Обновление 24.07.2026 г.

ОБЩИЕ УСЛОВИЯ УЧАСТИЯ

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Компания Nowa Itaka sp. z o.o., расположенная в Ополе, далее именуемая «Туристическое агентство», является субъектом, внесенным под номером 015 в реестр организаторов туризма и предпринимателей, содействующих приобретению связанных туристических услуг, веденный Маршалом Опольского воеводства. Туристическое агентство ставит своей целью обеспечение Путешественникам оптимальных условий отдыха как в туристических турах, так и в поездках, не являющихся туристическими турами. Настоящие «Общие условия участия» далее именуются «Условия участия». Понятия: «туристический тур» (далее — «Тур»), «договор об участии в туристическом туре» (далее — «Договор»), «Путешественник» (также именуемый Клиентом), а также «долговечный носитель» используются в Условиях участия в значении, установленном законодательством, соответственно: ст. 4 п. 2, п. 3, п. 6 и п. 10 Закона от 24 ноября 2017 г. о туристических турах и связанных туристических услугах (далее — «Закон»). Всякий раз, когда в Условиях участия используется термин «Офис продаж» или «Офис» без дополнительного уточнения, под ним следует понимать определенное в ст. 4 п. 11 Закона понятие «пункт продажи», в котором была оформлена бронь Тура или Поездки данным Путешественником.

Туристическое агентство, помимо организации туристических туров, также предлагает оказание отдельных туристических услуг (далее именуемых[«Поездки»), которые не являются туристическими турами и к которым не применяются положения Закона. Предметом Поездок являются такие туристические услуги, которые представляют собой самостоятельное целое и не были объединены Туристическим агентством с другими туристическими услугами. К Поездкам, в частности, относятся договоры на проживание в отеле с самостоятельным проездом, а также договоры на авиаперевозку (в одну или в обе стороны). Из содержания Договоров, заключаемых с Клиентами, прямо следует, относятся ли они к организации Тура или Поездки. Компания Nowa Itaka Sp. z o.o. в случае Поездок выступает в роли туристического предпринимателя, а владелец Отеля или Авиаперевозчик являются отдельными предпринимателями и одновременно фактическими исполнителями соответствующего договора. Их данные указаны в нижней части Договора, а также на их веб-сайте, указанном в разделе «контакты» в предложении Туристического агентства; в случае проживания в Отеле также после входа на сайт www.itaka.pl/strefa-klienta/ в информации, касающейся бронирования Поездки; в случае авиаперевозки — на www.itaka.pl/linie_lotnicze/ в разделе, соответствующем данной авиакомпании. К договорам, охватывающим Поездки, соответствующим образом применяются положения настоящих Условий участия, касающиеся Мероприятий, за исключением раздела XIII, положений, касающихся страхования, и всех других положений, непосредственно ссылающихся на положения Закона — такие положения не применяются.

Кроме того, Туристическое агентство предлагает отдельные туристические услуги, а также туристические туры, сформированные на принципах так называемого «динамического пакетирования». Условия использования данной опции, обозначенной как ITAKA SMART, изложены в разделе XVI Условий участия.

Условия участия, являющиеся образцом Договора, изданные на основании ст. 384 § 1 Гражданского кодекса, а также Закона, в пределах регулируемого ими объема определяют связанные с предложением, продажей и реализацией Туров Туристического агентства права и обязанности Путешественников, Туристического агентства, а также Офиса продаж, действующего от имени и за счет Туристического агентства. Организатором Туров, о которых говорится в Условиях участия, является Туристическое агентство. Неотъемлемой частью Договора является содержание следующих материалов и документов:

b) «Предложение», содержащее описание Тура, выбранного Путешественником и являющегося предметом Договора, за исключением услуг, которые были выбраны и приобретены после начала оказания туристической услуги, а также местных экскурсий, c) «Проездные документы»,

d) «Условия страхования Путешествий для Клиентов Туристического агентства ITAKA № 10.11.016 ERGO Reiseversicherung AG, с местонахождением в Мюнхене, действующего через свой филиал в Польше, 80-309 Гданьск, ал. Грунвальдская, 413»,

e) «Персональные данные», f) «Практическая информация».

Указанные выше материалы доступны на сайте www.itaka.pl и выдаются при заключении Договора в Офисе продаж; кроме того, они предоставляются до заключения Договора в электронной форме на указанный в нем адрес электронной почты, а также в бумажной форме в Офисе продаж, если при заключении Договора не осуществляется электронная коммуникация.

Актуальные описания Туров содержатся в Предложении Туристического агентства, размещенной на сайте www.itaka.pl, а также в каталогах и не являются офертой в смысле ст. 66 § 1 Гражданского кодекса, а представляют собой приглашение к заключению Договора. Данные, содержащиеся в описании Туров, носят информационный характер и могут быть изменены до заключения Договора при соблюдении предусмотренного ст. 40 п. 3 Закона требования об информировании Путешественника о таких изменениях. Туристическое агентство и Путешественник передают друг другу предусмотренные Законом или Договором информацию, заявления и материалы с подтверждением получения способом, соответствующим согласованному сторонами виду долговечного носителя, с учетом положений раздела XIV. Информация или заявления, переданные устно, должны быть зафиксированы на долговечном носителе. Если Закон требует передачи Путешественнику информации или заявления на определенном носителе, будет использован носитель, указанный в Законе. Туристическое агентство не применяет предусмотренную ст. 5 п. 1 подп. 2 буква e Закона процедуру формирования туристического тура посредством связанных процессов онлайн-бронирования.

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

Договор может быть заключен:

(a) через сайт www.itaka.pl или мобильное приложение ITAKA,

(b) через офис продаж при физическом присутствии обеих сторон,

(c) по телефону или с использованием иных средств дистанционной связи через Офис продаж или колл-центр Туристического агентства.

Лицо, осуществляющее бронирование Тура, должно обладать полной дееспособностью. Заключение Договора либо договора на Поездку от имени несовершеннолетнего лица или лица, не обладающего полной дееспособностью, которое будет путешествовать без законных представителей, требует их предварительного письменного согласия с нотариально удостоверенными подписями. За ущерб, причиненный во время Тура или в ходе Поездки несовершеннолетними лицами либо лицами, не обладающими полной дееспособностью, несут ответственность законные представители, независимо от того, путешествуют ли они вместе с ними.

Лицо, осуществляющее бронирование Тура (первое лицо, указанное в подтверждении бронирования / проездных документах или плательщик), принимает на себя ответственность за оплату полной стоимости Тура за всех лиц, указанных в подтверждении бронирования / проездных документах. Оно также несет ответственность за передачу другим Путешественникам полученных от Туристического агентства (непосредственно или через Офис продаж) информации и заявлений, касающихся Тура, а также за передачу Туристическому агентству (непосредственно или через Офис продаж) от имени этих лиц информации и заявлений, связанных с Туром. Рекомендуется, чтобы Путешественник, бронирующий Тур, связался с Туристическим агентством (непосредственно или через Офис продаж) за 24 часа до планируемой даты выезда/вылета из страны с целью подтверждения расписания поездки/перелета. Актуальное расписание также можно в любое время проверить в «Личном кабинете» на сайте www.itaka.pl или в мобильном приложении ITAKA.

