

**STANDARTINĖ INFORMACINĖ FORMA PRIE DALYVAVIMO TURISTINIAME RENGINYJE SUTARČIŲ, JEI YRA GALIMYBĖ NAUDOTIS NUORODA**

Jums siūlomų kelionės paslaugų paketą sudaro turistinis įvykis, kaip apibrėžta Direktyvoje (ES) 2015/2302. Dėl to Jūs pasinaudosite visomis turistiniams renginiams taikomomis ES teisėmis.

Įmonė **Nowa Itaka sp. z o.o.** (toliau – **Kelionių agentūra ITAKA**) bus visiškai atsakinga už tinkamą viso turistinio renginio įgyvendinimą. Be to, kaip to reikalauja įstatymai, **Kelionių agentūra ITAKA** turi draudimą, garantuojantį Jūsų įmokų grąžinimą ir, jei transporto paslaugos yra turistinio renginio dalis, - užtikrintantį Jūsų grįžimą į šalį tuo atveju, jei **Kelionių agentūra ITAKA** taptų nemoki.

Daugiau informacijos apie pagrindines teises pagal Direktyvą (ES) 2015/2302:

<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PL/TXT/PDF/?uri=CELEX:32015L2302&from=PL>

Pasinaudojęs hipersaitu, keliautojas gaus šią informaciją:

Pagrindinės teisės pagal Direktyvą (ES) 2015/2302

- Prieš sudarydami turistinio įvykio sutartį keliautojai gaus visą reikiamą informaciją apie kelionės paslaugų paketą.
- Už visų sutartyje nurodytų kelionių paslaugų tinkamą įgyvendinimą visada yra atsakingas bent vienas verslininkas.
- Keliautojams suteikiamas pagalbos telefono numeris arba informacija apie kontaktinį punktą, per kurį jie gali susisiekti su kelionių organizatoriumi arba kelionių agentu.
- Keliautojai gali perleisti paslaugų paketą kitam asmeniui, įspėję apie tai per pagrįstą laikotarpį, už galimą papildomą mokesť.
- Paslaugų paketo kaina gali būti padidinta tik padidėjus tam tikroms išlaidoms (pvz., degalų sąnaudos), ir tai turi būti aiškiai numatyta sutartyje; kaina jokia būdu negali būti padidinta vėliau nei likus 20 dienų iki turistinio renginio pradžios.

Jeigu kainos padidėjimas viršija 8% turistinio renginio kainos, keliautojas gali nutraukti sutartį.

Jei kelionių organizatorius pasilieka teisę padidinti kainą, keliautojas turi teisę į kainos sumažinimą sumažėjus atitinkamoms išlaidoms.

– Keliautojai gali nutraukti sutartį nemokėdami nutraukimo mokesčio ir susigrąžinti visas sumokėtas sumas reikšmingai pasikeitus vienam iš esminių turistinio renginio paketo elementų, išskyrus kainą. Jei už paslaugų paketą atsakingas prekiautojas atšaukia turistinį įvykį iki jo pradžios, keliautojai turi teisę susigrąžinti pinigus ir, tam tikrais atvejais, gauti kompensaciją.

– Išskirtinėmis aplinkybėmis, pavyzdžiui, kelionės vietoje kilus rimtoms saugumo problemoms, kurios gali turėti įtakos turistiniam renginiui, keliautojai gali iki turistinio renginio pradžios nutraukti sutartį nemokėdami nutraukimo mokesčio.

– Be to, keliautojai gali nutraukti sutartį bet kuriuo metu iki turistinio renginio pradžios, sumokėdami atitinkamą ir pagrįstą mokesť.

– Jei prasidėjus turistiniam renginiui nepavyks įvykdyti svarbių paslaugų paketo dalių pagal sutartį, keliautojui turės būti pasiūlytos atitinkamos alternatyvios paslaugos be papildomų mokesčių. Keliautojai gali nutraukti sutartį nemokėdami sutarties nutraukimo mokesčio, jeigu paslaugos yra teikiamos ne pagal sutartį, kas turi esminės įtakos turistinio renginio įvykdymui, ir kelionių organizatorius nepašalina problemos.

