

УСЛОВИЯ УЧАСТИЯ В ТУРИСТИЧЕСКИХ МЕРОПРИЯТИЯХ

ОБЩИЕ ПРИНЦИПЫ

ООО Новая Итака в Оплоле, именуемое в дальнейшем "бюро путешествий", имеет цель обеспечить Клиентам оптимальные условия для отдыха во время туристических мероприятий. Настоящие Условия участия, сформированные согласно ст. c384 § 1 ГК, а также закона от 29 августа 1997 г. о туристическом обслуживании определяют права и обязанности Клиентов и бюро путешествий. Организатором туристических мероприятий является бюро путешествий.

БРОНИРУЮЩЕЕ ЛИЦО

Лицо, осуществляющее бронирование (первое, указанное в подтверждении бронирования/документа путешествия или плателщкци) отвечает за оплату суммы полной стоимости туристического мероприятия остальными лицами, которые указаны в подтверждении бронирования/документа путешествия. Оно также отвечает за уведомление остальных лиц обо всех подробностях, касающихся туристического мероприятия. Бронирующее лицо должно быть возрастом более 18 лет. Заключение договора в пользу несовершеннолетнего лица требует письменного согласия родителей или юридических опекунов, с подписями родителей или юридических опекунов, нотариально заверенные (если несовершеннолетнее лицо едет без родителей или юридического опекуна). За вред, причиненный во время поездки несовершеннолетним лицом, отвечают родители или юридические опекуны. Рекомендуется, чтобы Клиент, бронирующий поездку, связался с бюро путешествий (непосредственно или через точку продаж, в которой он осуществлял бронирование поездки, организованной Бюро путешествий Итака) за 24 ч. до планируемого срока выезда/вылета из страны для подтверждения расписания полета/поездки. Всегда актуальное расписание полета/поездки можно также проверить в зоне клиента

СТОИМОСТЬ МЕРОПРИЯТИЯ, УСЛОВИЯ ОПЛАТЫ, ИЗМЕНЕНИЕ СТОИМОСТИ, ПАСПОРТ И ВИЗЫ

Все цены договорные. Клиент имеет право на обслуживание гарантируемое предложением, являющимся неотъемлемой частью заключенного с Клиентом договора. Стоимость мероприятия не включает расходы на получение паспорта, визы, защитной вакцинации либо дополнительного страхования - ответственность за их получение возлагается на участника мероприятия. Каждый участник, выезжающий за пределы Европейского Союза, должен иметь действительный паспорт (минимум 6 месяцев до даты возвращения в Польшу). При выезде в страны Европейского Союза требуется удостоверение личности или паспорт. Это требование касается также детей до 2 лет. Лицам, пользующимся временным или дипломатическим паспортом, бюро путешествий рекомендует перед выполнением бронирования связаться с дипломатическим представительством страны назначения из-за возможных формальных ограничений, связанных с таким паспортом. Стоимость мероприятия определена на основании действующих тарифов, цен, сборов и курсов валют. Бюро путешествий оставляет за собой настоящим право на повышение стоимости мероприятия до даты выезда на основании повышения транспортных расходов, служебных сборов, налогов или причитающихся за такое обслуживание платежей, как плата в аэропорту, порту/зачартерной или перегрузочная в морских портах и аэропортах; повышения курсов валют.

В период 20 дней до даты выезда цена согласованная в договоре не может повышаться. Аванс составляет 30% стоимости поездки.