До заключения Договора Путешественнику предоставляются:

a) стандартная информация посредством соответствующей стандартной информационной формы, далее именуемой «форма SFI», являющейся приложением № 1 или 2 к Закону; b) информация, указанная в ст. 40 п. 1 Закона, далее именуемая «Информация о Туре». До заключения Договора Туристическое агентство может изменить переданную Путешественнику Информацию о Туре, уведомив его о каждом изменении в ясной, понятной и наглядной форме.

В случае заключения Договора через сайт www.itaka.pl или мобильное приложение ITAKA Путешественник подтверждает, что до осуществления бронирования ему была предоставлена предусмотренная Законом информация посредством формы SFI, а до заключения Договора — также Информация о Туре.

В случае заключения Договора через Офис продаж предоставление Путешественнику информации посредством формы SFI, а также Информации о Туре, равно как и подтверждение, о котором говорится в предыдущем предложении, осуществляется на долговечном носителе. В случае заключения Договора по телефону или с использованием иных средств дистанционной связи Путешественнику предоставляются Информация о Туре, а также сведения, содержащиеся в форме SFI, являющейся приложением № 2 к Закону, и подтверждается содержание предлагаемого Договора, зафиксированное на бумаге или ином долговечном носителе.

Договор или подтверждение его заключения содержит предоставленную Путешественнику до заключения Договора Информацию о Туре, а также полное содержание договоренностей между сторонами Договора и данные и сведения, указанные в ст. 42 п. 4 Закона. В момент заключения Договора или незамедлительно после его заключения Путешественнику предоставляется на долговечном носителе копия Договора либо подтверждение его заключения. Договор считается заключенным с момента внесения оплаты в соответствии с условиями, изложенными в п. III СТОИМОСТЬ ТУРА, УСЛОВИЯ ОПЛАТЫ. Клиент, осуществляя оплату (полную или частичную), принимает Договор и не обязан выражать согласие на его заключение иным способом. Путешественник имеет право требовать копию Договора в бумажной форме, если он был заключен при одновременном физическом присутствии сторон. По вопросам, связанным с Туром, Путешественник может до начала Тура связываться непосредственно с Туристическим агентством, а в случае заключения Договора через Офис продаж — с этим Офисом; после начала Тура — с турлидером или местным представителем агентства, которые сообщают номер телефона и адрес электронной почты в момент прилета или начала трансфера либо при заселении в отель.

III. СТОИМОСТЬ ТУРА, УСЛОВИЯ ОПЛАТЫ

Все цены Туров являются договорными ценами. Стоимость Тура определяется на основе действующих тарифов, цен, сборов и валютных курсов. Стоимость Тура не включает расходы на получение паспорта, визы, профилактических прививок, дополнительного страхования и иных услуг, не входящих в Договор, при этом ответственность за их получение несет Путешественник. Предоплата в счет стоимости Тура составляет 30% цены Тура. Предоплата должна быть внесена в Туристическом агентстве или Офисе продаж либо на указанный Туристическим агентством банковский счет в течение 24 часов с момента оформления бронирования. Полную стоимость Тура, уменьшенную на сумму внесенной предоплаты, необходимо оплатить в Туристическом агентстве или Офисе продаж либо перечислить на указанный Туристическим агентством банковский счет не позднее чем за 30 дней до даты выезда/вылета. При бронировании менее чем за 30 дней до выезда/вылета полную стоимость Тура необходимо оплатить в течение 24 часов с момента оформления бронирования способом, указанным выше. Оплату дополнительного страхования расходов при отказе от Тура необходимо произвести одновременно с предоплатой либо с оплатой полной стоимости (в зависимости от срока бронирования Тура). Если бронирование не осуществляется лично, Путешественник обязан направить банковское подтверждение оплаты в течение 24 часов после оформления бронирования. Подтверждение оплаты необходимо отправить в Офис продаж или на адрес sklep@itaka.pl, если бронирование было оформлено через www.itaka.pl. Если вышеуказанные условия не будут выполнены, Туристическое агентство оставляет за собой право аннулировать

неоплаченное бронирование. Если бронирование осуществляется менее чем за 14 дней до выезда/вылета, оплата должна быть произведена в день оформления бронирования. Возврат денежных средств будет осуществлен исключительно на указанный Путешественником на основании распоряжения, выданного лицом, осуществившим бронирование (первым указанным в подтверждении бронирования / проездных документах или плательщиком). Туристическое агентство оставляет за собой право изменить (повысить) стоимость Тура до его начала, если это является прямым следствием изменения цен на пассажирские перевозки, обусловленного изменением стоимости топлива или иных источников энергии, изменения размера налогов или сборов за туристические услуги, входящие в Договор, установленных субъектами, не принимающими непосредственного участия в выполнении туристического Тура, а также аэропортовых сборов, сборов за посадку и высадку в портах и аэропортах, а также валютных курсов, имеющих значение для Тура. В случае необходимости повышения цены Туристическое агентство каждый раз уведомит Путешественника (плательщика бронирования или первое лицо, указанное в подтверждении бронирования / проездных документах) в письменной форме или на ином долговечном носителе об изменении цены с указанием обоснования повышения и способа ее расчета. Способ расчета изменения цен будет отображать изменение затрат. В течение 20 (двадцати) дней до начала Тура цена, установленная в Договоре с Путешественником, не может быть повышена. Путешественник имеет право на снижение стоимости Тура, соответствующее снижению расходов, указанных выше в положении о повышении цены, если такое снижение расходов произошло после заключения Договора, но до начала Тура. В таком случае Туристическое агентство вправе удержать из суммы возврата, причитающейся Путешественнику, фактически понесенные расходы по обслуживанию. По требованию Путешественника Туристическое агентство предоставит подтверждение понесенных расходов по обслуживанию. Туристическое агентство информирует, что предлагает дополнительную услугу, предусматривающую гарантию неизменности цены, которая позволяет Путешественнику защититься от возможного повышения стоимости Тура, о котором говорится выше. Актуальные условия использования услуги, предусматривающей гарантию неизменности цены, всегда доступны в Офисах продаж или на сайте www.itaka.pl. Всякий раз, когда в настоящих Условиях участия упоминается так называемое «невозвратное предложение», под ним следует понимать предложение, включающее Туры, основные элементы которых, такие как транспортные услуги и размещение, подпадают под строгие условия расчетов Туристического агентства с поставщиками мест в случае заявления об отказе от участия в таком Туре.

IV. ПАСПОРТ, ВИЗЫ, ПРИВИВКИ, МЕДИЦИНСКИЕ ТРЕБОВАНИЯ

Путешественник, выезжающий за пределы Европейского союза, должен иметь действующий заграничный паспорт (срок действия не менее 6 месяцев с даты возвращения в Польшу). При поездке в страны Европейского союза требуется удостоверение личности или паспорт. Требование наличия паспорта распространяется также на детей до 2 лет. Путешественникам, использующим временный или дипломатический паспорт, Туристическое агентство рекомендует до оформления бронирования связаться с дипломатическим представительством страны назначения в связи с возможными формальными ограничениями, связанными с таким типом паспорта. Информация о визовых требованиях, указанная в описаниях отдельных Туров, относится только к гражданам Польши. Гражданам других государств рекомендуется перед приобретением Тура обратиться в соответствующее консульство для проверки действующих в их отношении визовых требований. Поездка в регионы с отличающимся климатом или пониженным уровнем санитарно-гигиенических условий предполагает необходимость заблаговременной профилактики. При поездках, в частности в регион Карибских островов, в страны Центральной и Южной Америки, на Ближний Восток, а также в Центральную Африку и Азию, рекомендуется ознакомиться с актуальной информацией о возможных рисках для здоровья и соответствующей профилактике, доступной на сайте Всемирной организации здравоохранения (WHO), Европейского центра по профилактике и контролю заболеваний (ECDC), а также на странице «Информация для путешествующих» на сайте Главной санитарной инспекции (www.gis.gov.pl). Если имеются медицинские противопоказания к совершению Путешественником зарубежной поездки и участию в Туре, Путешественник обязан уведомить об этом Туристическое агентство. Если участие в Туре связано с определенными требованиями к состоянию здоровья, соответствующая информация указывается в описании Тура.