– Keliautojai taip pat turi teisę į kainos sumažinimą arba žalos atlyginimą, jei kelionės paslaugos nėra vykdomos arba vykdomos netinkamai.

– Kelionių organizatorius privalo suteikti pagalbą keliautojui, atsidūrusiam sudėtingoje situacijoje. Teisės aktų žiniaraštis – 31 – 2361 p.

– Kelionių organizatoriui tapus nemokiam, sumokėtos sumos bus grąžintos. Kelionių organizatoriui tapus nemokiam po turistinio renginio pradžios ir jei į paslaugų paketą yra įtrauktos transporto paslaugos, yra užtikrinamas keliautojų grįžimas į šalį.

**Kelionių agentūra ITAKA** yra įsigijusi draudimą nuo nemokumo įmonėje ERGO Reisversicherung AG, kurios buveinė yra Miunchene, veikiančioje per filialą Lenkijoje, al. Grunwaldzka 413, 80-309 Gdanskas, **telefonas: +48 58 324 88 50, faksas: +48 58 324 88 51, [poczta@ergo-ubbezieczeniapodrozy.pl](mailto:poczta@ergo-ubbezieczeniapodrozy.pl)**. Keliautojai gali kreiptis į šią įmonę arba, reikalui esant, į kompetentingą instituciją: **Opolės vaivadijos maršalkos biuras, Kultūros, sporto ir turizmo departamentas, ul. Żeromskiego 3, 45-053, Opolė, tel.: +48 77 44 29 330, faksas: +48 77 44 29 328, el. paštas: [dk@opolskie.pl](mailto:dk@opolskie.pl)**), jeigu dėl **Kelionių agentūros ITAKA** nemokumo bus atsisakyta teikti paslaugas.

Direktyva (ES) 2015/2302:

<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PL/TXT/PDF/?uri=CELEX:32015L2302&from=PL>

perkelta į nacionalinę teisės sistemą

<http://prawo.sejm.gov.pl/isap.nsf/download.xsp/WDU20170002361/O/D20172361.pdf>

## 1. BENDROSIOS NUOSTATOS

**Bendrovė „Nowa Itaka sp. z o.o.“, registruota Opolėje**, esanti kelionių organizatorius, taip pat naudojanti komercinį pavadinimą „**Kelionių agentūra Itaka**“, siekia užtikrinti Keliautojams optimalias poilsio turistiniuose renginiuose sąlygas. Šios „Bendrosios dalyvavimo „Itaka“ kelionių agentūros organizuojamose turistiniuose renginiuose sąlygos“, toliau vadinamos „Dalyvavimo sąlygomis“. **Sąvokos:** „turistinis renginys“, toliau vadinamas „Renginiu“; „sutartis dėl dalyvavimo turistiniame renginyje“, toliau vadinama „Sutartimi“, „Keliautojas“ ir „patvari laikmena“; naudojamos šiose Dalyvavimo sąlygose yra suprantamos taip, kaip jos yra apibrėžtos teisės aktuose: 2017 m. lapkričio 24 d. įstatymo dėl turistinių renginių ir susijusių turistinių paslaugų, toliau vadinamo „Įstatymu“, 4 straipsnio 2, 3, 6 ir 10 punktuose.

Kai Dalyvavimo sąlygose minimas tiksliau neapibrėžtas „Pardavimo biuras“ arba „Biuras“ - jis suprantamas taip, kaip Įstatymo 4 straipsnio 11 punkte įtvirtinta sąvoka „pardavimo punktas“, kuriame Keliautojas atliko Renginio rezervaciją.

**Dalyvavimo sąlygos**, sudarančios Sutarties pavyzdį, išduotos pagal Civilinio kodekso 384 straipsnio 1 dalį ir Įstatymą, jose numatytais atvejais nustato su Kelionių agentūros renginių pasiūlymu, pardavimu ir vykdymu susijusias Keliautojų, Kelionių agentūros ir Pardavimo biuro, veikiančio Kelionių agentūros vardu ir sąskaita, teises ir pareigas.