Аванс должен поступить в кассу бюро или точки продаж, в которой было осуществлено бронирование поездки, организованной Бюро путешествий Итака или на указанный бюро путешествий банковский счет в течение 24 часов с момента осуществления бронирования. Оплата за туристическую поездку, с отчислением возможно ранее оплаченного аванса, должна поступить в бюро путешествий или точку продаж, в которой было осуществлено бронирование поездки, организованной Бюро путешествий Итака, либо на указанный бюро путешествий банковский счет - за 30 дней до даты поездки. При бронировании менее чем за 30 дней до поездки, полную стоимость туристической поездки необходимо оплатить в течение 24 часов с момента осуществления бронирования, аналогичным способом, как указано выше. Оплату за дополнительное страхование расходов, связанных с отказом, следует осуществить вместе с оплатой аванса или полной стоимости, в зависимости от срока осуществления бронирования туристической поездки. Если бронирование не выполняется лично, Клиент обязан отправить доказательство оплаты по факсу или электронной почте в течение 24 часов после выполнения бронирования. Доказательство оплаты необходимо отправить в точку продаж, в которой было осуществлено бронирование поездки, организованной Бюро путешествий Итака, или на адрес sklep@itaka.pl, если бронирование было осуществлено по сайту www.itaka.pl. Если вышеуказанные условия не выполнены, бюро путешествий оставляет за собой право отменить неоплаченное бронирование. Если бронирование проводится менее чем за 14 дней до выезда, оплата должна быть произведена в тот же день.

Все денежные возвраты будут передаваться исключительно на указанный банковский счет или в виде почтового перечисления на адрес Клиента, указанный в бронировании, на основании распоряжения, выданного бронирующим лицом (первым, указанным в подтверждении бронирования/документа путешествия или плателщкци).

Выезд в район страны с другим климатом или с низким стандартом санитарно-гигиенических условий требует применения соответствующего ранее подобранной профилактики. При выезде, особенно в район Карибских островов, в государства Центральной и Южной Америки, в район Ближнего Востока, а также Центральной Африки и Азии, рекомендуется ознакомиться с актуальной информацией, касающейся потенциальной угрозы для здоровья и связанной с этим профилактики, доступной на сайте Всемирной организации здравоохранения (ВОЗ), Европейского центра предупреждения и контроля заболеваний (ЕЦПКС), а также на сайте, посвященном "Информации для путешественников", в рамках веб-сайта Главного санитарного инспектора (www.gis.gov.pl).

ПЕРЕЛЕТ И СУТКИ В ОТЕЛЕ

Бюро путешествий уведомляет Клиента, что дата вылета является днем начала, а дата возвращения днем окончания поездки. Первый и последний день поездки на самолете предусматривают для трансфера, а не действительного отъезда. Сутки в отеле, а за этим следует отельное обслуживание (напр., питание), в отелях и апартаментах заканчиваются в 10.00 ч., а начинаются в 14.00-15.00 ч. В случае ночных прилетов в страну назначения, следующих в день после даты начала отельного обслуживания, указанной в документе путешествия в позиции "СРОК", Гости поселяются после прибытия в отель - это означает, что сутки в отеле считаются с 14.00-15.00 ч. дня, указанного в документе путешествия в позиции "СРОК". Обслуживание all inclusive начинается после поселения в отель, при условии, что уже продолжатся первые сутки в отеле, и заканчивается с момента выселения, однако, не позже конца последних отельных суток. В случае обратных полетов в страну, следующих после окончания последних суток в отеле, необходимо покинуть номера до 10.00 ч. в день выселения. В случае рейсов судном, посадка на судно начинается с 13.00 ч. в день начала рейса. Каюты следует покинуть до 9.00 ч. в день окончания рейса.

ИЗМЕНЕНИЯ И ОТКАЗ ОТ МЕРОПРИЯТИЯ ДО ВЫЕЗДА

А. ПО ПРИЧИНЕ ОБСТОЯТЕЛЬСТВ СО СТОРОНЫ БЮРО ПУТЕШЕСТВИЙ

Обо всех существенных изменениях условий договора и полномочий, возникающих из их введения, бюро путешествий должно уведомить Клиента немедленно после получения информации на эту тему. Клиент должен немедленно после получения информации в этой сфере уведомить бюро путешествий в письменном виде (непосредственно или посредством точки продаж, в которой было осуществлено бронирование поездки, организованной Бюро путешествий Итака) принимает ли предлагаемое изменение или отказывается от договора. Бюро путешествий вправе отменить туристическое мероприятие, если количество бронирования

меньше, чем 50 человек для автобусных поездок, а также – 220 человек для полетов на самолете. В таком случае Клиенты, которые бронировали поездку, должны быть уведомлены в письменном виде об отмене не позже 3 дней до планируемого выезда. Клиент, который после получения информации относительно изменений условий договора, согласованных с ним, относительно принятия участия в мероприятии, не имеет права на возмещение на основании этих изменений.