V. НАЧАЛО ТУРА, ПЕРЕЛЕТ И ГОСТИНИЧНЫЕ СУТКИ

Туристическое агентство информирует Путешественника, что дата вылета является датой начала Тура, а дата возвращения — датой его окончания. Первый и последний день авиационного тура предназначены для транспортировки, а не для фактического отдыха. Гостиничные сутки, а следовательно и гостиничные услуги (например, питание), в отелях и апартаментах заканчиваются в 10:00, а начинаются в 14:00–15:00. В случае ночных прилетов в страну назначения, происходящих на следующий день после даты начала гостиничных услуг, указанной в документах путешествия в разделе «СРОК», Путешественники размещаются в отеле по прибытии — это означает, что гостиничные сутки исчисляются с 14:00–15:00 дня, указанного в проездном документе в разделе «СРОК». Предоставление услуг по системе «все включено» начинается после заселения в объект при условии, что уже начались первые гостиничные сутки, и заканчивается в момент выселения, но не позднее окончания последних гостиничных суток. В случае обратных рейсов в страну, осуществляемых после окончания последних гостиничных суток, номера необходимо освободить до 10:00 в день выезда. В случае морских круизов посадка на судно начинается с 13:00 в день начала круиза. Каюты необходимо освободить до 9:00 в день окончания круиза.

VI. ИЗМЕНЕНИЕ УСЛОВИЙ ДОГОВОРА ПО ИНИЦИАТИВЕ ТУРИСТИЧЕСКОГО АГЕНТСТВА

С учетом положений ст. 45, ст. 48 п. 10 и ст. 50 п. 1 Закона – цена Тура, указанная в Договоре, не подлежит изменению. Изменение условий Договора (далее — «Условия Договора»), за исключением цены, может осуществляться в соответствии с положениями ст. 46 Закона. Обо всех изменениях Условий Договора в понимании ст. 46 п. 2 подп. 1 Закона, а также о связанных с ними правах и обязанностях сторон Туристическое агентство обязано незамедлительно уведомить Путешественника на долговечном носителе после получения информации о таких изменениях. Путешественник после получения уведомления об изменении Условий Договора должен в срок, указанный в данном уведомлении, сообщить Туристическому агентству на долговечном носителе (непосредственно или через Офис продаж), принимает ли он предложенные изменения или отказывается от Договора. Незначительные изменения Условий Договора не требуют согласия Путешественника и не дают ему права отказаться от Договора с отступлением от правил, изложенных в разделе X Условий участия. Туристическое агентство отказывает в предоставлении возможной компенсации Путешественнику, который после получения информации об изменениях Условий Договора выразил на них согласие, приняв участие в Туре.

VII. ИЗМЕНЕНИЕ УСЛОВИЙ ДОГОВОРА ПО ИНИЦИАТИВЕ ПУТЕШЕСТВЕННИКА; РАСТОРЖЕНИЕ ДОГОВОРА ПУТЕШЕСТВЕННИКОМ

Изменение Условий Договора по инициативе Путешественника может быть осуществлено после подачи Путешественником заявления на долговечном носителе в Туристическое агентство или в Офис продаж. Путешественник, который после внесения предоплаты или полной стоимости Тура желает внести изменения в Условия Договора (например, в отношении даты, направления, отеля), обязан соблюдать следующие правила:

(d) подача Путешественником в Туристическое агентство или Офис продаж поручения об изменении Условий Договора в части направления, отеля, даты или продолжительности Тура приравнивается к отказу Путешественника от Договора с последствиями, предусмотренными разделом X Условий участия, если стороны не договорятся иначе.

(b) в случае Туров, реализуемых авиаперелетами не чартерного типа, то есть регулярными рейсами или лоукост-рейсами (бюджетными авиалиниями), а также в случае Туров, заключающихся в круизе на круизном судне, вышеуказанные условия изменения не применяются. Стоимость изменений (срока, участника и т.п.), начисленная Туристическим агентством, зависит от расходов, начисленных перевозчиком До подтверждения изменения необходимо связаться с Туристическим агентством для получения информации о возможных расходах, связанных с такими изменениями. При этом Туристическое агентство предупреждает, что вышеуказанные расходы могут измениться (о чем Туристическое агентство уведомит Клиента) по причинам, зависящим от перевозчика, в период между сообщением их Туристическим агентством Клиенту и получением Туристическим агентством от Клиента ответа о том, согласен ли он с этими расходами и принимает ли решение о внесении изменений. Кроме того, места, о которых запрашивает Клиент в качестве альтернативы первоначальному бронированию, могут быть в этот период распроданы перевозчиком — в таком случае Туристическое агентство предложит Клиенту альтернативный вариант.

VIII. РАСТОРЖЕНИЕ ДОГОВОРА ТУРИСТИЧЕСКИМ АГЕНТСТВОМ ПО ПРИЧИНЕ НЕДОСТАТОЧНОГО КОЛИЧЕСТВА УЧАСТНИКОВ ТУРА

Туристическое агентство вправе расторгнуть Договор и произвести Путешественнику полный возврат всех внесенных платежей за Тур в течение 14 дней с момента расторжения Договора, без выплаты дополнительной компенсации или возмещения, если количество бронирований составляет менее 50 человек для автобусных Туров и менее 220 человек для авиационных Туров, при условии, что Туристическое агентство уведомило Путешественника о расторжении Договора не позднее чем за 20 или 7 дней либо за 48 часов до начала Тура продолжительностью соответственно: более 6 дней, от 2 до 6 дней либо менее 2 дней.

IX. ПЕРЕДАЧА ПРАВ ПО ДОГОВОРУ ДРУГОМУ ЛИЦУ

Путешественник вправе без согласия Туристического агентства передать лицу, соответствующему условиям участия в Туре, все принадлежащие ему по Договору права, если одновременно это лицо принимает на себя все обязанности, вытекающие из Договора. Такая передача прав и принятие обязанностей (далее — «переоформление Тура») считается действительной в отношении Туристического агентства, если Путешественник уведомит его о переоформлении Тура на долговечном носителе в разумные сроки. Уведомление считается поданным в разумные сроки, если оно было направлено Путешественником:

(a) в случае авиационных туров — не позднее чем в аэропорту, но не позднее чем за 2 часа до времени вылета, или

(b) в случае автобусных туров — не позднее чем в основном месте сбора, но не позднее чем за 15 минут до отправления. В случае изменения Тура, о котором было сообщено за 21 день или менее до даты выезда, Агентство может взимать плату в размере 250 злотых с человека в связи с расходами, которые Агентство может понести в связи с таким изменением. За отмену Тура, о которой было сообщено за 24 часа или менее до выезда, взимается плата в размере 500 злотых с человека. Оплату за переоформление Тура необходимо внести в момент подачи заявки на такое переоформление. За неоплаченную часть стоимости Тура, а также за расходы, понесенные Туристическим агентством в связи с переоформлением Тура, Путешественник и лицо, принимающее его права, несут солидарную ответственность.

