюро продажів" або "Бюро" без подальшого уточнення, слід розуміти термін "пункт продажів", визначений у ст. 4, п. 11 Закону, в якому було здійснено бронювання Заходу або Подорожі чи Відпочинку в Польщі для конкретного Подорожуючого. Бюро подорожей ІТАКА, крім організації туристичних заходів, надає також індивідуальні туристичні (готельні) послуги у формі посередництва в бронюванні проживання в готелях, розташованих на території Республіки Польща (далі - "Відпочинок в Польщі"), які не були об'єднані з іншими туристичними послугами, а тому не є туристичними заходами і до яких не застосовуються положення Закону. Зі змісту Договорів, укладених з Клієнтами, випливає, чи вони стосуються Відпочинку в Польщі. До Договорів, що стосуються Відпочинку в Польщі, відповідно застосовуються положення цих Умов, що стосуються Заходів, за винятком пункту XIII, положень, що стосуються страхування, а також будь-яких інших положень, що безпосередньо стосуються положень Закону, - які не застосовуються.

Бюро подорожей "ІТАКА", крім організації туристичних заходів та Відпочинку в Польщі, пропонує також посередницькі послуги з укладення договорів про надання індивідуальних туристичних послуг (далі - "Поїздки"), які не є туристичними заходами і на які не поширюються положення Закону. Предметом Поїздки є такі туристичні послуги, які становлять окремий об'єкт і не були об'єднані Бюро подорожей ІТАКА з іншими туристичними послугами. Поїздками є, зокрема, договори на проживання в готелі з самостійним прибуттям (за винятком готелів, розташованих на території Польщі) або на авіаперевезення (в один бік або туди і назад). Зі змісту Договорів, укладених з Клієнтами, випливає, чи йдеться про організацію Заходу або Поїздки. Стороною Договору про Поїздку з Клієнтом є будь-який виконавець зазначених у ньому послуг (наприклад, Готель або Авіаперевізник), який несе повну відповідальність за їх виконання і якому слід безпосередньо адресувати будь-які скарги щодо неналежного виконання послуг. До договорів, що стосуються Поїздки, положення цих Умов, що стосуються Заходів, застосовуються відповідно, за винятком пунктів XII і XIII, положень про страхування та будь-яких інших положень, що безпосередньо посилаються на положення Закону, які не застосовуються.

Крім того, Бюро подорожей ІТАКА пропонує індивідуальні туристичні послуги та туристичні заходи, створені на основі так званого динамічного пакету. Умови використання цієї опції, яка називається ІТАКА SMART, обговорюються в розділі XVI Умов.

Умови участі, які є зразком Договору, видані на підставі ст. 384 § 1 Цивільного кодексу та Закону, в частині, що ними регулюється, визначають права та обов'язки Подорожуючих, Бюро подорожей та Бюро продажів, що діють від імені та за рахунок Бюро подорожей, пов'язані з пропозицією, продажем та проведенням Заходів. Організатором Заходів, про які йдеться в Умовах участі, є Бюро подорожей. Зміст наступних матеріалів та документів є невід'ємною частиною Договору:

- a) "Умови участі",
- b) "Пропозиція", що містить опис Заходу, обраного

Подорожуючим і становить предмет Договору, за винятком послуг, обраних і придбаних після початку туристичної послуги та Місцевих екскурсій,

c) "Проїзні документи",

d) "Умови страхування Подорожі для клієнтів Бюро подорожей ІТАКА № 10.11.015 ERGO Reiseversicherung AG з місцезнаходженням у Мюнхені, що діє через свою філію в Польщі, 80-309 Гданськ, ал. Грюнвальдська 413, е) "Персональні дані",

f) "Практична інформація",

g) "Пропозиція, що не підлягає поверненню" - включає заходи, основні елементи яких, такі як транспортні послуги та послуги з розміщення, підлягають суворим правилам розрахунків з постачальниками послуг у разі скасування такого заходу Бюро.

Згадані вище матеріали доступні на вебсайті www.itaka.pl та у Бюро продажів.

Актуальні описи Заходів містяться в Пропозиції Бюро подорожей на вебсайті www.itaka.pl. та в каталогах і не є ofertом у розумінні ст. 66 § 1 Цивільного кодексу, а є лише запрошенням до укладення Договору. Дані, що містяться в описі Заходів, носять виключно інформаційний характер і можуть бути змінені до укладення Договору, з дотриманням вимоги інформування Подорожуючого про зміни, як це передбачено ст. 40 п.3 Закону. Бюро подорожей і Подорожуючий передають один одному інформацію, заяви та матеріали, що вимагаються Законом або Договором, під розписку з підтвердженням отримання у спосіб, що відповідає типу носія інформації, погодженому сторонами, з урахуванням положень Розділу XIV. Інформація або заяви, надані в усній формі, повинні бути записані на носій інформації. Якщо Закон вимагає, щоб інформація або заява була передана Подорожуючому на певному носії - використовується носій, зазначений в Законі. Бюро подорожей не застосовує процедуру створення туристичного заходу за допомогою відповідних процесів онлайн-бронювання, зазначених у ст. 5, абз. 1, п. 2, л. е) Закону.

II. ПЕРЕДДОГОВІРНА ІНФОРМАЦІЯ; БРОНЮВАННЯ ЗАХОДУ; УКЛАДЕННЯ ДОГОВОРУ

Договір може бути укладений:

(a) за допомогою вебсайту www.itaka.pl або мобільного застосунку ІТАКА,

(b) через Бюро продажів у фізичній присутності обох сторін,

(c) телефоном через Бюро продажів або гарячу лінію Бюро подорожей.

