

## ОБЩИЕ УСЛОВИЯ УЧАСТИЯ В ТУРИСТИЧЕСКИХ МЕРОПРИЯТИЯХ И ТУРИСТИЧЕСКИХ УСЛУГАХ, ОРГАНИЗОВАННЫХ БЮРО ПУТЕШЕСТВИЙ ИТАКА, А ТАКЖЕ В ПОЕЗДКАХ

### I. ОБЩИЕ ПОСТАНОВЛЕНИЯ

Общество под фирмой ООО Новая Итака (Nowa Itaka sp. z o.o.) в Ополе, которое является организатором туризма и использует также торговое название "Бюро путешествий Итака", называемое далее "Бюро путешествий", ставить перед собой цель - обеспечить Путешествующим оптимальные условия для отдыха в ходе туристических мероприятий, а также в поездках, которые не являются туристическими мероприятиями. Данные "Общие условия участия в туристических мероприятиях, организованных Бюро путешествий ИТАКА, а также в поездках" далее будут называться "Условия участия". Понятия: "туристическое мероприятие", называемое дальше "Мероприятием"; "договор об участии в туристическом мероприятии", называемый дальше "Договором", "Путешествующий" (называемый также Клиентом), а также "постоянный носитель" используются в Условиях участия, в значении, которое им предоставлено положениями, соответствующими: ст. 4 п. 2, п. 3, п. 6 и п. 10 закона от 24 ноября 2017 г. о туристических мероприятиях и связанных с ними туристических услугах, называемого дальше "Законом". Каждый раз, когда в Условиях участия идет речь о "Бюро продажи" или "Бюро" без более близкого определения, - следует под этим понимать, сформулированное в ст. 4 п. 11 Закона, понятие "точка продажи", в которой было сделано бронирование Мероприятия данным Путешествующим. Бюро путешествий Итака, кроме организации туристических мероприятий, также оказывает одиночные туристические услуги (отельные) в виде пребывания в отелях, расположенных на территории Республики Польша (называемые дальше "Отдыхом в Польше"), которые не были объединены с другими туристическими услугами, поэтому они не являются туристическими мероприятиями, и на них не распространяются положения Закона. Бюро путешествий допускает возможность оплаты за Отдых в Польше с помощью ваучеров, предусмотренных законом от 15 июля 2020 г. о Польском туристическом ваучере, при условии соблюдения содержащихся в нем правил. Из содержания Договоров, которые заключаются с Клиентами, прямо видно, касаются ли они Отдыха в Польше. К договорам, охватывающим Отдых в Польше, постановления данных Условий, которые касаются Мероприятий, применяются соответственно, за исключением пункта XIII постановлений, которые касаются страхования и всевозможных других записей прямо относящихся к положениям Закона, к которым это постановление не применяется.

Бюро путешествий Итака, кроме организации туристических мероприятий, предлагает также услуги посредничества в заключении договоров об обеспечении одиночных туристических услуг (называемых дальше "Поездками"), которые не являются туристическими мероприятиями и по отношению к которым не применяются положения Закона. Предмет Поездок - это такие туристические услуги, которые являются отдельным целым и которые Бюро путешествий Итака не объединило с другими туристическими услугами. Поездками являются, в частности, договора о пребывании в отеле с самостоятельным подъездом (за исключением отелей, расположенных в Польше) или об авиаперевозке (также в обе стороны). Из содержания Договоров, которые заключаются с Клиентами, прямо видно, касаются ли они организации Мероприятия или Поездки. Стороной договора о Поездке с Клиентом является исполнитель определенных в нем услуг (например, Отель или Авиаперевозчик), который несет полную ответственность за их реализацию, и которому прямо должны быть направлены всевозможные рекламации в отношении неподобающего выполнения услуг. К договорам, охватывающим Поездки, постановления данных Условий, которые касаются Мероприятий, применяются соответственно, за исключением пунктов XII и XIII постановлений, которые касаются страхования и всевозможных других записей прямо относящихся к положениям Закона, к которым это постановление не применяется. Условия участия, представляющие образец Договора, выданы на основании ст. 384 § 1 ГК и Закона, в урегулированной в них сфере определяют права и обязанности Путешествующих, Бюро путешествий, а также Бюро продажи, действующего от имени и в интересах Бюро

путешествия, связанные с предложением, продажей и реализацией Мероприятий Бюро путешествий. Организатором Мероприятий, о которых идет речь в Условиях участия, является Бюро путешествий. Неотъемлемой частью договора являются содержания следующих материалов и документов:

- a) "Условия участия",
  - b) "Предложение", содержащее описание Мероприятия, выбранного Путешествующим и представляющего предмет Договора, за исключением услуг, которые были выбраны и приобретены после начала реализации туристической услуги, а также Местные экскурсии.
  - c) "Документы путешествия",
  - d) "Условия страхования путешествия для Клиентов Бюро путешествий ИТАКА № 10.11.014" ERGO Reiseversicherung AG с местопребыванием в Мюнхене, которое действует через Отделение в Польше (прежнее Europäische Reiseversicherung AG с местопребыванием в Мюнхене Отделение в Польше) 80-309 Гданьск, ал. Грюнвальдская 413,
  - e) "Политика конфиденциальности",
  - f) "Практическая информация",
  - g) "Безвозвратное предложение" - включает мероприятия, главные элементы которых, такие как транспортные услуги и услуги проживания подлежат строгим правилам расчетов с поставщиками мест в случае уведомления об отказе от участия в таком мероприятии через Бюро.
- Материалы, о которых идет речь выше, доступны на сайте [www.itaka.pl](http://www.itaka.pl), а также в Бюро продажи. Актуальные описания Мероприятий содержатся в Предложении Бюро путешествий, которое можно найти на сайте [www.itaka.pl](http://www.itaka.pl), а также в каталогах, и не представляют предложение в понимании ст. 66 § 1 ГК, но являются приглашением заключить Договор. Данные, которые содержатся в описании Мероприятий, имеют информационный характер и могут измениться перед заключением Договора, при этом необходимо соблюсти требование, которое определено в ст. 40 абз. 3 Закона, касающееся извещения Путешествующего об изменении. Бюро путешествий и Путешествующий передают друг другу требуемые Законом или Договором информацию, заявления и материалы, при подтверждении получения способом, который соответствует виду согласованного сторонами постоянного носителя, с соблюдением постановлений раздела XIV. Информация или заявления, переданные устно, должны быть записаны на постоянный носитель. Если Закон требует передачи Путешествующему информации или заявления на определенном носителе - будет использован носитель, указанный в Законе. Бюро путешествий не применяет определенную в ст. 5 абз. 1 п. 2 бук. e) Закона процедуру создания туристического мероприятия при посредничестве связанных процессов бронирования онлайн.

### II. ИНФОРМАЦИЯ ПЕРЕД ЗАКЛЮЧЕНИЕМ ДОГОВОРА; БРОНИРОВАНИЕ МЕРОПРИЯТИЯ; ЗАКЛЮЧЕНИЕ ДОГОВОРА

Договор может быть заключен:

- (a) непосредственно с Бюро путешествий при использовании сайта [www.itaka.pl](http://www.itaka.pl),
  - (b) при посредничестве Бюро продажи в физическом присутствии обеих сторон,
  - (c) по телефону при посредничестве Бюро продажи или информационной линии Бюро путешествия.
- Лицо, совершающее бронирование Мероприятия, должно владеть полной способностью к юридическим действиям. 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 родителя или юридического опекуна). За вред, причиненный во время Мероприятия несовершеннолетним лицом, отвечают родители или юридические опекуны. Лицо, осуществляющее бронирование Мероприятия (первое лицо, указанное в подтверждении бронирования/документах путешествия или платательщик) берет на себя ответственность за оплату полной стоимости Мероприятия всеми лицами, которые указаны в подтверждении бронирования/документах путешествия. Оно также отвечает за передачу остальным лицам информации, которая получена от Бюро путешествий (непосредственно или через Бюро продажи), информации и заявлений, касающихся Мероприятия, а также за передачу в Бюро путешествий

(непосредственно или через Бюро продажи) от имени этих лиц информации и заявлений, связанных с Мероприятием. Рекомендуются, чтобы Путешествующий, который бронирует Мероприятие, связался с Бюро путешествий (непосредственно или через Бюро продажи) за 24 ч. до планируемого срока выезда/вылета из страны для подтверждения расписания поездки/полета. Всегда актуальное расписание поездки/полета можно также проверить в Зоне Клиента на сайте [www.itaka.pl](http://www.itaka.pl). Перед заключением Договора Путешествующему предоставляется:

- a) стандартная информация при посредничестве соответствующего стандартного информационного формуляра, называемого дальше "формуляром SFI", который является приложением 1 или 2 к Закону, b) информация, определенная в ст. 40 абз. 1 и 3 Закона, называемая дальше "Информация о Мероприятии". Перед заключением договора организатор может изменить информацию, переданную Путешествующему, согласно ст. 40 абз. 1 Закона, известие его четко, понятно и явно о каждом изменении информации. В случае заключения Договора при посредничестве сайта [www.itaka.pl](http://www.itaka.pl), Путешествующий подтверждает, что перед выполнением бронирования ему была предоставлена требуемая Законом информация с помощью формуляра SFI, а перед заключением Договора также Информация о Мероприятии. В случае заключения Договора в Бюро продажи при одновременном физическом присутствии сторон, предоставление Путешествующему информации с помощью формуляра SFI и Информации о Мероприятии, а также подтверждение, о котором идет речь в предыдущем предложении, осуществляется на постоянный носитель. В случае заключения Договора по телефону Путешествующему предоставляется Информация о Мероприятии и информация, которая содержится в SFI, представляющем приложение №2 к Закону, а также подтверждается содержание предлагаемого Договора, закрепленное на бумаге или другом постоянном носителе. Заявление Путешествующего о заключении Договора является результативным, если оно было закреплено на бумаге или на другом постоянном носителе после получения подтверждения от Бюро путешествий. Договор или подтверждение о его заключении содержит предоставленную Путешествующему перед заключением Договора информацию о Мероприятии, а также полное содержание согласований между сторонами Договора, данные и информация, которые определены в ст. 42 абз. 4 Закона. В момент заключения Договора или сразу после его заключения Путешествующему открывается доступ на постоянном носителе к копии Договора или к подтверждению о его заключении. Заключение договора осуществляется путем оплаты в соответствии с условиями, описанными в п. III. СТОИМОСТЬ МЕРОПРИЯТИЯ, УСЛОВИЯ ОПЛАТЫ. Клиент, осуществляя оплату (полную или частичную), принимает договор и не обязан каким-либо другим способом давать согласие на его заключение. Путешествующий имеет право требовать копии Договора в бумажном виде, если он был заключен при одновременном физическом присутствии сторон. По вопросам, которые связаны с Мероприятием, Путешествующий может до начала Мероприятия связываться непосредственно с Бюро путешествий, в случае заключения договора при посредничестве Бюро продажи - с этим Бюро,