X. ОТКАЗ ПУТЕШЕСТВЕННИКА ОТ ДОГОВОРА; ПЛАТА ЗА ОТКАЗ ОТ ДОГОВОРА

Путешественник вправе отказаться от Договора в любое время до начала Тура. В случае отказа от Договора Путешественник может быть обязан уплатить Туристическому агентству плату за отказ от Договора, определяемую и взимаемую Туристическим агентством в соответствии с положениями ст. 47 п. 2 Закона.

a) Туристическое агентство заявляет, что, исходя из предыдущей практики, разница между стоимостью туристического тура, уменьшенной на сэкономленные расходы или доходы от альтернативного использования туристических услуг в случае отказа от Договора — и общей стоимостью заключенного Договора — составляет:

до 21 дня до даты выезда — до 25% стоимости Тура;
от 20 до 14 дней до даты выезда — до 50% стоимости Тура;
от 13 до 8 дней до даты выезда — до 80% стоимости Тура;
от 7 до 4 дней до даты выезда — до 90% стоимости Тура;
за 3 дня до даты выезда и менее — до 95% стоимости Тура.
b) В

случае Туров из невозвратного предложения Путешественник принимает к сведению, что расходы, связанные с отказом от Договора, обусловлены платежами, произведенными Туристическим агентством в пользу поставщиков мест в отелях и транспортных средствах. В стоимость Тура в значительной степени входят невозвратные расходы на размещение и транспорт, понесенные Туристическим агентством.
Туристическое агентство заявляет, что, исходя из предыдущей практики, разница между стоимостью туристического тура, уменьшенной на сэкономленные расходы или доходы от альтернативного использования туристических услуг в случае отказа от Договора — и общей стоимостью заключенного Договора — составляет:
о 40 дней до даты выезда — до 50% стоимости Тура; от 39 до 21 дня до даты выезда — до 60% стоимости Тура; от 20 до 8 дней до даты выезда — до 70% стоимости Тура; от 7 до 2 дней до даты выезда — до 80% стоимости Тура; за 1 день до даты выезда и менее — до 90% стоимости Тура. К расчету окончательно понесенных расходов Туристическое агентство может приступить лишь после даты окончания поездки и окончательного расчета затрат по Туру, которым Путешественник не воспользовался. Расчет затрат по Туру нередко производится только после завершения соответствующего сезона, например, для летнего сезона — в последующий осенне-зимний период, а для зимнего — в последующий весенне-летний период.
В случае, если отказ одного или нескольких Путешественников от участия в Туре влечет изменение типа номера в бронировании (например, с 2-местного на 1-местный), Туристическое агентство оставляет за собой право пересчитать стоимость Тура и, при необходимости, потребовать доплаты разницы в цене до начала Тура. За неоплаченную часть стоимости Тура, а также за расходы, понесенные Туристическим агентством в результате изменения типа номера вследствие отказа одного или нескольких участников, Путешественник и лицо, отказавшееся от бронирования, несут солидарную ответственность.
В случае Туров, реализуемых авиаперелетами не чартерного типа, то есть регулярными рейсами или лоукост-рейсами (бюджетными авиалиниями), а также в случае Туров, заключающихся в круизе на круизном судне, вышеуказанные условия отказа не применяются. Стоимость отказа, в том числе от отдельных услуг, входящих в Договор, определяется Туристическим агентством с учетом расходов, начисленных перевозчиком. До подтверждения отказа необходимо связаться с Туристическим агентством для получения информации о возможных расходах, связанных с этим.
В случае отказа Клиента от договора, касающегося так называемой «Поездки», суммы, указанные в разделе X п. a) Условий участия, являются невозвратным отступным, предусмотренным ст. 396 Гражданского кодекса.
Туристическое агентство в течение 14 дней с момента расторжения Договора возвращает Путешественнику уплаченную за Тур сумму за вычетом платы за отказ от Договора, рассчитанной на основании затрат, известных на день расторжения Договора. Если после окончательного расчета понесенных затрат возникнет необходимость вернуть Путешественнику часть платы, Туристическое агентство незамедлительно вернет Путешественнику причитающуюся сумму. Вышеуказанные положения настоящего раздела не применяются в случаях, когда Закон предусматривает, что отказ Путешественника от Договора или его расторжение осуществляется без взимания платы.

XI. СТРАХОВАНИЕ (МЕДИЦИНСКИЕ РАСХОДЫ / НЕСЧАСТНЫЕ СЛУЧАИ), ДОПОЛНИТЕЛЬНОЕ СТРАХОВАНИЕ И СТРАХОВАЯ ГАРАНТИЯ

Информация об обязательном страховании зарубежных Туров в части медицинских расходов и страхования от несчастных случаев, а также о добровольном дополнительном страховании и условиях этих страховок содержится в Условиях страхования путешествий, доступных на сайте www.itaka.pl
или в Офисе продаж. Туристическое агентство заявляет, что обладает требуемым Законом финансовым обеспечением на случай неплатежеспособности в форме страховой гарантии, выданной ERGO Reiseversicherung AG с местонахождением в Мюнхене, действующей через Отделение в Польше, 80-309 Гданьск, ал. Грюнвальдская, 413, а также что в соответствии с Законом перечисляет взносы по заключенным Договорам в Туристический гарантийный фонд и Туристический фонд помощи. Выплата средств по гарантии осуществляется:
1) в части покрытия расходов на продолжение Тура или расходов на возвращение в страну — через Маршалковское управление Опольского воеводства, ул. Пястовска, 14, 45-082 Ополе, тел. +48 77 54 16 410, e-mail: umwo@opolskie.pl.
2) в части возврата полной или частичной суммы, внесенной в качестве оплаты за Тур — страховщиком, указанным в предыдущем пункте, тел. +48 58 324 88 50,
e-mail: poczta@ergo-ubezpieczeniapodrozy.pl.

XII. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ТУРИСТИЧЕСКОГО АГЕНТСТВА

Туристическое агентство несет ответственность за надлежащее исполнение всех туристических услуг, входящих в Договор. Если какая-либо из туристических услуг не выполняется в соответствии с Договором либо не оказываются услуги, составляющие существенную часть Тура, применяются положения ст. 48 Закона. Путешественник обязан незамедлительно уведомить Туристическое агентство о выявленных несоответствиях, по возможности — в ходе Тура, с учетом обстоятельств конкретного случая. Ответственность Туристического агентства за неисполнение или ненадлежащее исполнение туристических услуг, входящих в Тур, определяется положениями ст. 50 Закона.
Ответственность Туристического агентства и Офиса продаж за ошибки при бронировании определяется ст. 53 Закона. С учетом положений ст. 50 п. 5 Закона Туристическое агентство ограничивает размер компенсации, подлежащей выплате за неисполнение или ненадлежащее исполнение услуг, входящих в Тур, трехкратным размером стоимости Тура в отношении каждого Путешественника. Данное ограничение не применяется к вреду, причиненному жизни или здоровью, а также к ущербу, причиненному умышленно или вследствие небрежности.