Особа, яка бронює Захід, повинна мати повну дієздатність. Укладення Договору від імені неповнолітньої особи або особи, яка не має повної дієздатності, вимагає письмової згоди батьків або опікунів, підписи батьків або опікунів засвідчується нотаріально (якщо неповнолітня особа або особа, яка не має повної дієздатності, виїжджає без батьків або опікунів). За шкоду, заподіяну під час Заходу неповнолітніми або недієздатними особами, несуть відповідальність батьки або законні представники, незалежно від того, чи подорожують вони разом з ними. Особа, яка бронює Захід (перша особа, зазначена в підтвердженні бронювання/проїзних документах, або платник), бере на себе відповідальність за оплату повної вартості Заходу для всіх осіб, зазначених у підтвердженні бронювання/проїзних документах. Вона також несе відповідальність за передачу іншим особам інформації та заяв, отриманих від Бюро подорожей (безпосередньо або через Відділ продажів) щодо Заходу, а також за передачу Бюро подорожей (безпосередньо або через Відділ продажів) від імені цих осіб інформації та заяв, пов'язаних з Заходом. Рекомендується, щоб Подорожуючий, який забронював Захід, зв'язався з Бюро подорожей (безпосередньо або через Відділ продажів) за 24 години до запланованої дати виїзду/виїзду з країни для підтвердження розкладу рейсів/виїзтів. Завжди актуальний розклад рейсів/виїзтів також можна перевірити в Зоні Клієнта на вебсайті www.itaka.pl або в мобільному застосунку ІТАКА.

Перед укладенням Договору Подорожуючому надається: a) стандартну інформацію за допомогою відповідного

стандартного інформаційного формуляра, надалі іменованого "формуляр SFI", що міститься в Додатку 1 або 2 до Закону,

(b) інформацію, зазначену в ст. 40 п. 1 і 3 Закону, далі - "Інформація про Захід". До укладення Договору Організатор може внести зміни в інформацію, надану подорожуючому, відповідно до ст. 40 п.1 Закону, проінформовавши подорожуючого, у чіткий, зрозумілий і помітний спосіб про будь-яку зміну в інформації.

У разі укладення Договору через вебсайт www.itaka.pl або мобільний застосунок ІТАКА, Подорожуючий підтверджує, що інформація, яка вимагається Законом, була надана йому за допомогою формуляра SFI перед здійсненням бронювання, а також Інформація про Захід перед укладенням Договору. У разі укладення Договору через Бюро продажів, інформація, надана Подорожуючому за допомогою формуляра SFI та Інформації про Захід, а також підтвердження, про яке йдеться в попередньому реченні, повинні бути надані на носії інформації. У разі укладення Договору телефоном Подорожуючому 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 носії інформації. Заява Подорожуючого про укладення Договору є дійсною, якщо вона зафіксована на папері або іншому носії інформації після отримання підтвердження від Бюро подорожей. У Договорі або підтвердженні його укладення вказується інформація, надана Подорожуючому перед укладенням Договору про Захід, а також повний зміст домовленостей між сторонами Договору і дані та інформація, зазначені в ст. 42 п. 4 Закону. Під час укладення Договору або відразу після його укладення копія Договору або підтвердження його укладення надається Подорожуючому на носії інформації. Укладення Договору здійснюється шляхом оплати відповідно до умов, описаних у п. III ЦІНА ЗАХОДУ, УМОВИ ОПЛАТИ. Здійснюючи оплату (повну або часткову), Подорожуючий акцептує договір і не повинен надавати іншої згоди на його укладення. Подорожуючий має право вимагати копію Договору в паперовій формі, якщо він був укладений при одночасній фізичній присутності сторін. У питаннях, що стосуються Заходу, Подорожуючий може звертатися безпосередньо до початку Заходу до Бюро подорожей або, якщо договір укладається через Бюро продажів, до Бюро подорожей, а після початку Заходу - до пілота або резидента, який зобов'язаний надати номер телефону та адресу електронної пошти після прибуття або початку трансферу, або під час розміщення в готелі.

III. ЦІНА ЗАХОДУ, УМОВИ ОПЛАТИ

Усі ціни на Заходи є договірними. Вартість Заходу визначається на основі діючих тарифів, цін, зборів і курсів валют. У вартість Заходу не входить вартість оформлення паспортів, віз, щеплень, додаткових страховок, відповідальність за отримання яких несе Подорожуючий. Передплата вартості Заходу становить 30% від вартості Заходу. Передплата повинна бути здійснена на користь Бюро подорожей, Бюро продажів або на банківський рахунок, вказаний Бюро подорожей, протягом 24 годин з моменту здійснення бронювання. Повна вартість Заходу, зменшена на суму здійсненої передоплати, повинна бути сплачена на користь Бюро подорожей або Бюро продажів, або на банківський рахунок, вказаний Бюро подорожей, за 22 дні до дати виїзду/виїзту. При бронюванні менш ніж за 22 дні до дати виїзду/виїзту повна вартість Заходу повинна бути сплачена протягом 24 годин з моменту бронювання, як зазначено вище.

Оплата додаткового страхування на випадок анулювання повинна бути здійснена разом з передоплатою або оплатою повної вартості, в залежності від того, коли було здійснено бронювання Заходу. Якщо бронювання здійснюється не особою, Подорожуючий повинен надіслати банківське підтвердження оплати протягом 24 годин після здійснення бронювання. Підтвердження оплати необхідно надіслати до Бюро продажів або на електронну адресу sklep@itaka.pl, якщо бронювання було здійснено через вебсайт www.itaka.pl. Якщо вищезазначені умови не будуть виконані, Бюро подорожей залишає за собою право анулювати неоплачене бронювання.