Dalyvavimo sąlygose minėtų **Renginių organizatorius** yra Kelionių agentūra.

### Neatskiriamos dalys

Sutartį sudaro šios medžiagos ir dokumentai:

(a) „Dalyvavimo sąlygos“,

(b) „Pasiūlymas“, kuriame aprašomas Keliautojo pasirinktas ir Sutartyje nustatytas renginys, išskyrus paslaugas, pasirinktas ir įsigytas po turistinio renginio vykdymo pradžios ir Vietinės ekskursijas

(c) „Kelionės dokumentai“

(d) „Europäische Reiseversicherung AG“, registruotos Miunchene, Lenkijos padalinys, adresas Chmielna 101/102, 80-748 Gdanskas, Kelionių draudimo sąlygos „ITAKA“ kelionių agentūros klientams Nr. 10.11.011.

(e) „Asmens duomenų apsaugos politika“,

(f) „Su renginio vykdymu susijusių Keliautojų pranešimų, reikalavimų ir skundų nagrinėjimo vidaus procedūra“.

(g) „Praktinė informacija“

**Aukščiau minėtas medžiagas** galima rasti interneto svetainėje [www.itaka.pl](http://www.itaka.pl) ir gauti Pardavimo biure. **Naujausi Renginių aprašymai** pateikiami Kelionių agentūros pasiūlyme, kuris paskelbtas interneto svetainėje [www.itaka.pl](http://www.itaka.pl), ir kataloguose, ir nėra pasiūlymas Civilinio kodekso 66 straipsnio 1 dalies prasme, bet yra pakvietimas sudaryti Sutartį.

Renginio aprašyme pateikti **duomenys** yra informacinio pobūdžio ir gali pasikeisti prieš sudarant Sutartį, laikantis Įstatymo 40 straipsnio 3 dalyje nustatytos pareigos pranešti Keliautojui apie pakeitimą.

**Kelionių agentūra ir Keliautojas** perduoda vienas kitam Įstatyme ar Sutartyje numatytą informaciją, pareiškimus ir medžiagas, patvirtindami jų gavimą tokia forma, kuri atitiktų šalių sutartą patvarios laikmenos rūšį, laikydamiesi XIV skyriaus nuostatų.

Žodžiu perduodama **informacija** arba pranešimai turėtų būti išsaugota patvarioje laikmenoje.

Jei **Įstatyme** reikalaujama, kad informacija ar pareiškimas Keliautojui būtų perduotas konkrečioje laikmenoje - bus naudojama Įstatyme nurodyta laikmena.

**Kelionių agentūra** netaiko Įstatymo 5 straipsnio 1 dalies 2 punkto e) papunktyje minėtos turistinio renginio kūrimo, naudojant susijusius rezervavimo internetu procesus, procedūras.

## 2. INFORMACIJA PRIEŠ SUDARANT SUTARTĮ; RENGINIO REZERVAVIMAS; SUTARTIES SUDARYMAS

**Sutartis gali būti sudaryta:**

(a) tiesiogiai su Kelionių agentūra, naudojant interneto svetainę [www.itaka.pl](http://www.itaka.pl),

(b) Pardavimo biure, fiziškai dalyvaujant abiem šalims,

(c) telefonu per Pardavimo biurą arba Kelionių agentūros informacinę telefono liniją.

Renginio **rezervaciją atliekantis asmuo** privalo turėti pilną teisingumą. Jeigu Sutartį sudaro nepilnametis asmuo, tokiu atveju reikalingas raštiškas tėvų arba teisėtų globėjų raštiškas sutikimas su notaro patvirtintais tėvų arba teisėtų globėjų parašais (jeigu nepilnametis asmuo išvyksta be tėvų ar globėjų).

Už nepilnamečio asmens Renginio metu padarytą **žalą** atsako tėvai arba teisėti globėjai. Renginio **rezervaciją atliekantis asmuo** (pirmas rezervacijos patvirtinime / kelionės dokumentuose minėtas asmuo arba mokėtojas) privalo sumokėti visą Renginio kainą už visus rezervacijos patvirtinime / kelionės dokumentuose minėtus asmenis. Jis taip pat privalo kitiems asmenims perduoti iš Kelionių agentūros gautą (tiesiogiai arba per Pardavimo biurą) informaciją ir pareiškimus apie Renginį, taip pat privalo, šių asmenų vardu, perduoti Kelionių agentūrai (tiesiogiai arba per Pardavimo biurą) su Renginiu susijusią informaciją ir pareiškimus.