XIII. ОБЯЗАННОСТЬ ОКАЗАНИЯ ПОМОЩИ ПУТЕШЕСТВЕННИКУ

В случае, если Путешественник оказался в затруднительном положении в связи с возникновением неизбежных и чрезвычайных обстоятельств в понимании ст. 4 п. 15 Закона, Туристическое агентство оказывает Путешественнику соответствующую помощь на условиях, предусмотренных ст. 52 Закона. Если по причине неизбежных и чрезвычайных обстоятельств невозможно обеспечить возвращение Путешественника в страну в соответствии с Договором, Туристическое агентство несет расходы на необходимое размещение Путешественника, по возможности с категорией, эквивалентной предусмотренной в Договоре, на срок до 3 ночей. Ограничение срока, указанное в предыдущем предложении, не применяется к лицам, указанным в ст. 49 Закона. Указанное право на размещение не исключает применения более благоприятных положений законодательства в данной сфере. Туристическое агентство не вправе ссылаться на неизбежные и чрезвычайные обстоятельства с целью ограничения ответственности, указанной в двух предыдущих предложениях, если поставщик транспортных услуг не вправе ссылаться на такие обстоятельства на основании иных нормативных актов.

XIV. ОБЯЗАННОСТИ И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ПУТЕШЕСТВЕННИКА

В случае авиационных Туров Путешественник обязан самостоятельно обратиться за информацией к местному представителю туроператора или проверить ее на информационных стендах в отеле, касающуюся Тура и срока обратного вылета, включая изменения времени обратного рейса. Необходимо подтвердить время обратного вылета за 24 часа до планируемого вылета в страну у местного представителя Туристического агентства, пользуясь информационным стендом в отеле, в Личном кабинете на сайте www.itaka.pl или в мобильном приложении ITAKA.
В случае Туров, осуществляемых регулярными авиарейсами, Путешественник обязан соблюдать правила подтверждения сегментов перелета, о которых его уведомит Туристическое агентство. Отсутствие подтверждения означает, что авиакомпания, участвующая в транспортировке, имеет право перераспределить забронированные места.

Путешественник несет ответственность за соответствие своих данных и багажа требованиям, действующим для перевозки самолетом, автобусом или иным предусмотренным видом транспорта. Условия перевозки пассажиров и багажа самолетом размещены на сайте www.itaka.pl в разделе «Авиакомпании». Обращается внимание, что беременным женщинам не рекомендуется совершать перелеты без предварительной медицинской консультации. По соображениям безопасности беременные женщины в период с 26-й по 34-ю неделю беременности (в случае многоплодной беременности — с 20-й по 28-ю неделю) обязаны предоставить перевозчику медицинскую справку на английском языке об отсутствии противопоказаний к перелету. Беременные женщины после 34-й недели (при многоплодной беременности — после 28-й недели) могут быть не допущены перевозчиком к перелету. Окончательное решение о допуске к перелету принимает капитан самолета. В случае морских круизов женщины с беременностью более 24 недель обязаны перед посадкой на судно предоставить медицинскую справку, подтверждающую возможность совершения путешествия. Перевозчик оставляет за собой право потребовать медицинскую справку на любом этапе беременности и отказать в посадке, если перевозчик и/или капитан судна сочтут, что безопасность Пассажира не может быть обеспечена.

XV. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ АВИАКОМПАНИИ

Перелет к месту назначения и обратно регулируется положениями Монреальской конвенции 1999 года. Претензии, касающиеся повреждения или утраты (разграбления) багажа во время авиаперевозки, должны быть поданы в письменной форме на бланке Property Irregularity Report (далее — PIR) в представительство авиакомпании в течение 7 дней с момента получения поврежденного багажа. Претензии, связанные с задержкой доставки багажа, должны быть поданы в письменной форме по адресу представительства авиакомпании в течение 21 дня с даты передачи багажа пассажиру. Форма PIR доступна в аэропортах, как правило, в пунктах приема заявлений о потере или повреждении багажа (Lost and Found).

XVI. ITAKA SMART

ITAKA SMART заключается в использовании Туристическим агентством мест на регулярных рейсах или лоукост-рейсах, а также мест в отелях, получаемых от внешних поставщиков. Данные места приобретаются динамическим образом и в каждом случае требуют подтверждения их доступности непосредственно со стороны поставщиков услуг. В связи с этим может возникнуть ситуация, при которой, несмотря на возможность бронирования опции ITAKA SMART, ее реализация окажется невозможной из-за отсутствия свободных мест у внешних поставщиков. Опция ITAKA SMART не является офертой в понимании положений Гражданского кодекса.
В опцию ITAKA SMART входят:
a. туристические туры, сформированные из таких услуг, как: трансфер аэропорт–отель–аэропорт, сопровождение местного представителя туроператора, а также транспорт и размещение, в следующих конфигурациях:
– перелет регулярным рейсом или лоукост-рейсом и размещение в определенном объекте;
– чартерный перелет и размещение в определенном объекте;
b. туристические услуги, именуемые в настоящих Условиях участия «ПОЕЗДКАМИ».

К договорам, охватывающим Туры в рамках опции ITAKA SMART, положения Условий участия, касающиеся Туров, применяются непосредственно, с учетом положений, касающихся опции ITAKA SMART, изложенных в настоящем разделе.

Трансфер в отель

Осуществляется местной транспортной компанией и может выполняться с участием туристов, прилетающих в пункт назначения разными рейсами и в разное время.
Соответственно, трансфер из аэропорта в отель зависит от прибытия всех лиц, включенных в данный трансфер, и время ожидания его осуществления может составлять до 2,5 часов с момента входа в зал прилета.
Представитель Туристического агентства, ответственный за трансфер, будет ожидать туристов в зале прилета, перед ним или на парковке аэропорта вблизи зала прилета. Подробная информация о трансфере, как правило, указывается в так называемом «приветственном письме», направляемом Туристическим агентством перед вылетом на адрес электронной почты, указанный при бронировании. Туристическое агентство рекомендует Путешественнику ознакомиться с информацией, содержащейся в приветственном письме, до начала поездки.

Сопровождение местного представителя

агентства.
Клиенту предоставляется сопровождение местного представителя агентства, которое может осуществляться как лично, так и дистанционно. Дистанционное сопровождение может осуществляться по телефону, через чат в мобильном приложении ITAKA (включая популярные мессенджеры, такие как Messenger, WhatsApp) либо посредством электронной почты. Контактные данные местного представителя агентства Клиент получает в период от 48 до 8 часов до планируемого времени вылета из страны в так называемом «приветственном письме», направленном Туристическим агентством на адрес электронной почты, указанный при бронировании.

Цена и оплата
В связи с динамическим характером бронирования Клиент принимает к сведению, что цена опции ITAKA SMART не гарантируется до момента ее подтверждения Туристическим агентством ITAKA Клиенту. Подтверждение бронирования и окончательной цены происходит только после получения Туристическим агентством ITAKA подтверждения от внешних поставщиков услуг. До момента подтверждения бронирования внешними поставщиками бронирование имеет статус «нужно оплатить/подтвердить».
В момент осуществления Клиентом оплаты за бронирование со статусом «нужно оплатить» возможна ситуация, при которой окончательная цена бронирования будет отличаться от цены, указанной для бронирования со статусом «нужно оплатить/подтвердить».