Якщо бронювання здійснено менш ніж за 14 днів до виїзду/вильоту, оплата повинна бути здійснена в день бронювання. Повернення коштів здійснюється тільки на банківський рахунок, вказаний Подорожуючим, на підставі інструкції, наданої особою, яка здійснила бронювання (першою вказаною в підтвердженні бронювання/проїзних документах або платником). Бюро подорожей залишає за собою право змінювати (збільшувати) ціну туристичного заходу до початку туристичного заходу як прямий наслідок зміни ціни на пасажирський транспорт у зв'язку зі зміною вартості палива або інших джерел енергії, розміру податків або зборів на договірні туристичні послуги, що накладаються суб'єктами, які не беруть безпосередньої участі у виконанні туристичного заходу, аеропортних зборів або зборів за посадку і висадку в портах і аеропортах, курсів обміну валют, що мають відношення до туристичного заходу. У разі необхідності підвищення ціни, Бюро подорожей зобов'язане щоразу повідомляти Подорожуючого (платника бронювання або першу особу, зазначену в підтвердженні бронювання/проїзних документах) в письмовій формі або на іншому носії інформації про зміну ціни разом з обґрунтуванням причин підвищення із зазначенням методу розрахунку. Метод розрахунку зміни ціни буде відображати зміну витрат. Протягом 20 (двадцяти) днів до початку туристичного заходу ціна, узгоджена в договорі з Подорожуючим, не може бути збільшена. Подорожуючий має право на зниження ціни туристичного заходу, що відповідає зменшенню витрат, про яке йдеться в реченні вище про підвищення ціни, якщо таке зменшення витрат відбулося після укладення договору і до початку туристичного заходу. У такому випадку Бюро подорожей може вирахувати фактичні витрати на послуги з суми, що підлягає поверненню Учаснику. На вимогу Подорожуючого, Бюро подорожей повинно надати докази понесених витрат на послуги. Бюро подорожей інформує, що воно пропонує додаткову послугу, що включає гарантію незмінності цін, яка дозволяє Подорожуючому захистити себе від можливого підвищення ціни на туристичний захід, про який йдеться вище. З актуальними умовами цієї послуги завжди можна ознайомитися в Бюро продажів Бюро подорожей або на вебсайті www.itaka.pl.

IV. ПАСПОРТ, ВІЗИ, ЩЕПЛЕННЯ, МЕДИЧНІ ВИМОГИ

Подорожуючий, який виїжджає за межі Європейського Союзу, повинен мати дійсний постійний закордонний паспорт (щонайменше 6 місяців від дати повернення до Польщі). Під час подорожі до країн ЄС необхідно мати посвідчення особи або закордонний паспорт. Вимога наявності паспорта стосується також дітей віком до 2 років. Подорожуючим, які користуються тимчасовим або дипломатичним паспортом, Бюро рекомендує перед бронюванням зв'язатися з дипломатичним представництвом країни призначення, зважаючи на можливі формальні обмеження, пов'язані з таким паспортом. Подорож до регіону світу з іншим кліматом або низьким рівнем санітарно-гігієнічних умов вимагає застосування заздалегідь обраних засобів профілактики. Під час подорожей, зокрема, до країн Карибського регіону, Центральної та Південної Америки, Близького Сходу та Центральної Африки, Азії рекомендуємо ознайомитися з актуальною інформацією про потенційні ризики для здоров'я та відповідну профілактику, доступно на сайті Всесвітньої організації охорони здоров'я (ВОЗ), Європейського центру з профілактики та контролю захворюваності (ECDC), а також на сторінці "Інформація для подорожуючих" на сайті Головного санітарного інспекторату (www.gis.gov.pl). Якщо у Подорожуючого є медичні протипоказання для виїзду за кордон та участі у Туристичному заході, Подорожуючий зобов'язаний повідомити про це Бюро подорожей. Якщо участь у Заході пов'язана з особливими вимогами до стану здоров'я, інформація про це включається в опис Заходу. Інформація про візові вимоги, наведена в описах конкретних Заходів, стосується тільки громадян Польщі. Громадянам інших країн рекомендується звернутися до відповідного консульства перед придбанням Заходу, щоб перевірити візові правила, які застосовуються до них.

V. ПОЧАТОК ЗАХОДУ, ПЕРЕЛІТ ТА ГОТЕЛЬНА ДОБА

Бюро подорожей інформує Подорожуючого про те, що дата вильоту є датою початку, а дата повернення

- датою закінчення Заходу. Перший і останній день авіазаходу є днями перевезення, а не власне відпочинку. Готельна доба і, відповідно, готельні послуги (наприклад, харчування) в готелях і апартаментах закінчуються о 10.00 і починаються між 14.00 і 15.00. У разі нічного прибуття в країну призначення, що відбувається на наступний день після дати початку надання готельних послуг, зазначеної в проїзному документі під заголовком "TERMIN", Подорожуючі розміщуються після прибуття в готель - це означає, що готельна доба обчислюється з 14.00 - 15.00 дня, зазначеного в проїзному документі під заголовком "TERMIN". Початок надання послуг за системою "all inclusive (все включено)" починається з моменту заселення в готель, за умови, що перша готельна доба вже триває, і закінчується з моменту виселення, але не пізніше закінчення останньої готельної доби. У разі зворотного вильоту після закінчення останньої готельної доби, номери повинні бути звільнені до 10.00 ранку в день виселення. У випадку рейсів на кораблі посадка на корабель починається о 13.00 в день початку рейсу. Каюти необхідно звільнити до 9.00 в день закінчення рейсу.

VI. ЗМІНА УМОВ ДОГОВОРУ З ІНІЦІАТИВИ БЮРО ПОДОРΟЖЕЙ

З урахуванням положень ст. 48 п. 8 і 10 та ст. 50 п. 1 Закону - ціна Заходу, визначена в Договорі, не може бути змінена. Зміна інших умов Договору, крім ціни, надалі - "Умови", може відбуватися відповідно до положень ст. 46 Закону. Положення Закону, згадані в цьому розділі, розміщені на вебсайті www.itaka.pl і доступні в Пункті продажу. Бюро подорожей зобов'язане повідомити Подорожуючого про всі зміни Умов у розумний строк. абз. 1 п. 2 Закону, а також про пов'язані з ними права та обов'язки сторін на носії інформації негайно після отримання інформації про такі зміни. Подорожуючий зобов'язаний після отримання повідомлення про зміну умов Договору повідомити Бюро подорожей на носії інформації в зазначений у повідомленні термін (безпосередньо або через Бюро продажів) про те, чи приймає він запропоновану зміну або відмовляється від Договору. Бюро подорожей відмовляється надавати будь-яку компенсацію Подорожуючому, який, будучи поінформованим про зміни в умовах Договору, погоджується з ними, беручи участь у заході.