**Renginį rezervuojantis Keliautojas privalo susisiekti su Kelionių agentūra (tiesiogiai arba per Pardavimo biurą) dėl skrydžių / kelionės grafiko patvirtinimo likus 24 valandoms iki numatytos išvažiavimo / skrydžio iš šalies datos. Aktualų kelionės / skrydžių grafiką taip pat galima rasti Kliento zonoje interneto svetainėje [www.itaka.pl](http://www.itaka.pl). Prieš sudarant Sutartį** Keliautojui suteikiama:

(a) standartinė informacija standartinėje informacinėje formoje, kuri toliau vadinama „SFI forma“, ir pateikiama Įstatymo priede Nr. 1 ar 2,

(b) Įstatymo 40 straipsnio 1 ir 3 dalyje minėtą informaciją, toliau vadinama „Informacija apie renginį“.

Prieš sudarant Sutartį, organizatorius gali pakeisti pagal 40 straipsnio 1 dalį keliautojui perduotą informaciją, pranešdamas jam aiškiai, suprantamu ir matomu būdu apie kiekvieną informacijos pakeitimą. Jeigu **Sutartis sudaroma** interneto svetainėje [www.itaka.pl](http://www.itaka.pl), Keliautojas patvirtina, kad prieš atlikdamas rezervaciją jam buvo suteikta Įstatyme reikalaujama informacija, naudojant SFI formą, o prieš sudarydamas Sutartį taip pat Informacija apie Renginį.

Jeigu **Sutartis sudaroma** Pardavimo biure, šalims fiziškai dalyvaujant, informacija Keliautojui SFI formoje ir Informacija apie Renginį, taip pat ankstesniame sakinyje minėtas patvirtinimas pateikiamas patvarioje laikmenoje.

Jeigu **Sutartis sudaroma** telefonu, Keliautojui suteikiama informacija apie Renginį ir SFI pateikta informacija (Įstatymo priedas Nr. 2), taip pat patvirtinama siūloma Sutarties redakcija, pateikta popierine forma arba kitoje patvarioje laikmenoje. Keliautojo pareiškimas apie Sutarties sudarymą yra galiojantis jei pateiktas popierine forma arba kitoje patvarioje laikmenoje, gavus Kelionių agentūros patvirtinimą.

**Sutartyje** arba jos sudarymo patvirtinime pateikiama Keliautojui prieš Sutarties sudarymą suteikta informacija apie Renginį, taip pat visi Sutarties šalių susitarimai, duomenys ir Įstatymo 42 straipsnio 4 dalyje minėta informacija.

Sutarties **sudarymo metu** arba nedelsiant po jos sudarymo, patvarioje laikmenoje Keliautojui perduodama Sutarties kopija arba jos sudarymo patvirtinimas.

**Keliautojas** turi teisę paprašyti Sutarties kopijos popierine forma, jei ji buvo sudaryta fiziškai dalyvaujant šalims.

## 3. RENGINIO KAINA, MOKĖJIMO SĄLYGOS

**Visos Renginių kainos** tai sutartyje nustatytos kainos. Renginio kaina nustatoma pagal galiojančius tarifus, kainas, mokesčius ir valiutų kursus. Į renginio kainą neįeina paso, vizos, apsauginių skiepijimų, papildomų draudimų įsigijimo kaina, Keliautojas pats privalo jais pasirūpinti. Avansą už Renginį sudaro 30% Renginio kainos. Avansas sumokamas į Kelionių agentūros arba Pardavimo biuro kasą arba į Kelionių agentūros nurodytą sąskaitą per 24 valandas nuo rezervacijos pateikimo.