а после начала Мероприятия - с гидом или представителем, который сообщит номер телефона и адрес электронной почты в момент прибытия или начала трансфера, либо во время размещения в отеле.

### **III. СТОИМОСТЬ МЕРОПРИЯТИЯ, УСЛОВИЯ ОПЛАТЫ**

Все цены Мероприятий являются договорными ценами. Стоимость Мероприятия определена на основании действующих тарифов, цен, сборов и курсов валют. Стоимость Мероприятия не включает расходы на получение паспорта, визы, защитной вакцинации либо дополнительного страхования - ответственность за их получение возлагается на Путешествующего. Предоплата в счет стоимости Мероприятия составляет 30% стоимости Мероприятия. Предоплату нужно сделать в Бюро путешествий или Бюро продажи, либо внести на указанный Бюро путешествий банковский счет в течение 24 часов с момента бронирования. Надлежащую сумму за Мероприятие, с отчислением выполненной предоплаты, нужно оплатить в Бюро путешествий или в Бюро продажи, либо перечислить на указанный Бюро путешествий банковский счет, за 21 дней до даты выезда/вылета. При бронировании менее чем за 21 дней до даты выезда/вылета, полную стоимость Мероприятия необходимо оплатить в течение 24 часов с момента осуществления бронирования, аналогичным способом, как указано выше. Оплату за дополнительное страхование расходов, связанных с отказом от Мероприятия, следует осуществить вместе с предоплатой или оплатой полной стоимости, в зависимости от срока осуществления бронирования Мероприятия. Если бронирование не выполняется лично, Путешествующий обязан отправить банковское доказательство оплаты в течение 24 часов после выполнения бронирования. Доказательство оплаты нужно отправить в Бюро продажи или по адресу [sklep@itaka.pl](mailto:sklep@itaka.pl), если бронирование было выполнено с помощью сайта [www.itaka.pl](http://www.itaka.pl). Если вышеуказанные условия не будут выполнены, то Бюро путешествий оставляет за собой право аннулировать неоплаченное бронирование. Если бронирование осуществляется менее чем за 14 дней до даты выезда/вылета, то оплата должна быть произведена в день бронирования. Денежные возвраты будут передаваться исключительно на указанный Путешествующим банковский счет или в виде почтового перечисления на адрес Путешествующего, указанный в бронировании, на основании распоряжения, выданного бронирующим лицом (первым, указанным в подтверждении бронирования/документах путешествия или плательщика).

### **IV. ПАСПОРТ, ВИЗЫ, ВАКЦИНЫ, ТРЕБОВАНИЯ К ЗДОРОВЬЮ**

Путешествующий, который выезжает за пределы Европейского Союза, должен иметь действительный постоянный паспорт (минимум 6 месяцев от даты возвращения в Польшу). При выезде в страны Европейского Союза требуется удостоверение личности или паспорт. Требование о наличии паспорта касается также детей до 2 лет. Путешествующим, которые пользуются 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. Выезд в регион мира с другим климатом или с низким стандартом санитарно-гигиенических условий требует применения соответственной, предварительно 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 (ЕЦПЗ), а также на сайте, посвященном "Информации для путешественников", в рамках веб-сайта Главного санитарного инспектора ([www.gis.gov.pl](http://www.gis.gov.pl)). Если существуют медицинские противопоказания для реализации Путешествующим зарубежной поездки и участия в Мероприятии, Путешествующий обязан известить об этом Бюро путешествий. Если участие в Мероприятии связано с определенными медицинскими требованиями, то информация об этом размещается в описании Мероприятия.

Информация о визовых требованиях, которая приведена в описании отдельных мероприятий, относится только к гражданам Польши. Гражданам других стран рекомендуется перед покупкой мероприятия связаться с соответствующим консульством для проверки действующего визового режима.

### **V. НАЧАЛО МЕРОПРИЯТИЯ, ПЕРЕЛЕТ И ОТЕЛЬНЫЕ СУТКИ**

Бюро путешествий извещает Путешествующего, что дата вылета является днем начала, а дата возвращения днем окончания мероприятия. Первый и последний день путешествия на самолете предусмотрен для трансфера, а не для действительного отдыха. Отельные сутки, 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", Путешествующие 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 оканчивается с моментом выселения, однако, не позже окончания 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.