VII. ЗМІНИ УМОВ ДОГОВОРУ З ІНІЦІАТИВИ ПОДОРΟЖУЮЧОГО; РОЗІРВАННЯ ДОГОВОРУ З ІНІЦІАТИВИ ПОДОРΟЖУЮЧОГО

Зміна умов договору (умов придбаного Заходу) з ініціативи Подорожуючого може відбутися після того, як Подорожуючий подав до Бюро подорожей або Бюро продажів заяву на носії інформації. Подорожуючий, який після сплати передоплати або повної вартості Заходу бажає внести зміни в Умови (наприклад, щодо дати, пункту призначення, готелю), зобов'язаний дотримуватися наступних правил:

(a) за зміни, про які Подорожуючий інформує Бюро подорожей не пізніше, ніж за 40 днів до запланованої дати виїзду, Бюро подорожей має право стягнути плату за обробку в розмірі 350 злотих за особу. Цей збір сплачується безпосередньо під час внесення змін або відразу після цього, щоб завжди була здійснена принаймні повна передплата за відповідний захід.

(b) У випадку Заходів, які не є чартерними, тобто рейсовими/авіакомпаніями або так званими лоукост (бюджетними), вищезазначені умови зміни не застосовуються. Вартість змін (дата, учасник і т.д.), що стягується Бюро подорожей, буде залежати від вартості, що стягується перевізником. Перш ніж підтвердити зміну, будь ласка, зв'яжіться з Бюро подорожей для отримання інформації про будь-які витрати, що можуть виникнути в результаті цього. У той же час, Бюро подорожей попереджає, що вищезгадані витрати можуть змінитися (про що Бюро подорожей повідомить Клієнта) з причин, що залежать від перевізника, між моментом, коли Бюро подорожей передає їх Клієнту, і моментом, коли Бюро подорожей отримує відповідь від Клієнта про те, чи погоджує він ці витрати і чи вирішив здійснити зміну. Крім того, місця, запитані Клієнтом як альтернатива первинному бронюванню, можуть бути розподілені перевізником протягом вищезазначеного періоду, і в такому випадку Бюро подорожей зробить Клієнту альтернативну пропозицію.

(c) Подорожуючий, який змінює дату виїзду або місце

призначення, готель або учасників більш ніж за 40 днів до від'їзду, зобов'язаний дотримуватися цінкових умов на новий (інший) захід, що діяв для нього на дату початкового бронювання, за винятком ситуацій, описаних у пункті (b) вище.

(d) Правила, описані в пунктах (a) і (c) вище, не поширюються на зміни в договорах на Заходи з пропозиції, що не підлягає поверненню. Умови внесення змін до таких договорів описані в наступному пункті (e). (e) Якщо Подорожуючий звертається до Бюро подорожей або Бюро продажів менш ніж за 40 днів до початку Заходу з проханням внести зміни до Умов щодо пункту призначення, готелю або тривалості Заходу, вважається, що Подорожуючий відмовився від Договору з наслідками, зазначеними в Розділі X Умов участі, якщо сторони не домовилися про інше. Такі ж правила застосовуються до змін у договорах на Заходи з пропозиції, що не підлягає поверненню.

VIII. РОЗІРВАННЯ ДОГОВОРУ БЮРО ПОДОРΟЖЕЙ ЧЕРЕЗ НЕДОСТАТНЮ КІЛЬКІСТЬ ОСІБ, ЩО БЕРУТЬ УЧАСТЬ У ЗАХОДІ

Бюро подорожей може розірвати Договір та здійснити повне повернення здійснених платежів Подорожуючому протягом 14 днів з моменту розірвання Договору, без додаткової компенсації або відшкодування збитків, якщо кількість заброньованих місць становить менше 50 осіб для автобусних заходів та менше 220 осіб для авіаційних заходів, і Бюро подорожей повідомило Подорожуючого про розірвання Договору не пізніше ніж за 20, або 7 днів, або 48 годин до початку заходу тривалістю відповідно понад 6 днів, або від 2 до 6 днів, або менше 2 днів.

IX. ПЕРЕДАЧА ПРАВ ЗА ДОГОВОРОМ ІНШІЙ ОСОБІ

Подорожуючий може без згоди Бюро подорожей передати всі свої права з Договору особі, яка виконує умови участі в Заході, якщо одночасно ця особа бере на себе всі зобов'язання, що випливають з Договору. Ця передача прав і прийняття зобов'язань, надалі іменована "передача Заходу", є дійсною по відношенню до Бюро подорожей, якщо Подорожуючий в розумний термін повідомить Бюро подорожей про передачу Заходу на зазначеному в Договорі носії інформації. Повідомлення, зроблене не пізніше, ніж за 7 днів до початку Заходу, в будь-якому випадку вважається зробленим в розумний термін. Повідомлення також вважається наданим у розумний строк, якщо воно надане Подорожуючим: (a) у випадку авіазаходів - в аеропорту не пізніше ніж за 2 години до часу відправлення або (b) у випадку автобусних подій - в головному пункті збору не пізніше ніж за 15 хвилин до відправлення. Якщо скасування Заходу пов'язане з додатковими витратами для Бюро подорожей, Бюро подорожей повинно надати Подорожуючому обґрунтовані та фактичні витрати. За несплату частину вартості Заходу та витрати, які виникли у Бюро подорожей в результаті передачі Заходу, Подорожуючий та особа, яка приймає його права, несуть солідарну відповідальність.

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

Подорожуючий може відмовитися від Договору в будь-який час до початку Заходу. У разі відмови Подорожуючий зобов'язаний сплатити Бюро подорожей штраф за відмову, який буде визначений і стягнутий Бюро подорожей відповідно до положень ст. 47 п. 2 Закону.

а) Для інформації Бюро подорожей повідомляє, що історично сформовані середні розміри штрафів за відмову, по відношенню до загальної вартості укладеного Договору, є наступними:

до 40 днів до дати виїзду - фіксована плата за відмову 350 злотих/особа, від 39 до 31 дня до дати виїзду - до 20% від вартості Заходу,

від 30 до 21 дня до дати виїзду - до 30% від вартості Заходу,

від 20 до 14 дня до дати виїзду - до 50% від вартості Заходу,

від 13 до 8 днів до дати виїзду - до 70% від вартості Заходу, від 7 до 2 днів до дати виїзду - до 80% від вартості Заходу, за 1 день до дати виїзду та менше - до 90% від вартості Заходу.