**Mokestis už Renginį**, atskaičius sumokėtą avansą, turi būti sumokėtas Kelionių agentūrai arba Pardavimo biurui, arba į Kelionių agentūros nurodytą banko sąskaitą likus 30 dienų iki išvažiavimo / skrydžio datos. Jeigu rezervacija atliekama likus mažiau nei 30 dienų iki išvažiavimo / skrydžio, tai visą sumą už Renginį reikia sumokėti per 24 valandas nuo rezervacijos pateikimo momento tokiu pat būdu, kaip nurodyta aukščiau.

Mokestį už papildomą Renginio atsisakymo išlaidų draudimą būtina sumokėti kartu su avansu arba visa suma, priklausomai nuo Renginio rezervacijos atlikimo dienos. Jeigu rezervacija nėra atliekama asmeniškai, Keliautojas per 24 valandas nuo rezervacijos atlikimo privalo persiųsti atlikto mokėjimo patvirtinimą Sutartyje

nustatytu būdu. Mokėjimo patvirtinimą būtina persiųsti Pardavimo biurui arba elektroninio pašto [sklep@itaka.pl](mailto:sklep@itaka.pl), jeigu rezervacija atlikta interneto svetainėje [www.itaka.pl](http://www.itaka.pl). Jeigu aukščiau minėtos sąlygos neįvykdytos, Kelionių agentūra pasilieka teisę panaikinti neapmokėtą rezervaciją. Jeigu rezervacija atliekama likus mažiau nei 14 dienų iki išvažiavimo / skrydžio, mokėjimas turi būti atliktas tą pačią dieną.

**Pinigai bus grąžinami** tik į Keliautojo nurodytą banko sąskaitą arba pinigų perlaida paštu rezervacijoje nurodytu Keliautojo adresu, pagal asmens, atlikusio rezervaciją, nurodymą (pirmas rezervacijos patvirtinime / kelionės arba mokėjojo dokumentuose minėtas asmuo).

Kelionių organizatorius pasilieka teisę iki turistinio renginio pradžios keisti (padidinti) turistinio renginio kainą, kuri yra tiesioginė keleivių vežimo kainų pasikeitimo pasekmė dėl kuro ar kitos energijos sąnaudų pasikeitimo, mokesčių ar rinkliavų sumos pasikeitimo už sutartyje numatytas turizmo paslaugas, kurias nustato subjektai, kurie tiesiogiai nedalyvauja įgyvendinant turistinį renginį, oro uosto mokesčių arba įlaidinimo ir išlaidinimo mokesčių oro uostuose pasikeitimo, valiutų kursų pasikeitimo.

Esant būtinybei padidinti kainą, Kelionių organizatorius apie kainos pasikeitimą informuos Keliautoją (užsakymo mokėtoją arba pirmąjį užsakymo patvirtinime/kelionės dokumentuose nurodytą asmenį) raštu ar kitoje patvarioje laikmenoje apie kainos pasikeitimą kartu pateikdama kainos padidėjimo paaiškinimą, nurodant jos apskaičiavimo būdą. Likus mažiau nei 20 dienų iki turistinio renginio pradžios sutartyje su Keliautoju sutarta kaina negali būti didinama. Keliautojas turi teisę sumažinti turistinio renginio kainą, atitinkančią aukščiau nurodytą išlaidų sumažinimą sakinyje dėl kainos padidėjimo, kuris įvyko po sutarties sudarymo ir iki turistinio renginio pradžios. Tokiu atveju Kelionių organizatorius gali išskaičiuoti faktines paslaugų išlaidas iš Keliautojui priklausančios kompensacijos. Keliautojui pareikalavus, Kelionių organizatorius pateiks patirtų paslaugų išlaidų įrodymus. Kelionių organizatorius informuoja, kad siūlo papildomą paslaugą, įskaitant nesikeičiančios kainos garantiją, kuri leidžia Keliautojui apsaugoti nuo galimo aukščiau nurodyto turistinio renginio kainos padidėjimo. Aktualias sutarties sąlygas, įskaitant Nesikeičiančios kainos garantiją, visada galite rasti Kelionių organizatoriaus pardavimo biuruose arba svetainėje [www.itaka.pl](http://www.itaka.pl).