Паспортно-билетная регистрация
Туристическое агентство информирует, а Клиент принимает к сведению, что существуют два способа прохождения паспортно-билетной регистрации:

a. Регистрация Туристическим агентством от имени Клиента
Связана с необходимостью предоставления Клиентом данных документа, удостоверяющего личность, требуемого в стране назначения, необходимых для прохождения регистрации.
Указанные данные Клиент обязан предоставить в момент подтверждения бронирования, но не позднее чем за 48 часов до вылета. Для этого Туристическое агентство может связаться с Клиентом в указанный срок по адресу электронной почты, указанному Клиентом при бронировании.
Туристическое агентство не всегда имеет возможность выполнить онлайн-регистрацию от имени Клиента. В таком случае Клиент обязан самостоятельно пройти онлайн-регистрацию, как указано в подпункте «b».
В случае осуществления онлайн-регистрации от имени Клиента Туристическое агентство приложит должные усилия, чтобы направить посадочные талоны по адресу электронной почты, указанному при бронировании. Туристическое агентство рекомендует Клиенту перед вылетом внимательно проверить, были ли получены корректно оформленные посадочные талоны.
Для гарантии прохождения регистрации Туристическим агентством ITAKA Клиенту следует приобрести услугу гарантированной регистрации (услуга: «Премиум-регистрация»).

b. Самостоятельная регистрация клиента
Туристическое агентство информирует, что в некоторых случаях (в особенности при перелетах лоукост-перевозчиками) отсутствие своевременно выполненной онлайн-регистрации и распечатанных посадочных талонов может повлечь дополнительные расходы при регистрации на стойке check-in в аэропорту.
Не позднее чем за 48 часов до отъезда Агентство каждый раз информирует Клиента по адресу электронной почты, указанному при бронировании, о необходимости провести самостоятельную онлайн-регистрацию, а также предоставляет инструкцию по ее выполнению.
Онлайн-регистрация не требуется при перелетах регулярными авиалиниями (если иное не указано в Договоре).

Изменения бронирования/Договора и отказ от Тура по причинам, зависящим от Клиента
Использование Туристическим агентством мест на регулярных и лоукост-рейсах, используемых для организации авиаперевозки для Туров в рамках опции ITAKA SMART, а также мест в отелях, приобретаемых у внешних поставщиков, приводит к тому, что услуги по перевозке и размещению подчиняются строгим правилам расчетов с их поставщиками.
В связи с этим в случае отказа от Договора Путешественник обязан уплатить Туристическому агентству плату за отказ от Договора, определяемую и взимаемую в соответствии с положениями ст. 47 п. 2 Закона.
Размер расходов при отказе, начисляемых Туристическим агентством, зависит от затрат, начисленных перевозчиком и/или поставщиками мест в самолетах и отелях. Прежде чем подтвердить изменение или отмену, необходимо связаться с организатором для получения информации о возможных расходах, связанных с этим.
Аналогичные расходы взимаются также в случае внесения изменений в бронирование, касающихся: транспортного средства, пункта назначения, даты выезда, продолжительности выезда, места и типа размещения, количества и персональных данных участников поездки/бронирования.
В случае, если размер вышеуказанных расходов, связанных с изменением или отказом, будет превышать сумму, уплаченную Клиентом в счет бронирования, которое он желает изменить или отменить, Клиент обязан доплатить разницу. Туристическое агентство оставляет за собой право предъявить претензии к Клиенту, который не произведет такую доплату.
Туристическое агентство информирует, а Путешественник принимает к сведению, что возможна ситуация, при которой возврат уплаченных средств/сумм будет возможен исключительно при непосредственном обращении Путешественника к внешнему поставщику услуг (например, к авиакомпании). В таком случае Туристическое агентство предоставит Клиенту необходимые данные и информацию для получения возврата. Остальные возвраты осуществляются Туристическим агентством непосредственно Клиенту.
Туристическое агентство информирует, что для внесения изменений в бронирование может потребоваться дополнительная верификация Путешественника через веб-сайт поставщика услуги. В таком случае Туристическое агентство предоставит Клиенту соответствующие инструкции и окажет максимально возможную помощь.

XVII. NO LIMITS by ITAKA

NO LIMITS by ITAKA — это уникальная форма путешествий, предлагаемая Туристическим агентством, отличающаяся авторскими программами туров, разработанными группой экспертов с использованием широкого спектра туристических услуг, включая различные виды транспорта, размещения различного уровня комфорта и дополнительные экскурсии. К договорам, охватывающим Туры в рамках предложения NO LIMITS by ITAKA, положения настоящих Условий участия, касающиеся Туров, применяются напрямую с учетом положений, относящихся к предложению NO LIMITS by ITAKA и изложенных в настоящем разделе.

Тур в рамках предложения NO LIMITS by ITAKA может включать различные услуги, в том числе:
1. перевозки регулярными авиалиниями, перевозки бюджетными авиакомпаниями, чартерные рейсы; перевозки железнодорожным транспортом; наземный или водный транспорт.
2. размещение: в гостиницах, апартаментах, хостелах, туристических приютах и иных неклассифицированных объектах размещения, а также в иных формах размещения (палатки, каюты, гамаки и т.п.);
3. местные трансферы, аренду транспортных средств (моторных, приводимых в движение мышечной силой, плавсредств с двигателем или без него), билеты на мероприятия;
4. страхование, соответствующее характеру поездки и предоставляемым услугам.
Туристическое агентство оставляет за собой право вносить изменения в программу Тура, в том числе в ходе его проведения, в случае неблагоприятных погодных условий, необходимости адаптации программы к потребностям участников, а также в случаях, когда проведение мероприятий невозможно по причинам, не зависящим от Туристического агентства (форс-мажор, чрезвычайные и неизбежные обстоятельства). Туристическое агентство обязуется незамедлительно информировать плательщика бронирования о возникших изменениях, в том числе до начала Тура, при условии, что оно располагает информацией о таких изменениях.

a. Трансфер из аэропорта к месту размещения
Трансфер осуществляется местной транспортной компанией и может выполняться совместно с туристами, прибывающими в пункт назначения разными рейсами и в разное время.
В связи с этим выезд из аэропорта к месту размещения зависит от прибытия всех лиц, включенных в данный трансфер. Время ожидания трансфера может составлять до 2,5 часов с момента входа в зал прилета. Подробная информация о трансфере, как правило, указывается в так называемом «приветственном письме», направляемом Туристическим агентством примерно за 24 часа до планируемого времени вылета по адресу электронной почты, указанному при бронировании. Туристическое агентство рекомендует Путешественнику ознакомиться с информацией, содержащейся в приветственном письме, до начала поездки.

b. Сопровождение и контакт во время поездки
Клиенту предоставляется сопровождение местного представителя агентства, которое может осуществляться как лично, так и дистанционно. Дистанционное сопровождение может осуществляться по телефону, через чат в мобильном приложении ITAKA (включая популярные мессенджеры, такие как Messenger, WhatsApp) либо посредством электронной почты. Контактные данные местного представителя агентства Клиент получает в приветственном письме.