### **VI. ИЗМЕНЕНИЕ УСЛОВИЙ ДОГОВОРА ПО ИНИЦИАТИВЕ БЮРО ПУТЕШЕСТВИЙ**

С соблюдением ст. 48 абз. 8 и 10, а также ст. 50 абз. 1 Закона - стоимость Мероприятия, определенная в Договоре, изменению не подлежит. Изменение других, чем стоимость, условий договора, называемых дальше "Условиями Договора", может произойти согласно положениям ст. 46 Закона. Положения Закона, упомянутые в данном разделе, открыты для доступа на сайте [www.itaka.pl](http://www.itaka.pl), а также доступны в точке продажи. Обо всех изменениях Условий Договора, в понимании ст. 46 абз. 1 п. 2 Закона, а также о связанных с ними правах и обязанностях сторон, Бюро путешествий обязано сообщить Путешествующему на постоянном носителе безотлагательно после получения информации об этих изменениях. Путешествующий должен после получения сообщения об изменении Условий Договора известить (непосредственно или через Бюро продажи) Бюро путешествий на постоянном носителе, в срок, который определен в этом сообщении, принимает ли он или отклоняет предлагаемое изменение Договора. Бюро путешествий отказывает в предоставлении возможного возмещения Путешествующему, который после получения информации об изменении условий договора даст на него согласие, принимая участие в мероприятии.

### **VII. ИЗМЕНЕНИЕ УСЛОВИЙ ДОГОВОРА ПО ИНИЦИАТИВЕ ПУТЕШЕСТВУЮЩЕГО; РАСТОРЖЕНИЕ ДОГОВОРА ПУТЕШЕСТВУЮЩИМ**

Изменение Условий Договора (условий приобретенного Мероприятия) по инициативе Путешествующего может произойти после составления Путешествующим заявления на постоянном носителе в Бюро путешествий или в Бюро продажи. Путешествующий, который после оплаты предоплаты или всей стоимости Мероприятия желает осуществить изменения Условий Договора (например, срок, место назначения, отель), обязан соблюдать следующие правила:

(а) при изменениях, о которых Путешествующий известит Бюро путешествий не позже, чем за 40 дней до планируемой даты выезда, Бюро путешествий вправе получить манипуляционную оплату в размере 350 зл. с человека (для бронирования проведенных до 8 марта 2021 года действует оплата 250 зл. с человека). Эта оплата вносится непосредственно при выполнении изменения или сразу после его выполнения так, чтобы для данного Мероприятия всегда была оплачена хотя бы полная предоплата.

(б) в случае Мероприятий, осуществляемых не чартерным самолетом, так наз. рейсовым/линейным или так наз. недорогим (низко бюджетным), вышеуказанные условия изменений не применяются. Расходы по изменениям (срока, участника и т.д.),

начисленные Бюро путешествий, будут зависеть от расходов, начисленных перевозчиком. Перед подтверждением изменения необходимо связаться с Бюро путешествий для получения информации на тему возможных расходов, связанных с этим. В то же время Бюро путешествий предупреждает, что вышеупомянутые расходы могут быть изменены (о чем Бюро путешествий известит Клиента) по причинам со стороны перевозчика, во времени между представлением их Бюро путешествий Клиенту и получением Бюро путешествий от Клиента возвратной информации о том, принимает ли он расходы и соглашается ли с изменениями. Кроме того места, о которых спрашивает Клиент как об альтернативе первичному бронированию, могут в вышеупомянутом времени быть распроданы перевозчиком - в такой ситуации Бюро путешествий представит Клиенту альтернативное предложение.

(с) Для Путешествующего, изменяющего срок поездки или место пребывания, отель или участников более чем за 40 дней до выезда, при выборе нового (другого) Мероприятия, применяются такие же ценовые условия, которые применялись в день выполнения первоначального бронирования, с исключением ситуаций, описанных в вышеприведенном пункте (б)

(д) принципы, описанные выше в пунктах (а) и (с), не применяются для изменения Мероприятий из Безвозвратного предложения. Условия изменений для этих договоров описаны ниже в пункте (е).

(е) Доставка Путешествующим в Бюро путешествия или Бюро продажи менее чем за 40 дней до начала Мероприятия просьбы об изменении Условий Договора относительно места назначения, отеля, срока или периода продолжительности Мероприятия, равнозначна отступлению Путешествующим от Договора со следствием, определенным в разделе X Условий участия, кроме случая, когда стороны решат иначе. Эти же правила касаются изменения договоров по Мероприятиям из Безвозвратного предложения.

### **VIII. РАСТОРЖЕНИЕ ДОГОВОРА ПО ИНИЦИАТИВЕ БЮРО ПУТЕШЕСТВИЙ В СВЯЗИ С НЕДОСТАТОЧНЫМ УЧАСТИЕМ В МЕРОПРИЯТИИ**

Бюро путешествий может расторгнуть Договор и полностью вернуть Путешествующему оплаты, внесенные за Мероприятие, в течение 14 дней от расторжения Договора, без дополнительного возмещения или удовлетворения, если количество бронирования меньше, чем 50 человек для автобусных Мероприятий, а также меньше, чем 220 человек для самолетных Мероприятий, а Бюро путешествий известило Путешествующего о расторжении Договора не позже, чем за 20 дней, 7 дней, либо за 48 часов до начала мероприятия, продолжающегося соответственно: более 6 дней, от 2 до 6 дней, либо меньше 2 дней.