#### 4. PASAS, VIZOS, SKIEPIJIMAI, SVEIKATOS REIKALAVIMAI

**Keliautojas, išvykdamas** už Europos Sąjungos ribų, privalo turėti galiojantį pasą (kurio galiojimo trukmė – ne mažiau kaip 6 mėnesiai po sugrįžimo į Lenkiją datos). Vykstant į Europos Sąjungos šalis reikalinga asmens tapatybės kortelė arba pasas.

**Šis reikalavimas** taip pat taikomas vaikams iki 2 metų amžiaus. Keliautojams, turintiems laikiną arba diplomatinį pasą, Kelionių agentūra rekomenduoja prieš atliekant rezervaciją susisiekti su paskirties šalies diplomatine atstovybe, atsižvelgiant į galimus formalius apribojimus, susijusius su tokiais pasu.

**Vykstant į šalis**, kuriose yra kitoks klimatas arba žemas sanitarinių-higieninių sąlygų standartas, iš anksto pasirūpinti profilaktika. Vykstant ypač į Karibų salų regioną, Vidurio ir Pietų Amerikos šalis, Artimųjų Rytų regioną bei Vidurio Afriką ir Aziją rekomenduojame susipažinti su aktualia informacija apie galimus pavojus sveikatai ir su tuo susijusia profilaktika, kuri pateikiama Pasaulio sveikatos organizacijos (WHO), Europos ligų prevencijos ir kontrolės centro (ECDC) internetinėse svetainėse bei Pagrindinės sanitarinės inspekcijos internetinėje svetainėje „Informacija keliautojams“ ([www.gis.gov.pl](http://www.gis.gov.pl)).

**Jeį yra medicinišų kontraindikacijų** Keliautojui išvykti į užsienio kelionę arba dalyvauti Renginyje, Keliautojas privalo apie tai pranešti Kelionių agentūrai.

**Jeį dalyvavimas** Renginyje yra susijęs su konkrečiais sveikatos reikalavimais, informacija apie tai pateikiama Renginio aprašyme.

#### 5. RENGINIO PRADŽIA, SKRYDIS IR VIEŠBUČIO PARA

**Kelionių agentūra informuoja** Klientą, kad išvykimo diena yra renginio pradžios, o grįžimo diena – renginio pabaigos data. Skrendant lėktuvu pirma ir paskutinė renginio diena numatyta kelionei, o ne realiam poilsiui. Viešbučio para, t. y. viešbučio paslaugos (pvz. maitinimas), viešbučiuose ir apartamentuose baigiasi 10.00 valandą, o prasideda 14.00–15.00 valandą. Jeigu į paskirties šalį Keliautojai atskrenda naktį, t. y. dieną po viešbučio paslaugų teikimo pradžios datos, kuri

nurodyta kelionės dokumente skiltyje „DATA“, Keliautoja į apgyvendinami jiems atvykus į viešbutį – tai reiškia, kad viešbučio para skaičiuojama nuo dienos, kuri nurodyta kelionės dokumento skiltyje „DATA“, 14.00–15.00 valandos. All inclusive paslaugos pradėdamos teikti užsiregistravus viešbutyje su sąlyga, kad jau prasidėjusi pirma viešbučio para, o baigiamos teikti išsiregistravus iš viešbučio, bet ne vėliau nei pasibaigus paskutinei viešbučio parai.

Tuo atveju, kai grįžtamieji skrydžiai į šalį vyksta pasibaigus paskutinei viešbučio parai, iš kambarių būtina išsikelti iki išsiregistravimo dienos 10.00 valandos.

Kruizų laivu atveju, įlaidinimas į laivą prasideda nuo 13.00 val, o kruizui baigiantis, kajutės turi būti atlaisvintos iki 9.00 val.

#### 6. SUTARTIES SĄLYGŲ PAKEITIMAS KELIONIŲ AGENTŪROS INICIATYVA

**Laikantis** Įstatymo 45 ir 48 straipsnio 8 ir 10 dalies ir 50 straipsnio 1 dalies - Sutartyje nustatyta Renginio kaina negali būti pakeista. Kitos sutarties sąlygos, išskyrus kainą, toliau vadinamos „Sutarties sąlygomis“ gali būti pakeistos, laikantis Įstatymo 46 straipsnio nuostatų.