б) У випадку Заходів з пропозиції, що не підлягає поверненню, Подорожуючий визнає, що витрати за відмову пов'язані з комісіями, сплаченими Бюро подорожей постачальникам місць у готелях та

транспортних засобів. Ціна заходу складається здебільшого з безповоротних витрат на проживання та транспорт, понесених Бюро подорожей.

Бюро подорожей інформує, що історично сформовані середні розміри штрафів за відмову від Договору, що стосується пропозиції, що не підлягає поверненню, по відношенню до загальної вартості ціни заходу - є наступними:

до 40 днів до дати виїзду - до 50% від вартості Заходу від 39 до 21 дня до дати виїзду - до 60% від вартості Заходу,

від 20 до 8 днів до дати виїзду - до 70% від вартості Заходу, від 7 до 2 днів до дати виїзду - до 80% від вартості Заходу, за 1 день до дати виїзду та менше - до 90% від вартості Заходу.

Бюро подорожей може приступити до підрахунку остаточних витрат, понесених після остаточної дати виїзду та розрахунку витрат на захід, яким не скористався Подорожуючий. Нерідко розрахунок витрат на Захід відбувається лише після закінчення відповідного сезону, наприклад, для літнього сезону розрахунок може відбутися в наступному осінньо-зимовому періоді, а для зимового сезону - в наступному весняно-літньому періоді.

У випадку, якщо відмова одного або декількох Подорожуючих від Заходу призведе до зміни типу номера в бронюванні (наприклад, з 2-місного на 1-місний), Бюро подорожей залишає за собою право перерахувати вартість Заходу і можливу необхідність доплатити різницю в ціні до початку Заходу. За неоплаченою частиною вартості Заходу і витрати, понесені Бюро подорожей в результаті зміни типу номера через відмову одного або декількох учасників Заходу, спільну відповідальність несуть Подорожуючий і особа, яка анулювала відповідне бронювання.

У випадку Заходів, що здійснюються незафрахтованими повітряними суднами, тобто рейсовими / авіакомпаніями або так званими лоукостами (бюджетними), вищезазначені умови відмови не застосовуються. Плата за відмову, яку стягує Бюро подорожей, буде залежати від витрат, що стягуються перевізником. Перш ніж підтвердити відмову, будь ласка, зв'яжіться з організатором для отримання інформації про будь-які витрати, які можуть виникнути в результаті цього. У випадку, якщо Клієнт відмовиться від договору на так званий "Виїзд", суми, зазначені в Розділі X п.п. "а" Умов участі, становлять заставу, що не підлягає поверненню, як це визначено в ст. 396 Цивільного кодексу.

Бюро подорожей зобов'язується протягом 14 днів з моменту розірвання Договору повернути Подорожуючому суму, сплачену за Захід, за вирахуванням плати за відмову, розрахованої на основі витрат, відомих на день розірвання Договору. Якщо після підрахунку остаточних понесених витрат виникає необхідність повернути частину платежу Подорожуючому, то Бюро подорожей негайно повертає Подорожуючому суму, що підлягає поверненню. Вищезазначені положення цього розділу не застосовуються, якщо Закон передбачає, що відмова від Договору з боку Подорожуючого або розірвання Договору з боку Подорожуючого здійснюється безоплатно.

XI. СТРАХУВАННЯ КЛ/ННВ, ДОДАТКОВЕ СТРАХУВАННЯ ТА СТРАХОВА ГАРАНТІЯ

Інформація про обов'язкове страхування Заходів за кордоном в рамках КЛ/ННВ та добровільного додаткового страхування, а також умови цих видів страхування містяться в Умовах страхування подорожуючих, з якими можна ознайомитися на вебсайті www.itaka.pl або в Бюро продажів. Бюро подорожей заявляє, що воно має фінансове забезпечення, передбачене законом на випадок неплатоспроможності у вигляді страхової гарантії, виданої ERGO Reiseversicherung AG з місцем знаходження у Мюнхені, що діє через свою філію в Польщі за адресою: 80-309 Гданськ вул. Грюнвальдська 413, і що, відповідно до Закону, воно сплачує внески, що підлягають сплаті за договорами, до Фонду туристичних гарантії. Виплата коштів з гарантії здійснюється

1) в обсязі покриття витрат на продовження Заходу або витрат на повернення в країну через Маршалківський уряд в Опольє за адресою: вул. Пястовська 14, 45-082 Опольє, тел. +48 77 54 16 410, адреса електронної пошти: utmwo@opolskie.pl.

2) у частині відшкодування всіх або частини платежів, здійснених за Захід, - до страховика, згаданого

в попередньому реченні, тел. + 48 58 324 88 50, адреса електронної пошти: roczta@ubezpieczeniapodrozy.pl.

XII. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ БЮРО ПОДОРОЖЕЙ

Бюро подорожей несе відповідальність за належне виконання всіх туристичних послуг, включених до Договору. Якщо будь-яка з туристичних послуг не виконується відповідно до Договору або якщо не виконуються послуги, які є невід'ємною частиною Заходу, застосовуються положення ст. 48 Закону. Про виявлені невідповідності Подорожуючий зобов'язаний негайно повідомити Бюро подорожей, якщо це можливо під час проведення Заходу - з урахуванням обставин справи. Відповідальність Бюро подорожей за невиконання або неналежне виконання туристичних послуг, включених до Заходу, трікратною вартістю Заходу для кожного Подорожуючого, у розрахунок на одного Подорожуючого. Це обмеження не поширюється на тілесні ушкодження та шкоду, заподіяну навмисно або через недбалість. Бюро подорожей несе відповідальність за інформацію, що міститься в публікаціях, брошурах, папках, листівках та інших інформаційних матеріалах, виданих готелями, які були надані Бюро подорожей Подорожуючому безпосередньо або через Бюро продажів.