### **IX. ПЕРЕНОСЕНИЕ ПОЛНОМОЧИЙ ИЗ ДОГОВОРА НА ДРУГОЕ ЛИЦО**

Путешествующий может без согласия Бюро путешествий перенести на лицо, выполняющее условия участия в Мероприятии, все

полномочия, предоставленные ему на основании Договора, если одновременно это лицо принимает все обязанности, возникающие из Договора. Это перенесение полномочий и принятие обязанностей, называемое далее "переписыванием Мероприятия", является результативным по отношению к Бюро путешествий, если Путешествующий уведомит его о переписывании Мероприятия на постоянного носителя, определенном в Договоре, в течение рассудительного срока. Уведомление, составленное не позже, чем за 7 дней до начала мероприятия, считается в любом случае составленным в течение рассудительного срока. Уведомление считается также составленным в течение рассудительного срока, если оно было выполнено Путешествующим: (а) в случае самолетных Мероприятий - в аэропорту, не позже, чем за 2 часа до времени вылета или (б) в случае автобусных Мероприятий - в главном месте сбора, не позже, чем за 15 минут до выезда. Если переписывание Мероприятия будет связано для Бюро путешествий с дополнительными расходами, то требуя их платы Бюро путешествий предъявит Путешествующему основные и реальные расходы. За неоплаченную часть стоимости Мероприятия, а также за расходы, понесенные Бюро путешествий в результате переписывания Мероприятия, Путешествующий и лицо, принимающее его полномочия, отвечают вместе.

#### **X. ОТСТУПЛЕНИЕ ПУТЕШЕСТВУЮЩИМ ОТ ДОГОВОРА: ОПЛАТА ЗА ОТСТУПЛЕНИЕ ОТ ДОГОВОРА**

Путешествующий может отступить от Договора в любое время до начала Мероприятия. В случае отступления от Договора Путешествующий обязан уплатить в пользу Бюро путешествий оплату за отступление от договора, которая определена и получаемая Бюро путешествий согласно положениям ст. 47 абз. 2 Закона.

а) Бюро путешествий сообщает, что исторически сформированные средние оплаты за отступление от Договора

- в отношении к общей стоимости заключенного Договора - формируются следующим образом:

до 40 дней до даты выезда - неизменная манипуляционная оплата 350 PLN/чел. (для бронирования проведенных до 8 марта 2021 года действует оплата 250 зл. с человека), от 39 до 31 дней до даты выезда - до 20% стоимости Мероприятия,

от 30 до 21 дней до даты выезда - до 30% стоимости Мероприятия,

от 20 до 14 дней до даты выезда - до 50% стоимости Мероприятия,

от 13 до 8 дней до даты выезда - до 70% стоимости Мероприятия,

от 7 до 2 дней до даты выезда - до 80% стоимости Мероприятия,

за 1 день до даты выезда и менее, а также в день выезда - до 90% стоимости Мероприятия.

б) В случае мероприятий из Безвозвратного предложения Путешествующий принимает к сведению, что оплаты за отступление от договора связаны с расходами, которые Бюро путешествий внесло поставщикам мест и транспортных средств. Стоимость Мероприятия состоит, главным образом, из не возмещаемых расходов, понесенных Бюро путешествий на проживание и транспорт. Бюро путешествий сообщает, что исторически сформированные средние оплаты за отступление от Договора, касающегося мероприятий из Безвозвратного предложения - в отношении к общей стоимости Мероприятия - формируются следующим образом:

до 40 дней до даты выезда - до 50% стоимости Мероприятия, от 39 до 21 дней до даты выезда - до 60% стоимости Мероприятия,

от 20 до 8 дней до даты выезда - до 70% стоимости Мероприятия,

от 7 до 2 дней до даты выезда - до 80% стоимости Мероприятия,

за 1 день до даты выезда и менее, а также в день выезда - до 90% стоимости Мероприятия.

Оценить окончательные понесенные расходы Бюро путешествий может только после окончательной даты выезда и расчета стоимости мероприятия, которым Путешествующий не воспользовался. Расчет стоимости Мероприятия часто происходит только после окончания определенного сезона, напр., для летнего сезона расчет может состояться в течение следующего после него осенне-зимнего периода, а для зимнего сезона - в течение следующего весенне-летнего периода.

В случае Мероприятий, осуществляемых не charterным самолетом, так наз. рейсовым/линейным или так наз. недорогим (низко бюджетным), вышеуказанные условия отказа не применяются. Расходы отказа, начисленные Бюро путешествий, будут зависеть от расходов, начисленных перевозчиком. Перед подтверждением отказа необходимо связаться с организатором для получения информации на тему возможных расходов, связанных с этим. В случае отступления Клиента от договора о Поездке, суммы, указанные в пункте X букв. а Условий участия, являющиеся безвозвратным авансом, который определен в ст. 394 ГК. В ситуации отступления от договора о Поездке исполнителем услуг, Клиенту не предоставляется право требовать двукратную оплату аванса.