В. ПО ПРИЧИНЕ ОБСТОЯТЕЛЬСТВ ЛЕЖАЩИХ НА СТОРОНЕ КЛИЕНТА

В.1 ИЗМЕНЕНИЯ

Изменение Клиентом купленного туристического мероприятия требует письменного заявления под угрозой недействительности. Такое заявление следует подать непосредственно в бюро путешествий или в точку продаж, в которой был заключен договор на поездку. Участник мероприятия желает осуществить изменения в сроке пребывания, месте назначения, отеля, участников и т.д., обязан соблюдать настоящие правила:

- при изменениях, о которых участник мероприятия сообщает бюро путешествий не позже, чем за 40 дней до планируемой даты выезда, бюро путешествий вправе получить манипуляционную оплату в размере 250 зл. с человека. Эта оплата вносится непосредственно при выполнении изменения или немедленно после его выполнения так, чтобы для данного туристического мероприятия всегда был оплачен хотя бы полный аванс. Такую же сумму оплачивает Клиент, желающий переписать мероприятие на другое лицо, выполняющее все условия участия в мероприятии. Переписывание может осуществляться только тогда, когда положения авиалиний и бюро путешествий не запрещают этого, а также при условии уведомления бюро путешествий соответственно заранее до даты выезда. Уведомление должно быть сделано сразу же после принятия Клиентом решения об изменении участника. Клиент может сообщить бюро путешествий об изменении участника не позже, чем за 2 часа до времени вылета, для поездок на самолете, или за 15 минут до выезда, для поездок на автобусе, а уведомление об этом может иметь место в начале мероприятия (аэропорт для поездок на самолете, главное место сбора для мероприятий на автобусе). При переписывании мероприятия с одного лица на другое солидарная ответственность за уплату стоимости мероприятия возлагается на обоих Клиентов.
- в случае мероприятий, осуществляемых рейсовым/линейным (не чартерным) самолетом, вышеуказанные условия изменений не применяются. Расходы по изменениям (срока, участника и т.д.), начисляемые бюро путешествий, будут зависеть от расходов, начисляемых перевозчиком. Перед подтверждением изменения необходимо связаться с бюро путешествий для получения информации на тему возможных расходов, связанных с этим;
- бюро путешествий будет считать требуемое Клиентом изменение места назначения, срока и периода мероприятия, об изменениях которых ему ранее известно не позже, чем за 40 дней до первоначально планируемого дня поездки, как отказ от путешествия (сравните ниже в пункте В.2) и новое бронирование. Из этого следует, что бюро путешествий вправе взыскать с Клиента расходы, понесенные бюро в связи с уже выполненной подготовкой по организации туристического мероприятия, от которого Клиент отказывается в пользу другого мероприятия, и указанные в пункте В.2. настоящих Условий участия. Для Клиента, изменяющего срок поездки или место пребывания, отель или участников более чем за 40 дней до выезда, при выборе нового (другого) мероприятия, применяются также же ценовые условия, которые применялись в день выполнения первоначального бронирования.

В.2 ОТКАЗ ОТ ТУРИСТИЧЕСКОЙ ПОЕЗДКИ

Изменение Клиентом купленного туристического мероприятия требует письменного заявления под угрозой недействительности. Такое заявление следует подать непосредственно в бюро путешествий или в точку продаж, в которой был заключен договор на поездку. Если Клиент откажется от участия в туристическом мероприятии или не начнет туристическое мероприятие по причинам, независимым от бюро путешествий, то Клиенту причитается возврат уплаченной суммы после вычета бюро путешествий суммы, являющейся эквивалентом действительных расходов, в размере не более, чем определенные в дальнейшей части настоящего пункта Условий участия (а также расходов страхования), понесенных бюро путешествий в связи с выполненной уже подготовкой по организации туристического мероприятия. Если Клиент не начнет туристическое мероприятие по причинам, независимым от бюро путешествий, не заявив предварительно об отказе, ни не уведомляя бюро путешествий о своих намерениях относительно мероприятия, которого он не начал, его бронирование предметного выезда будет отменено в системе бронирования бюро путешествий после истечения 48 часов от начала мероприятия, которым Клиент не воспользовался. Бюро сообщает, что исторически сформированные средние расходы отчислений - в отношении к общей стоимости заключенного договора - формируются следующим образом:

- до 40 дней перед датой выезда - постоянная процедурная оплата 250 PLN/чел.
- от 39 до 31 дня перед датой выезда - до 20% от стоимости мероприятия,
- от 30 до 21 дня перед датой выезда - до 30% от стоимости мероприятия,
- от 20 до 14 дней перед датой выезда - до 50% от стоимости мероприятия,
- от 13 до 8 дней перед датой выезда - до 70% от стоимости мероприятия,
- от 7 до 2 дней перед датой выезда - до 80% от стоимости мероприятия,
- 1 день перед датой выезда и меньше - до 90% от стоимости мероприятия

Оценку окончательных понесенных расходов бюро путешествий может осуществить только после окончательной даты выезда, которым Клиент не воспользовался. Если одно из двух лиц, совместно принимающих участие в мероприятии, отказывается, тогда другое из этих лиц, которое будет путешествовать в одиночку, обязано уплатить соответствующую доплату за односторонний номер (в случае эскурсий и отсутствия дополнительной платы за односторонний номер, такое лицо будет подделено к другому лицу, такого же пола). В случае полетов, выполняемых на самолете, рейсовым/линейным (не чартерным), вышеуказанные условия изменения и отказа не применяются. Расходы изменения (срока, участника и т.д.), а также отказа, начисляемые бюро раскоды, будут зависимы от расходов начисленных перевозчиком. До подтверждения изменения/отказа необходимо связаться с организатором для получения информации на тему возможных расходов следующих из этих оснований.

ДРУГИЕ ИЗМЕНЕНИЯ

Указанное время перелетов, а также расписания поездок автобусов является только предварительным временем и может измениться (например, имея в виду безопасность пассажиров, временные переполнения международных воздушных коридоров

в случае авиационных мероприятий или затруднения на дорогах в случае автобусных мероприятий, неблагоприятные погодные условия). В случае необходимости изменения срока или времени выезда или вылета, бюро путешествий обязано немедленно уведомить Клиента об этом факте.

СТРАХОВАНИЕ РАСХОДОВ ОТКАЗА ОТ УЧАСТИЯ В ТУРИСТИЧЕСКОМ ПУТЕШЕСТВИИ

Организатор предлагает возможность купить дополнительное страхование расходов в случае отказа. Предметом страхования, доступного за дополнительную плату, являются расходы отказа от участия в туристическом мероприятии. Полное содержание, касающееся страхования расходов отказа от путешествия, содержится в Условиях страхования во время Путешествия, которые всегда доступны на веб-сайте www.itaka.pl или в точке продаж, предлагающей мероприятие, организованное Бюро путешествий Итака.

ОБЯЗАННОСТИ И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ БЮРО ПУТЕШЕСТВИЙ ПОСЛЕ ВЫЕЗДА

Бюро путешествий не несет ответственность за информацию, содержащуюся в изданиях, брошюрах, буклетах, листовках и пр., издаваемых отелями, доступ к которым не был предоставлен Клиенту Бюро путешествий Итака.

ОБЯЗАТЕЛЬСТВА И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ПУТЕШЕСТВУЮЩЕГО

В случае мероприятий на самолете, участник мероприятия несет ответственность за получение информации у представителя туроператора или информации, указанной на досках с объявлениями в отеле, которая касается организованных мероприятий, а также срока обратной поездки, в том числе также изменения времени обратного полета по отношению ко времени, действительному во время вылета со страны. Необходимо уточнить расписание возвращения за 24 часа до предполагаемого времени вылета со страны у местного представителя бюро путешествий или в зоне клиента.