Šiame skyriuje minėtas Įstatymo nuostatas galima rasti interneto svetainėje [www.itaka.pl](http://www.itaka.pl) ir gauti Pardavimo punkte.

**Apie visus** sutarties sąlygų pakeitimus, išskyrus neesminius pakeitimus, kaip apibrėžta Įstatymo 45 straipsnio 1 dalies 2 punkte, ir su tuo susijusias teises ir pareigas Kelionių agentūra nedelsdama privalo pranešti Keliautojui patvarioje laikmenoje vos tik gavęs informaciją apie šiuos pakeitimus.

**Keliautojas**, gavęs informaciją apie Sutarties sąlygų pakeitimus, privalo, per pranešime nurodytą laiką, patvarioje laikmenoje pranešti Kelionių agentūrai (tiesiogiai arba per Pardavimo biurą), ar jis sutinka su siūlomu pakeitimu, ar atsisako Sutarties.

**Keliautojas**, kuris gavęs informaciją apie sutarties sąlygų pakeitimą su jais sutinka, dalyvaudamas renginyje neturi teisės reikalauti kompensacijos dėl šių pakeitimų.

#### 7. SUTARTIES SĄLYGŲ PAKEITIMAS KELIAUTOJO INICIATYVA; SUTARTIES NUTRAUKIMAS KELIAUTOJO INICIATYVA

**Sutarties sąlygos** (įsigyto Renginio sąlygos) gali būti pakeistos Keliautojo iniciatyva, Keliautojui pateikus pareiškimą patvarioje laikmenoje Kelionių agentūroje arba Pardavimo biure.

Sumokėjęs avansą arba visą sumą už Renginį **Keliautojas**, kuris pageidauja pakeisti Sutarties sąlygas, (pvz. datą, paskirties vietą, viešbutį, renginio dalyvius), privalo laikytis šių taisyklių:

(a) jeigu atsiranda pakeitimų, apie kuriuos Keliautojas praneša Kelionių agentūrai likus ne mažiau kaip 40 dienų iki planuojamos išvykimo datos, Kelionių agentūra turi teisę imti 250 PLN aptarnavimo mokestį už vieną asmenį. Šis mokestis mokamas atliekant pakeitimus arba nedelsiant atlikus pakeitimą taip, kad už tam tikrą Renginį visada būtų sumokėtas bent visas avansas. Tokį patį mokestį moka Klientas, kuris nori perleisti Sutartyje numatytas teises kitam asmeniui, kuris atitinka visus dalyvavimo renginyje reikalavimus.

(b) Renginiams, kurie vykdomi reisiniu (ne užsakomuoju) lėktuvu, aukščiau minėtos pakeitimų sąlygos netaikomos. Kelionių agentūros priskaičiuotos pakeitimų (data, renginio dalyvis ir pan.) išlaidos priklauso nuo vežėjo priskaičiuotų išlaidų. Prieš pakeitimų patvirtinimą būtina susisiekti su Kelionių agentūra ir gauti informaciją apie galimas dėl šios priežasties atsiradusias išlaidas;

(c) Keliautojui, kuris pakeičia išvykimo datą arba paskirties vietą, viešbutį arba renginio dalyvius likus daugiau nei 40 dienų iki išvykimo dienos, pasirenkant naują (kitą) Renginį galioja tokios kainų sąlygos, kokios galiojo pirminės rezervacijos atlikimo dieną. Keliautojui **pristačius** Kelionių agentūrai arba Pardavimo biurui prašymą pakeisti Sutarties sąlygas (paskirties vietą, datą arba Renginio trukmės laikotarpį) likus mažiau kaip 40 dienų iki planuojamos Renginio pradžios datos, laikoma, kad Keliautojas atsisako Sutarties Dalyvavimo sąlygų X skyriuje nustatyta tvarka, nebent šalys susitaria kitaip.