c. Требования к состоянию здоровья и физической форме
Путешественник принимает к сведению, что участие в Турах, предлагаемых в рамках программы NO LIMITS by ITAKA, как правило, связано с повышенной физической активностью, пребыванием в изменяющихся климатических и природных условиях, а также участием в мероприятиях, требующих хорошей психофизической подготовки (что указывается в каждом предложении). В связи с характером Туров в рамках предложения NO LIMITS by ITAKA Туристическое агентство информирует, что такие поездки связаны с повышенным риском получения травм Путешественниками.
Участвуя в Туре, Путешественник подтверждает, что он рассмотрел и оценил характер, степень и масштаб рисков, связанных с участием в данном Туре, и добровольно принял решение принять на себя риски, связанные с участием в Туре.
Туристическое агентство отмечает, что отдельные элементы предложения могут быть неподходящими для лиц с медицинскими противопоказаниями, ограничениями подвижности или хроническими заболеваниями (о чем каждый раз указывается в описании данного предложения). Перед бронированием Путешественник обязан самостоятельно оценить свою способность участвовать в данном Туре либо проконсультироваться с врачом.

d. Опыт и навыки
Участие в отдельных Турах, реализуемых в рамках предложения NO LIMITS by ITAKA, может зависеть от наличия у Клиента соответствующего опыта, квалификации, навыков или разрешений, в частности в программах, охватывающих мероприятия с повышенным уровнем сложности, требующих эксплуатации специализированного оборудования или самостоятельного управления транспортными средствами. Туристическое агентство вправе обусловить участие Клиента в конкретной активности предварительным предъявлением на месте оказания туристических услуг документов, подтверждающих наличие необходимых разрешений, что в каждом конкретном случае будет указано в описании Тура. Несоблюдение указанных требований может привести к отказу в допуске к участию в Туре или его отдельных элементах, при этом понесенные в связи с этим расходы не будут возмещены Путешественникам Туристическим агентством.
Клиент обязан ознакомиться с описанием Тура и убедиться, что он соответствует указанным в нем требованиям. В случае сомнений рекомендуется связаться с Туристическим агентством до оформления бронирования.

e. Требования к снаряжению и ограничения по багажу
В связи со спецификой поездок в рамках предложения NO LIMITS by ITAKA может возникнуть необходимость приобретения дополнительного багажного лимита или оформления дополнительного зарегистрированного багажа. Это особенно касается перелетов на внутренних маршрутах, где нормы провоза багажа могут отличаться от норм на основных участках маршрута. Соответствующая информация указывается в описании Тура.
Некоторые Туры, реализуемые в рамках предложения NO LIMITS by ITAKA, с учетом их характера и запланированных активностей, могут требовать от Клиента наличия специализированного снаряжения, необходимого для безопасного и полноценного участия в программе (включая соответствующую одежду, обувь, техническое или спортивное оборудование). Информация о необходимом снаряжении предоставляется до начала поездки, в частности в описании предложения и проездных документах.
Туристическое агентство рекомендует каждый раз внимательно ознакомиться с требованиями к

снаряжению, указанными в описании Тура и проездных документах, а при необходимости — связаться с Туристическим агентством (непосредственно или через Офис продаж) до оформления бронирования. Несоблюдение требований к снаряжению может повлечь ограничение участия в отдельных элементах программы, при этом понесенные Путешественником расходы не подлежат возмещению Туристическим агентством.

f. Правила безопасности

Участники поездок, реализуемых в рамках предложения NO LIMITS by ITAKA, обязаны строго соблюдать правила безопасности, действующие во время выполнения программы, а также выполнять указания лиц, ответственных за проведение мероприятий или активностей — в частности инструкторов, гидов, спасателей или иных лиц, назначенных Туристическим агентством.

Перед началом участия в пунктах программы Путешественник обязан сообщить Туристическому агентству или его представителю о любом недомогании, состоянии здоровья или других ограничениях, препятствующих участию в отдельных пунктах программы.

Окончательное решение о допуске Путешественника к участию в конкретной активности принимает турлидер или гид. Путешественник обязан подчиниться его решению.

В случае разделения Путешественников на группы они обязаны участвовать в мероприятиях в составе групп, к которым были отнесены. Смена группы допускается исключительно с согласия Туристического агентства или его представителя. Смена группы допускается исключительно с согласия Туристического агентства или его представителя.

Участники обязаны соблюдать распорядок дня и прибывать не позднее чем за 10 минут до начала всех мероприятий.

Нарушение правил безопасности, отказ выполнять указания уполномоченных лиц либо поведение, создающее угрозу жизни или здоровью самого Путешественника или других участников, может повлечь немедленное отстранение от участия в конкретной активности или от всего Тура, а расходы, понесенные Путешественником в связи с этим, не подлежат возмещению Туристическим агентством.

g. Страхование

Туристическое агентство обеспечивает страхование, покрывающее риски, связанные с участием в конкретных мероприятиях, входящих в программу Тура. При этом Путешественник может за дополнительную плату воспользоваться возможностью расширения страхового покрытия.

В случае экскурсий в регионы с ограниченным доступом к медицинской помощи Туристическое агентство информирует о возможности затрудненного доступа к медицинской помощи. Туристическое агентство обязуется содействовать установлению контакта с медицинскими учреждениями.

h. Минимальный возраст Путешественника

Минимальный возраст участника поездки зависит от характера конкретного Тура. Особые возрастные требования указаны в описании конкретного предложения.

i. Отказ от участия в Туре

В случае отказа от участия в Туре по причинам, зависящим от Клиента, Туристическое агентство взимает плату в соответствии с разделом X Условий участия. В случае Туров, реализуемых регулярными или лоукост-рейсами, а также если программа Тура предусматривает использование так называемых «внутренних перелетов» (в соответствии с описанием Тура), при отказе от Договора Путешественник может быть обязан уплатить Туристическому агентству плату за отказ от Договора, определяемую и взимаемую Туристическим агентством в соответствии со ст. 47 п. 2 Закона. В таких случаях размер расходов при отказе зависит от затрат, начисленных поставщиками отдельных услуг. Прежде чем подтвердить изменение или отмену, необходимо связаться с Туристическим агентством для получения информации о возможных расходах, связанных с этим. Аналогичные расходы могут начисляться также в случае внесения изменений в бронирование, касающихся: транспортного средства, пункта назначения, даты выезда, продолжительности выезда, места и типа размещения, количества и персональных данных участников поездки/бронирования. В случае, если размер вышеуказанных расходов, связанных с изменением или отказом, будет превышать сумму, уплаченную Клиентом в счет бронирования, которое он желает изменить или отменить, Клиент обязан доплатить разницу. Туристическое агентство оставляет за собой право предъявить претензии к Клиенту, который не произведет такую доплату. Туристическое агентство в течение 14 дней с момента расторжения Договора возвратит Путешественнику уплаченную сумму за Тур за вычетом платы за отказ от Договора, рассчитанной в соответствии с настоящим пунктом.