Бюро путешествий в течение 14 дней от расторжения Договора возвратит Путешествующему заплаченную сумму за Мероприятие, уменьшенную на оплату за отступление от Договора, подсчитанную на основании расходов, известных в день расторжения Договора. Если после оценивания окончательно понесенных расходов возникнет необходимость вернуть Путешествующему части оплаты - Бюро путешествий безотлагательно вернет Путешествующему надлежащую сумму. Вышеупомянутые постановления данного раздела не имеют применения в случае, когда Закон представляет, что отступление Путешествующим от Договора или его расторжение Путешествующим происходит без оплаты.

#### **XI. СТРАХОВАНИЕ KL/NNW, ДОПОЛНИТЕЛЬНОЕ СТРАХОВАНИЕ И СТРАХОВЫЕ ГАРАНТИИ**

Информация, касающаяся обязательного страхования зарубежных Мероприятий в сфере KL/NNW и добровольного дополнительного страхования, а также условия этих страхований составлены в Условиях страхования путешествий, которые доступны на сайте [www.itaka.pl](http://www.itaka.pl) или в Бюро продажи. Бюро путешествий заявляет, что владеет требуемым Законом финансовым обеспечением на случай неплатежеспособности в форме страховой гарантии, выданной Europäische Reiseversicherung AG с местопребыванием в Мюнхене, которое действует через Отдел в Польше (сейчас: ERGO Reiseversicherung AG с местопребыванием в Мюнхене, которое действует через Отдел в Польше) ул. Хмельна 101/102 80-748 Гданьск, а также, что согласно Закону делает надлежащие от Договора взносы в Туристический гарантийный фонд. Выплата средств по гарантии происходит: 1) в сфере покрытия средств продолжения Мероприятия или средств возвращения в страну через Ополское маршалское управление, ул. Пястовка 14, 45-082 Ополе, тел. +48 77 54 16 410, e-mail [umwo@opolskie.pl](mailto:umwo@opolskie.pl) 2) в сфере возвращения совокупности или части платежей, внесенных на основании оплаты за Мероприятие, - страховщик, упомянутый в предыдущем предложении, тел. + 48 58 324 88 50, e-mail [poczta@ergo-ubezpieczeniapodrozy.pl](mailto:poczta@ergo-ubezpieczeniapodrozy.pl).

#### **XII. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ БЮРО ПУТЕШЕСТВИЙ**

Бюро путешествий ответственно за надлежащее выполнение всех туристических услуг, охваченных Договором. Если какая-либо из туристических услуг не выполняется по Договору или не выполняются услуги, представляющие существенную часть Мероприятия, то имеют применение положения ст. 48 Закона. Путешествующий обязан известить Бюро путешествий о подтвержденных несоответствиях безотлагательно, по мере возможности в процессе продолжительности мероприятия - с учетом обстоятельства данного дела. Ответственность Бюро путешествий за невыполнение или ненадлежащее выполнение туристических услуг, охваченных Мероприятием, определяют положения ст. 50 Закона.

Ответственность Бюро путешествий и Бюро продажи за ошибки в бронировании определяет ст. 53 Закона. С соблюдением ст. 50 абз. 5 Закона, Бюро путешествий ограничивает размер возмещения, которое должно выплатить Бюро за невыполнение или ненадлежащее выполнение туристических услуг, охваченных Мероприятием, до трехкратности стоимости Мероприятия относительно каждого Путешествующего. Это ограничение не касается повреждений самого лица, а также вреда, вызванного преднамеренно или в результате небрежности. Бюро путешествий ответственно за ту информацию, которая содержится в публикациях, брошюрах, буклетах, листовках и других информационных материалах, выданных отелями, которые были открыты для доступа

Путешествующему непосредственно через Бюро или при посредничестве Бюро продажи.

#### **XIII. ОБЯЗАТЕЛЬСТВО ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ПОМОЩИ ПУТЕШЕСТВУЮЩЕМУ**

В случае, когда Путешествующий оказался в затруднительной ситуации в связи с возникновением неминуемых и чрезвычайных обстоятельств в понимании ст. 4 п. 15 Закона, Бюро путешествий предоставляет Путешествующему соответствующую помощь на условиях, определенных в ст. 52 Закона. В случае, когда невозможно обеспечить Путешествующему возвращение в страну в соответствии с Договором по поводу неминуемых и чрезвычайных обстоятельств, Бюро путешествий берет на себя расходы, необходимые для проживания Путешествующего, по мере возможности в категории, равновесной к определенной в Договоре, в течение периода до 3 ночей. Вышеупомянутые полномочия на проживание не исключают применения более выгодных положений в этой сфере. Бюро путешествий не может ссылаться на неминуемые и чрезвычайные обстоятельства с целью ограничения ответственности, о которой идет речь в двух предыдущих предложениях, если предприниматель, оказывающий транспортные услуги, не может ссылаться на такие обстоятельства на основании других положений.