XIII. ОBOB'ЯЗОК НАДАННЯ ДОПОМОГИ ПАСАЖИРУ

У випадку, якщо Подорожуючий потрапив у скрутне становище через невідворотні та надзвичайні обставини в розумінні ст. 4 п. 15 Закону, Бюро подорожей зобов'язане надати Подорожуючому належну допомогу на умовах, передбачених ст. 52 Закону. У випадку, якщо неможливо забезпечити повернення Подорожуючого в країну відповідно до Договору через невідворотні та надзвичайні обставини, Бюро подорожей бере на себе витрати на необхідне розміщення Подорожуючого, наскільки це можливо, в готелі категорії, еквівалентної зазначеній в Договорі, на період до 3 ночей. Вищезазначене право на проживання не виключає застосування більш сприятливих положень у цьому відношенні. Бюро подорожей не може посилатися на невідворотні та надзвичайні обставини з метою обмеження відповідальності, зазначеної у двох попередніх реченнях, якщо постачальник транспортних послуг не може посилатися на такі обставини на підставі інших нормативних актів.

XIV. OBOB'ЯЗКИ ТА ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ ПОДОРОЖУЮЧОГО

У випадку авіазаходів, Подорожуючий несе відповідальність за отримання інформації від резидента або на дошках оголошень в готелі щодо Заходу та дати зворотної подорожі, в тому числі про зміни в розкладі зворотного рейсу по відношенню до розкладу, що діяв на момент виїзду з країни. Необхідно за 24 години до запланованого часу вильоту з країни уточнити розклад зворотного рейсу у місцевому Бюро подорожей, скориставшись дошкою оголошень в готелі або в Зоні Клієнта на вебсайті www.itaka.pl або в мобільному застосунку ITAKA.

У випадку Заходів, що проводяться рейсовим літаком/авіакомпанією, відповідальність за підтвердження частин польоту, повідомлених Бюро подорожей, лежить на Подорожуючому. Відсутність підтвердження означає, що авіакомпанії-учасники мають право розподіляти резервовані місця. Подорожуючий несе відповідальність за те, щоб він і його багаж відповідали умовам, що застосовуються до подорожей літаком, автобусом або іншим регулярним видом транспорту. Умови повітряних перевезень пасажирів і багажу можна знайти на вебсайті www.itaka.pl в розділі "авіалінії". Будь ласка, зверніть увагу, що вагітним жінкам не слід подорожувати повітряним транспортом 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 польоту. Вагітні жінки після 34-го тижня (у разі багатоплідної вагітності після 28-го тижня)

вагітності можуть бути не допущені перевізником до польоту. Остаточне рішення про допуск вагітної жінки до польоту приймає капітан повітряного судна. У випадку морських подорожей жінки, які перебувають на терміні вагітності більше 24 тижнів, зобов'язані перед посадкою на судно надати медичну довідку про відсутність протипоказань до подорожі. Перевізник залишає за собою право вимагати медичну довідку на будь-якому терміні вагітності і відмовити у вході, якщо Перевізник та/або капітан судна не впевнені, що Пасажирка буде в безпеці під час перевезення.

XV. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ АВІАКОМПАНІЇ

Переліт до місця призначення та прибуття з нього регулюється умовами Монреальської конвенції 1999 року. Скарга щодо пошкодження або крадіжки багажу під час повітряного перевезення 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, що виникли внаслідок затримки доставки багажу, повинні бути подані в письмовій формі на адресу представництва авіакомпанії протягом 21 дня з дати видачі багажу пасажиру. Формуляр PIR можна отримати в аеропортах, як правило, в пунктах видачі багажу (з англ. „Lost and found“).

XVI. ITAKA SMART

ITAKA SMART базується на використанні Бюро подорожей місць в авіакомпаніях або лоукостях та готелях, які постачаються сторонніми постачальниками. Ці місця отримуються динамічно і кожного разу вимагають підтвердження безпосередньо від постачальників послуг, що вони все ще доступні. Тому може статися так, що, незважаючи на можливість бронювання опції ITAKA SMART, це може виявитися неможливим через відсутність вільних місць у зовнішніх постачальників. Опція ITAKA SMART не є офертою в розумінні Цивільного кодексу. Опція ITAKA SMART складається з:

- туристичних заходів, що складаються з таких туристичних послуг, як: трансфер аеропорт-готель-аеропорт, супровід резидента, транспорт та розміщення, що відбуваються в таких конфігураціях, як:
 - переліт авіакомпанією або лоукостом та розміщення в певному об'єкті;
 - чартерний рейс і розміщення в конкретному пункті призначення;
- туристичних послуг, які в цих Умовах участі називаються "ПОДОРОЖАМИ".

До договорів, що охоплюють заходи в рамках опції ITAKA SMART, положення цих Умов участі щодо заходів застосовуються відповідно, за винятком положень, що безпосередньо стосуються опції ITAKA SMART і описані в цьому розділі.

Трансфер до готелю

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

Отже, виїзд з аеропорту до готелю залежить від прибуття всіх осіб, включених у відповідний трансфер, і час очікування трансферу може зайняти до 2,5 годин з моменту входу в зал прильоту.

Представник Бюро, відповідальний за трансфер, чекатиме на туристів у залі прильоту, перед ним або на автостоянці аеропорту біля залу прильоту. Детальна інформація щодо трансферу звичайно надається в так званому вітальному листі, який Бюро надсилає перед вильотом на електронну адресу, вказану при бронюванні. Бюро подорожей рекомендує Подорожуючому ознайомитися з інформацією, що міститься у вітальному листі, перед відправленням у подорож.

Супровід резидента

Клієнту надається супровід резидента, який може здійснюватися особисто або дистанційно. Дистанційний супровід може надаватися по телефону, через так званий чат з мобільного застосунку ITAKA для мобільних пристроїв (популярні месенджери, наприклад, Messenger, WhatsApp) або електронною поштою.

Контактні дані резидента Клієнт отримує за від 48 годин до 8 годин до запланованого часу виїзду з країни у так званому вітальному листі, який надсилається Бюро подорожей на адресу електронної пошти, вказану при бронюванні.

Ціна та оплата

У зв'язку з динамічним характером бронювання, Клієнт визначає, що ціна опції ITAKA SMART не є гарантованою

до моменту її підтвердження Б.П. ІТАКА Клієнту. Підтвердження бронювання та остаточної ціни відбувається тільки після отримання Б.П. ІТАКА підтвердження від зовнішніх постачальників послуг. До моменту підтвердження бронювання зовнішніми постачальниками послуг бронювання має статус "до оплати/підтвердження".