В случае полетов, проводимых линейным/рейсовым самолетом, участник мероприятия ответственен за соблюдение принципов подтверждения участков полета, о которых его уведомит бюро путешествий. Отсутствие подтверждения обозначает, что авиационные линии, принимающие участие в транспортировке, могут распоряжаться бронированными местами. Участник мероприятия несет ответственность за то, что он сам, с надлежаще оформленным багажом, выполняет требования обязательные для путешествия на самолете, автобусе или другом предусмотренном транспортном средстве. Условия Перевозки пассажиров и багажа на самолете доступны на веб-сайте www.itaka.pl в закладке "авиалинии". Обращаем внимание, что беременные женщины не должны путешествовать на самолете без предварительной медицинской консультации. Из-за безопасности, беременные женщины в период с 26 до конца 34 недели беременности (в случае многоплодной беременности с 20 до конца 28 недели) беременности, обязаны предъявить перевозчику врачебную справку на английском языке об отсутствии противопоказаний для полета. Беременные женщины после 34 недели (в случае многоплодной беременности после 28 недели) беременности могут быть не допущены перевозчиком к полету. Окончательное решение о допуске к полету беременной женщины принимает капитан самолета. В случае рейсов на корабле беременные женщины, после 24 недели беременности, обязаны предъявить перед входом на борт корабля врачебную справку о возможности совершить поездку. Перевозчик оговаривает за собой право на требование врачебной справки на каждом этапе беременности и отказ во входе, если Перевозчик и/или Капитан корабля не уверены в том, что Пассажир будет безопасным во время перевозки.

РЕКЛАМАЦИИ

Бюро путешествий ограничивает свою ответственность за невыполнение или ненадлежащее выполнение договора к двукратной стоимости туристического мероприятия по отношению к каждому Клиенту в соответствии со ст. 116 Закона от 29 августа 1997 г. о туристическом обслуживании. Данное ограничение не касается ущерба, причиненного лицу. Если участник находит нарушения в проведении мероприятия, он должен подать рекламацию в отношении гда или местного представителя туроператора для предоставления возможности устранить их на месте. Несмотря на уведомление о недостатках мероприятия, Клиент может подать рекламацию организатору. Период рассмотрения рекламации составляет 30 дней от даты окончания туристического мероприятия, а в случае подачи этой рекламации после его окончания - 30 дней от даты ее подачи. Основанием для рекламации не могут являться обстоятельства, за которые бюро путешествий не несет ответственность. Поиск забытых предметов необходимо начать сразу же после возвращения. Бюро путешествий может взыскать плату за возмещение расходов для поиска забытых предметов. Эта плата взымается, несмотря на то, найдется забытая вещь или нет. Все рекламации (с точным обозначением мероприятия, которого касаются, а также, насколько это возможно, с копией документа путешествия) необходимо подавать в течение 30 дней от даты окончания мероприятия, способом, который позволяет ознакомиться с конкретными обвинениями, касающимися реализации туристического мероприятия, на адрес:

Centrum Obslugi Klienta

Nowa Itaka sp. z o.o.

ul. Reymonta 39, 45-072 Opole

или на адрес e-mail cok@itaka.pl.

ОТВЕТСТВЕННОСТЬ АВИАЛИНИЙ

Полет к месту назначения и возвращение из него подлежат условиям Монреальской конвенции от 1999 г. Рекламации, касающиеся повреждения или ограбления багажа в ходе авианеисправности, необходимо вносить в письменном виде на бланке Property Irregularity Report (в дальнейшем PIR) на адрес представительства авиалиний в течение 7 дней с даты получения поврежденных предметов. Рекламации, следующие из задержки поставки багажа, необходимо подавать в письменном виде по адресу представительства авиационных линий до 21 дня от даты передачи багажа пассажиру. Бланк PIR доступен в аэропорту обычно в точках для заявления о потере или повреждении багажа англ. "Lost and found".

ОКОНЧАТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

По делам, не урегулированным настоящими Условиями участия, соответственно применяются положения закона от 29 августа 1997 г. о туристическом обслуживании с последующими изменениями, а также положения Гражданского кодекса и другие положения, касающиеся защиты потребителя. Возможные споры стороны будут решать полюбовно, а в случае не достигнутого соглашения они будут решать соответствующим по месту судом. Потребитель может воспользоваться интернет системой решения потребительских споров, которая доступна при посредничестве еврозональный интернет платформы ODR, по адресу: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>