#### **XIV. ОБЯЗАТЕЛЬСТВА И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ПУТЕШЕСТВУЮЩЕГО**

В случае Мероприятий на самолете, Путешествующий несет ответственность за получение информации у представителя туроператора или информации, указанной на досках с объявлениями в отеле, которая касается Мероприятия, 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 планируемого времени вылета со страны у местного представителя Бюро путешествий или пользуясь информационной таблицей в отеле, либо в Зоне Клиента на сайте [www.itaka.pl](http://www.itaka.pl).

В случае Мероприятий, проводимых на линейном/рейсовом самолете, Путешествующий 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. Путешествующий несет ответственность за то, что он сам и его багаж выполняет требования, обязательные для путешествия на самолете, автобусе или на другом предусмотренном транспортном средстве. Условия Перевозки пассажиров и багажа самолетом доступны на сайте [www.itaka.pl](http://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 оставляет 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 в безопасности во время перевозки.

## **XV. 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 авиаперевозки, 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 аэропортах обычно в точках для заявления о потере или повреждении багажа англ. „Lost and found“.

## **XVI. ВНУТРЕННЯЯ ПРОЦЕДУРА РАССМОТРЕНИЯ СООБЩЕНИЙ, ТРЕБОВАНИЙ И ЖАЛОБ ПУТЕШЕСТВУЮЩЕГО, КОТОРЫЕ СВЯЗАНЫ С ПРОВЕДЕНИЕМ МЕРОПРИЯТИЯ, ОРГАНИЗОВАННОГО БИ ИТАКА**

1. Если в процессе туристического мероприятия Путешествующий обнаружит несоответствующее выполнение Договора, он должен безотлагательно известить об этом Бюро путешествий или его представителя (гида или резидента) на месте реализации мероприятия. В случае подтвержденного несоответствия Путешествующий имеет право подать жалобу. С целью предотвращения вреда, жалоба должна быть подана Путешествующим безотлагательно, так, чтобы Бюро путешествий могло как можно скорее вмешаться и выяснить дело в пристальном порядке. Бюро путешествий рекомендует подавать жалобу в бумажном или электронном виде (электронным письмом по адресу: [sock@itaka.pl](mailto:sock@itaka.pl)), возможно на другом постоянном носителе. Под "постоянным носителем" следует понимать материал или инструмент, который позволяет хранить информацию в способ, делающий возможным доступ к информации в будущем в течение времени, соответствующего для целей, которым эта информация служит, и которые позволяют воссоздать сохраняемую информацию в не измененном виде.

2. Жалоба должна содержать данные, которые позволяют идентифицировать Путешествующего и данное туристическое мероприятие, в котором он участвовал, предмет жалобы, указание несоответствия, а также определение требований. Кроме того, жалоба должна быть составлена в срок не превышающий 30 дней от дня окончания мероприятия. Для соблюдения срока достаточно отправить жалобу до его истечения. В случае подачи жалобы после срока, Бюро путешествий может признать ее безрезультатной. Жалоба, связанная с реализацией туристического мероприятия, может быть направлена непосредственно в Бюро путешествий по адресу Центр по обслуживанию Клиентов, ООО Новая Итака (Centrum Obslugi Klienta, Nowa Itaka sp. z o.o.), ул. Реймонта 39, 45-072 Ополе или [sock@itaka.pl](mailto:sock@itaka.pl), либо в Бюро продажи, при посредничестве которого был составлен Договор. Бюро продажи безотлагательно передает жалобу в Бюро путешествий. Жалоба, поданная в Бюро продажи в данный день, считается поданной в этот день в Бюро путешествий. Бюро продажи, гид и резидент не уполномочены признавать претензии Путешествующего, связанные с Договором, в частности, возникающие из поданной Путешествующим жалобы.

3. Ответ на правильно поданную жалобу будет предоставлен Путешествующему в бумажном виде или с помощью другого надежного носителя информации, в зависимости от обстоятельств и формы подачи жалобы Путешествующим, но не позже 30 дней со дня окончания туристического мероприятия, а в случае подачи жалобы после окончания туристического мероприятия - 30 дней со дня ее подачи (применяется

дата получения письма Бюро путешествий). Для соблюдения срока достаточно отправить (напр., отдать на почту или отправить на e-mail) ответ до истечения его действия. В случае неудовлетворительного, по мнению Путешествующего, способа рассмотрения жалобы, Путешествующий имеет право продолжить переписку по данному вопросу и подать так называемую апелляцию. В этом случае Путешествующий не связан 30-дневным сроком для изложения своей позиции, однако Бюро путешествий рекомендует, чтобы крайний срок для подачи апелляции не превышал 90 дней со дня получения ответа от Бюро. Аналогично Бюро в течение подобного срока пересматривает дело и предоставляет ответ. 4. Поскольку такая обязанности не возникает из безусловно действующих положений закона, Бюро путешествий не пользуется внесудебными способами рассмотрения жалоб и расследования претензий, в том числе не пользуется внесудебным решением потребительских споров. Исполняя обязанности, наложенные безусловно действующими положениями закона, Бюро путешествий сообщает, что субъектом, уполномоченным осуществлять производство по делу внесудебного решения потребительских споров, которому подчинено Бюро путешествий, является Торговая инспекция - Воеводский инспектор Торговой инспекции в Ополе (ул. 1 мая 1, 45-068 Ополе, адрес электронной почты: [sekretariat@opole.wiuh.gov.pl](mailto:sekretariat@opole.wiuh.gov.pl)). Информация, касающаяся внесудебного решения потребительских споров с помощью платформы, созданной Европейской Комиссией, находится по адресу: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=PL>