У момент оплати Клієнтом бронювання "до оплати" може виникнути ситуація, коли остаточна ціна бронювання відрізняється від ціни бронювання "до оплати/підтвердження".

Реєстрація за паспортом та квитком

Бюро подорожей інформує, а Клієнт визнає, що існує два варіанти реєстрації за паспортом/квитком:

a. Реєстрація Бюро подорожей від імені Клієнта.

Передбачає необхідність надання Клієнтом даних з документа, що посвідчує особу, який вимагається в даній країні, необхідних для реєстрації.

Ця інформація повинна бути надана Клієнтом в момент підтвердження бронювання, але не пізніше, ніж за 48 годин до вильоту - з цією метою Бюро подорожей може зв'язатися з Подорожующим протягом вищевказаного періоду часу за адресою електронної пошти, вказаною Подорожующим при здійсненні бронювання.

Не завжди у Бюро подорожей є можливість здійснити онлайн-реєстрацію від імені Клієнта. У таких випадках Клієнт зобов'язаний самостійно здійснити процедуру онлайн-реєстрації, як описано в підпункті "b".

У разі здійснення онлайн-реєстрації від імені Клієнта, Бюро подорожей докладе належних зусиль, щоб доставити необхідні посадочні талони на адресу електронної пошти, вказану в бронюванні. Бюро подорожей рекомендує Клієнту перед вильотом ретельно перевірити, чи отримав він/вона правильно оформлені посадкові талони.

Для того, щоб гарантувати реєстрацію на рейс авіакомпанії Б.П. ІТАКА, Клієнт повинен придбати послугу гарантованої реєстрації на рейс (послуга: Преміум-реєстрація).

Б.П. ІТАКА інформує, що в деяких випадках (особливо для лоукост-перевізників), якщо пасажир не зареєструвався заздалегідь онлайн і не має роздрукованого посадкового талона, він може понести додаткові витрати під час реєстрації на стійці реєстрації в аеропорту.

b. Самостійна реєстрація Клієнта

Бюро завжди інформує Клієнта не пізніше ніж за 48 годин до вильоту за адресою електронної пошти, вказаною при оформленні бронювання, про необхідність самостійної онлайн-реєстрації разом з інструкцією, як це зробити. Онлайн-реєстрація не потрібна для регулярних рейсів (якщо інше не зазначено в договорі).

Зміни в бронюванні/договорі та анулювання заходу з причин, що залежать від Клієнта

Використання Бюро подорожей місць авіакомпаній або лоукостів для авіаперевезень на заходи з опцією ІТАКА SMART, а також місць у готелях, отриманих від зовнішніх постачальників, означає, що транспортні послуги та послуги з розміщення підлягають суворим правилам виставлення рахунків з постачальниками місць в авіакомпаніях та готелях.

Відповідно, у разі анулювання Подорожующий зобов'язаний сплатити Бюро подорожей штраф за анулювання, який визначається і стягується Бюро подорожей відповідно до положень ст. 47 п. 2 Закону. Плата за ануляцію, яку стягує Бюро подорожей, залежить від витрат, що стягуються перевізником та/або постачальниками місць у літаку та готелі. Перед тим, як підтвердити зміну або скасування, будь ласка, зв'яжіться з Організатором, щоб отримати інформацію про будь-які витрати, які можуть виникнути в результаті. Аналогічні витрати стягуються у разі зміни бронювання в частині: виду транспорту, пункту призначення, дати вильоту, тривалості поїздки, місця і типу проживання, кількості та особистих даних учасників поїздки/бронювання.

Якщо вартість вищезазначених витрат на зміну або анулювання перевищує вартість оплати, здійсненої Клієнтом за бронювання, яке він бажає змінити або анулювати, Клієнт зобов'язаний доплатити різницю. Бюро подорожей залишає за собою право пред'явити претензії Клієнту, який не здійснить таку доплату.

Протягом 14 днів з моменту розірвання Договору Бюро подорожей повертає Подорожующому суму, сплачену за Захід, за вирахуванням штрафу за ануляцію, розраховану відповідно до цього пункту.

Бюро подорожей інформує, а Подорожующий визнає, що може виникнути ситуація, в якій повернення платежу/квитанції буде можливим лише за умови прямого контакту Подорожующого із зовнішнім постачальником послуг (наприклад, авіакомпанією). У такій ситуації Бюро надасть Клієнту дані та інформацію, необхідні для отримання відшкодування. Всі інші повернення коштів здійснюються Бюро безпосередньо Клієнту.

Бюро подорожей інформує, що для внесення змін до бронювання може знадобитися додаткова перевірка особи Подорожующого через веб-сайт постачальника послуг. У цьому випадку Бюро подорожей надасть Клієнту відповідні інструкції та максимально сприятиме Клієнту.

XVII. ВНУТРІШНІЙ ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ ПОВІДОМЛЕНЬ, ЗАПИТІВ ТА СКАРГ ВІД ПОДРОЖУЮЧИХ, ПОВ'ЯЗАНИХ З РЕАЛІЗАЦІЮ ЗАХОДУ, ОРГАНІЗОВАНОГО Б.П. ІТАКА

1. Якщо під час туристичного заходу Подорожующий виявить неналежне виконання Договору, він зобов'язаний негайно повідомити про це Бюро подорожей або його представника (пілота або резидента) на місці проведення заходу. У разі виявлення невідповідності Подорожующий має право подати скаргу. З метою запобігання шкоди, скарга повинна бути подана Подорожующим без зволікання, щоб Бюро подорожей могло якнайшвидше втрутитися і терміново з'ясувати питання. Бюро подорожей рекомендує подавати скаргу в паперовому або електронному вигляді (електронною поштою на адресу: cok@itaka.pl), або на іншому носії інформації.