XVIII. ВНУТРЕННЯЯ ПРОЦЕДУРА РАССМОТРЕНИЯ СООБЩЕНИЙ, ТРЕБОВАНИЙ И ЖАЛОБ ПУТЕШЕСТВЕННИКА, СВЯЗАННЫХ С РЕАЛИЗАЦИЕЙ ТУРА, ОРГАНИЗОВАННОГО ТУРИСТИЧЕСКИМ АГЕНТСТВОМ ITAKA

1. Если в ходе Тура Путешественник выявит ненадлежащее исполнение Договора, он должен незамедлительно уведомить об этом Туристическое агентство или его представителя (турлидера или местного представителя агентства) по месту оказания услуг. В случае выявленного несоответствия Путешественник имеет право подать жалобу. Во избежание ущерба жалоба должна быть подана незамедлительно, чтобы Туристическое агентство могло как можно быстрее принять меры и урегулировать ситуацию.
2. Жалоба должна содержать данные, позволяющие идентифицировать Путешественника и Тур, в котором он участвовал, предмет жалобы, указание выявленных несоответствий, а также сформулированные требования, кроме того, жалоба должна быть подана не позднее 30 дней со дня окончания Тура. Для соблюдения срока достаточно отправить жалобу до его истечения. В случае подачи жалобы с нарушением срока Туристическое агентство вправе признать ее недействительной. Жалоба, связанная с реализацией Тура, может быть направлена непосредственно в Туристическое агентство по адресу Центра обслуживания клиентов: Nowa Itaka Sp. z o.o., ul. Reymonta 39, 45-072 Opole, либо по электронной почте: cok@itaka.pl или в Офис продаж, через который был заключен Договор. Жалоба, поданная в Офис продаж, считается поданной в Туристическое агентство в день ее подачи. Офис продаж, турлидер и местный представитель агентства не уполномочены удовлетворять требования Путешественника, связанные с Договором, в частности вытекающие из поданной жалобы.
3. Ответ на надлежащим образом поданную жалобу предоставляется Путешественнику в письменной форме или на ином долговечном носителе, в зависимости от обстоятельств и формы подачи жалобы Путешественником, но не позднее 30 дней со дня окончания Тура, а в случае подачи жалобы после окончания Тура — в течение 30 дней со дня ее подачи (действует дата получения жалобы Туристическим агентством). Для соблюдения срока достаточно отправить ответ (например, сдать почтовое отправление или направить электронное письмо) до его истечения. В случае если способ рассмотрения жалобы не удовлетворяет Путешественника, Путешественник вправе продолжить переписку по данному вопросу и подать так называемую «апелляцию». В этом случае Путешественник не обязан соблюдать 30-дневный срок для изложения своей позиции, однако Туристическое агентство рекомендует, чтобы срок подачи апелляции не превышал 90 дней со дня получения ответа от Туристического агентства.
4. Если такая обязанность не вытекает из императивных норм законодательства, Туристическое агентство не использует внесудебные способы рассмотрения жалоб и предъявления требований, включая внесудебное урегулирование потребительских споров. Исполняя обязанности, установленные императивными нормами права, Туристическое агентство сообщает, что органом, уполномоченным на проведение процедур внесудебного разрешения потребительских споров, которому подчиняется Туристическое агентство, является Торговая инспекция — Воеводский инспекторат Торговой инспекции в Ополе (ul. 1 Maja 1, 45-068 Opole, e-mail: sekretariat@opole.wiih.gov.pl). Информация о внесудебном разрешении потребительских споров с использованием платформы, созданной Европейской комиссией, доступна по адресу: https://ec.europa.eu/consumers/odr/ main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=PL
Путешественник вправе подать жалобу через указанную платформу в случае заключения Договора посредством веб-сайта Туристического агентства (онлайн). Путешественник также может получить помощь по вопросам своих прав и в разрешении спора с Туристическим агентством, обратившись к повятовому (городскому) уполномоченному по защите прав потребителей либо в общественную организацию, в уставные задачи которой входит защита прав потребителей (в частности, Федерация потребителей, Польская ассоциация потребителей), либо воспользовавшись информацией, размещенной на сайте председателя Управления по защите конкуренции и прав потребителей.

XIX. ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ

Оператором персональных данных Путешественников, собираемых с целью заключения и исполнения Договора, является Туристическое агентство. Свяжитесь с оператором данных: тел. 77 5412 202, эл. почта: info@itaka.pl. Оператор данных несет ответственность за безопасность предоставленных персональных данных и их обработку в соответствии с требованиями законодательства. Оператор назначил Инспектора по защите данных, с которым можно связаться по вопросам обработки персональных данных и реализации прав Путешественников в соответствии с законодательством о защите данных по адресу электронной почты: daneosobowe@ itaka.pl. Подробная информация об обработке персональных данных Путешественников доступна на сайте https://www.itaka.pl/dane-osobowe/ и в офисах продаж. Лицо, осуществляющее бронирование Тура, обязано сохранять конфиденциальность всех персональных данных, связанных с бронированием и заключенным Договором. Передавая указанные данные (в частности номер бронирования) третьим лицам, включая лиц, указанных в подтверждении бронирования/проездном документе, оно выражает согласие на предоставление этим лицам данных из подтверждения бронирования/проездного документа через Личный кабинет. Лицо, осуществляющее бронирование Тура, также принимает к сведению, что случайная передача или утрата вышеуказанных данных (в частности номера бронирования) может привести к получению неуполномоченными лицами доступа к данным из подтверждения бронирования/проездного документа через Личный кабинет, за что Туристическое агентство ответственности не несет. Лицо, осуществляющее бронирование, заключая Договор также от имени и в интересах лиц, указанных в подтверждении бронирования/проездном документе, принимает на себя обязанность проинформировать этих лиц о правилах обработки их персональных данных оператором данных в связи с заключаемым Договором или оформляемым бронированием Тура. В случае если лицо, осуществляющее бронирование, заключает Договор от имени лица, указанного в подтверждении бронирования/проездном документе, оно обязано иметь согласие (доверенность или разрешение) этого лица на совершение действий от его имени. Лицо, осуществляющее бронирование, несет полную ответственность за действия без вышеупомянутого согласия (не касается лиц, не обладающих полной дееспособностью). Лицо, осуществляющее бронирование, обязано предоставить вышеуказанное согласие по любому требованию Оператора персональных данных.

XX. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Сообщения, требования и жалобы Путешественника рассматриваются в рамках «Внутренней процедуры рассмотрения сообщений, требований и жалоб Путешественников, связанных с реализацией Тура». Споры между Сторонами, связанные с Договором, могут разрешаться в порядке внесудебного урегулирования потребительских споров, а в случае недостижения соглашения — подлежат рассмотрению судом, компетентным по территориальной подсудности. Органом, уполномоченным разрешать потребительские споры во внесудебном порядке, является Торговая инспекция, а информация о данной процедуре доступна на веб-сайте: http://www.opole.wiih.gov.pl/. В вопросах, не урегулированных Условиями участия, применяются положения Закона, нормы Гражданского кодекса, а также иные нормы, регулирующие защиту прав потребителей, включая применимые к туристическим турам положения ст. 10, ст. 11, ст. 12 п. 1 подп. 1, 5, 16 и 17, ст. 17 и ст. 20 п. 2 Закона от 30 мая 2014 года о правах потребителей (Зак. вестник с 2017 г., поз. 683, ст. 3 в п. 1 подп. 8). Путешественник может ознакомиться с текстом Закона, включая положения, указанные в Условиях участия, на веб-сайте: www.itaka.pl или в Офисе продаж, или по адресу: www.sejm.gov.pl.