Путешествующий имеет право подать жалобу с помощью указанной выше платформы, в случае заключения Договора с использованием сайта Бюро путешествий (онлайн). Путешествующий может также получить помощь по делу своих полномочий, а также в сфере спора между ним и Бюро путешествий, обратившись к поветовому (городскому) представителю потребителей или в общественную организацию, к уставным заданиям которой относится защита потребителей (в т.ч. Федерация потребителей, Общество польских потребителей), либо воспользовавшись информацией, доступной на сайте председателя Управления по защите конкуренции и потребителей.

## **XVII. ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ**

Администратором персональных данных Путешествующих, которые собраны для заключения и реализации Договора, является Бюро путешествий. Контакт с Администратором данных: тел. 77 5412 202, email: [info@itaka.pl](mailto:info@itaka.pl). Администратор данных ответственен за безопасность предоставленных персональных данных, а также за их обработку согласно положениям закона. Администратор назначил Инспектора по защите данных (ИЗД), с которым можно связаться по вопросам, касающимся обработки персональных данных и реализации прав, предоставленных Путешествующим в соответствии с положениями о защите персональных данных, по адресу электронной почты: [daneosobowe@itaka.pl](mailto:daneosobowe@itaka.pl). Подробная информация об обработке персональных данных Путешествующих доступна на сайте <https://www.itaka.pl/daneosobowe>, а также в Бюро продажи. Лицо, осуществляющее бронирование Мероприятия, обязано хранить в тайне все персональные данные, связанные с бронированием Мероприятия и с заключенным Договором. Предоставляя вышеупомянутые данные (включая, в частности, номер бронирования) третьим лицам, в том числе упомянутым в подтверждении бронирования/документа путешествия, лицо дает согласие на доступ этих лиц к данным из подтверждения бронирования/документа путешествия через Бюро путешествия при посредничестве Зоны клиента. Лицо, осуществляющее бронирование Мероприятия, также должно принять к сведению, что случайная передача или потеря вышеупомянутых данных (включая, в частности, номер бронирования) может привести к тому, что не уполномоченные лица получат доступ к данным из подтверждения бронирования/ документа путешествия при посредничестве Зоны клиента, за что Бюро путешествий ответственности не несет. Лицо, осуществляющее бронирование посредством заключения Договора, также от имени и в интересах лиц, указанных в подтверждении бронирования/документе путешествия, берет на себя обязательство проинформировать этих лиц о правилах обработки их данных Администратором данных в связи

с заключенным Договором или бронируемым Мероприятием. Если лицо, осуществляющее бронирование, заключает Договор от имени лица, указанного в подтверждении бронирования/документа путешествия, то у него должно быть согласие (доверенность или разрешение) вышеупомянутого лица действовать от его имени. Лицо, осуществляющее бронирование, несет полную ответственность за действия без вышеупомянутого разрешения (не распространяется на лиц, которые не обладают полной дееспособностью). Лицо, осуществляющее бронирование, обязано предоставить вышеуказанное согласие на каждый запрос Администратора персональных данных.

## **XVIII. ОКОНЧАТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

Сообщения, требования и жалобы Путешествующего рассматриваются в рамках "Внутренней процедуры рассмотрения сообщений, требований и жалоб Путешествующих, которые связаны с реализацией мероприятия". Споры между Сторонами, связанные с Договором, могут быть решены в порядке внесудебного рассмотрения потребительских споров, а в случае отсутствия решения спора - они будут решаться соответствующим местным судом. Субъектом, который уполномочен к внесудебному решению потребительских споров, является Торговая инспекция, а информация, касающаяся этого производства, открыта для доступа на сайте <http://www.opole.wiuh.gov.pl/>. В делах, которые не урегулированы Условиями участия, имеют применение положения Закона, положения Гражданского кодекса, а также другие положения, касающиеся защиты потребителя, в том числе имеющие применение к туристическим мероприятиям положения ст. 10, ст. 11, ст. 12 абз. 1 п. 1, 5, 16 и 17, ст. 17, а также ст. 20 абз. 2 закона от 30 мая 2014 г. о правах потребителя (З. В. от 2017 г. поз. 683) в ст. 3 в абз. 1 п. 8). Путешествующий может ознакомиться с содержанием Закона, в том числе с положениями, упомянутыми в Условиях участия, на сайте [www.itaka.pl](http://www.itaka.pl) или в Бюро продажи, либо по адресу: [www.sejm.gov.pl](http://www.sejm.gov.pl).