2. Скарга повинна містити дані, що дозволяють ідентифікувати особу Подорожующого та туристичний захід, в якому він брав участь, предмет скарги, інформацію про недотримання та визначення вимог, і повинна бути подана не пізніше ніж через 30 днів після закінчення заходу. Надсилання скарги до закінчення терміну є достатнім для дотримання терміну. Якщо скарга подана після закінчення терміну, Бюро подорожей може вважати її неефективною. Скарги, пов'язані з реалізацією туристичного заходу, можуть бути адресовані безпосередньо в Бюро подорожей на адресу Центру обслуговування клієнтів, Nowa Itaka sp. z o.o., ul. Reymonta 39, 45-072 Opole або на електронну адресу cok@itaka.pl або до Відділу продажів, через який був укладений Договір. Відділ продажів негайно пересилася рекламацию до Бюро подорожей. Скарга, подана до Відділу продажів в певний день, вважається такою, що була подана до Бюро подорожей в цей день. Відділ продажів, пілот і резидент не мають права визнавати претензії Подорожующого, пов'язані з Договором, зокрема ті, що випливають з поданої Подорожующим скарги.

3. Відповідь на належним чином подану скаргу надсилається Подорожующому в паперовій формі або на будь-якому іншому носії інформації, відповідно до обставин та форми поданої Подорожующим скарги, але не пізніше 30 днів від дати завершення туристичного заходу, а в разі подання скарги після завершення туристичного заходу - 30 днів від дати її подання (враховується дата надходження листа до Бюро подорожей). Для того, щоб дотриматись цього терміну, достатньо надіслати (наприклад, відправити поштою або надіслати електронною поштою) відповідь до закінчення терміну. Якщо Подорожующий не задоволений тим, як була розглянута його скарга, він має право продовжити листування з цього питання і подати "апеляцію". У такому випадку Подорожующий не зв'язаний 30-денним терміном для представлення своєї позиції, однак, Бюро подорожей рекомендує, щоб термін подання апеляції не перевищував 90 днів з дня отримання відповіді від Бюро подорожей.

4. Якщо такий обов'язок не випливає з обов'язкових правових норм, Бюро подорожей не використовує позасудові процедури розгляду скарг і відшкодування збитків, в тому числі позасудово врегулювання споживчих спорів. Виконуючи обов'язки, що випливають з обов'язкових правових норм, Бюро подорожей інформує, що органом, уповноваженим проводити процедури позасудового врегулювання споживчих спорів, суб'єктом яких є Бюро подорожей, є Торгова інспекція - Воеводська інспекція торгової інспекції в м. Ополь (вул. 1 Має 1, 45-068 Opole, адреса електронної пошти: sekretariat@opole.wiuh.gov.pl). Інформацію

про позасудове врегулювання споживчих спорів за допомогою платформ, створеної Європейською Комісією, можна знайти за адресою <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=PL>. Подорожующий має право подати скаргу на вищезазначену платформу у випадку укладення Договору за допомогою вебсайту Бюро подорожей (онлайн). Подорожующий може також отримати допомогу щодо своїх прав і спору між ним і Бюро подорожей, звернувшись до повітового (міського) уповноваженого з питань захисту прав споживачів або до громадської організації, до статутних завдань якої входить захист прав споживачів (наприклад, Федерація споживачів, Асоціація польських споживачів), або скориставшись інформацією, доступною на вебсайті Голови Управління з питань конкуренції та захисту прав споживачів.

XVIII. ПЕРСОНАЛЬНІ ДАНІ

Контролером персональних даних Подорожующих, зібраних з метою укладення та виконання Договору, є Бюро подорожей. Контакт з контролером даних: тел. 77 5412 202, адреса електронної пошти: info@itaka.pl. Контролер даних відповідає за безпеку наданих персональних даних та їх обробку відповідно до законодавства. Контролер даних призначив Інспектора із захисту даних (ІЗД), до якого можна звертатися з питань, пов'язаних з обробкою персональних даних та реалізацією прав Подорожующих відповідно до положень про захист персональних даних, за електронною адресою: daneosbowe@itaka.pl. Детальна інформація про обробку персональних даних Подорожующих доступна на вебсайті <https://www.itaka.pl/dane-osobowe/> та в Бюро продажів. Особа, яка бронює Захід, зобов'язана зберігати в таємниці всі персональні дані, пов'язані з бронюванням Заходу та укладенням Договором. Надаючи вищезазначені дані (включаючи, зокрема, номер бронювання) третім особам, у тому числі особам, зазначеним у підтвердженні бронювання/проїзному документі, вона погоджується з тим, що дані з підтвердження бронювання/проїзного документа будуть доступні цим особам з боку Бюро подорожей 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 з підтвердження бронювання/проїзного документа через Зону Клієнта, за що Бюро подорожей не несе відповідальності. Особа, яка здійснює бронювання, а також укладає Договір від імені та за дорученням осіб, зазначених у підтвердженні бронювання/проїзному документі, бере на себе зобов'язання проінформувати цих осіб про принципи обробки їх 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/проїзному документі, вона повинна мати згоду (довіреність або дозвіл) вищезазначеної особи діяти від її імені. Особа, яка здійснює бронювання, несе повну відповідальність за дії без вищезазначеного дозволу (не стосується осіб, які не мають повної дієздатності). Особа, яка здійснює бронювання, зобов'язана пред'явити вищезаздану згоду на будь-яку вимогу Контролера даних.

XIX. ПРИКІНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ

Повідомлення, запити та скарги Подорожующого розглядаються відповідно до "Внутрішнього порядку розгляду повідомлень, запитів та скарг Подорожующих, пов'язаних з реалізацією Заходу". Спори між Сторонами, пов'язані з Договором, можуть вирішуватися в порядку досудового врегулювання споживчих спорів, а в разі недосягнення згоди - вирішуються компетентним місцевим судом. Органом, уповноваженим вирішувати споживчі спори в позасудовому порядку, є Торгова інспекція, а інформація про цю процедуру доступна на вебсайті <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 ст. 1 п. 1, 5, 16 і 17, ст. 17 та ст. 20 п. 2 Закону від 30 травня 2014 року "Про права споживачів" (Дзєнік устав (Законодавчий вісник) від 2017 р., поз. 683 з ст. 3 в абз. 1 п. 8). Зі змістом Закону, в тому числі з положеннями, на які є посилаання в Умовах участі, Подорожующий може ознайомитися на сайті www.itaka.pl або в Бюро продажів, або на сайті: www.sejm.gov.pl.