#### 8. SUTARTIES NUTRAUKIMAS KELIONIŲ AGENTŪROS INICIATYVA DĖL NEPAKANKAMO RENGINIO DALYVIŲ KIEKIO

**Kelionių agentūra** gali nutraukti Sutartį ir grąžinti Keliautojui visą už Renginį atliktų mokėjimų sumą per 14 dienų nuo Sutarties nutraukimo, be

papildomos kompensacijos ar žalos atlyginimo, jeigu rezervaciją atliko mažiau nei 50 asmenų kelionėms autobusu ir mažiau nei 220 asmenų kelionėms lėktuvu, o Kelionių agentūra praneša Keliautojui apie Sutarties nutraukimą ne vėliau kaip likus 20 ar 7 dienoms arba 48 valandoms iki renginio pradžios, jeigu renginys trunka: ilgiau nei 6 dienas arba nuo 2 iki 6 dienų, arba ne trumpiau nei 2 dienas.

## 9. SUTARTYJE NUMATYTŲ TEISIŲ PERLEIDIMAS KITAM ASMENIUI

**Keliautojas** gali be Kelionių agentūros sutikimo perleisti asmeniui, kuris atitinka dalyvavimo renginyje reikalavimus, visas jam pagal Sutartį priklausančias teises jeigu šis asmuo prisiima visas Sutartyje numatytas pareigas. Toks teisių ir pareigų perleidimas, toliau vadinamas „Renginio perrašymu,“ galioja Kelionių agentūrai tik tuomet, kai Keliautojas jai pranešė apie Renginio perrašymą Sutartyje nustatytoje patvarioje laikmenoje per pagrįstą laiką. **Pranešimas** pateiktas likus ne mažiau kaip 7 dienoms iki Renginio pradžios kiekvienu atveju laikomas įteiktu per pagrįstą laiką.

**Pranešimas** taip pat laikomas įteiktu, jei Keliautojas jį pateikė: (a) kelionėms lėktuvu - oro uoste likus ne mažiau kaip 2 valandoms iki skrydžio laiko (b) kelionėms autobusu - pagrindinėje susirinkimo vietoje likus ne mažiau kaip 15 minutėms iki išvažiavimo.

**Jeigu dėl Renginio perrašymo** Kelionių agentūra patiria papildomų išlaidų, reikalaujama jas grąžinti, Kelionių agentūra pateiks Keliautojui jų dydį patvirtinančius dokumentus.

**Už nesumokėtą Renginio kainos dalį** ir dėl Renginio perrašymo Kelionių agentūros patirtas išlaidas, Keliautojas ir jo teisių perėmėjas atsako solidariai.

## 10. SUTARTIES ATSAKYMAS KELIAUTOJO INICIATYVA; MOKESTIS UŽ SUTARTIES ATSAKYMĄ

**Keliautojas** gali atsisakyti Sutarties bet kuriuo metu iki Renginio pradžios.

**Atsisakęs** Sutarties, Keliautojas privalo sumokėti Kelionių biurui mokestį už sutarties atsisakymą, kurį Kelionių agentūra nustato ir ima pagal Įstatymo 47 straipsnio 2 dalies nuostatas.

Kelionių agentūra informuoja, kad istoriškai nustatytas vidutinis mokestis už Sutarties atsisakymą – visos sudarytos Sutarties vertės atžvilgiu – yra toks:

- Likus ne mažiau 40 dienų iki išvykimo dienos
  - fiksuotas administracinis mokestis 250 PLN /asmenį,
- likus nuo 39 iki 31 dienos iki išvykimo dienos
  - iki 20 % Renginio kainos,
- likus nuo 30 iki 21 dienos iki išvykimo dienos
  - iki 30% Renginio kainos,
- likus nuo 20 iki 14 dienos iki išvykimo dienos
  - iki 50% Renginio kainos,
- likus nuo 13 iki 8 dienos iki išvykimo dienos – iki 70% Renginio kainos,
- likus nuo 7 iki 2 dienos iki išvykimo dienos – iki 80% Renginio kainos,
- likus 1 dienai ir mažiau iki išvykimo dienos– iki 90 % Renginio kainos.

Galutinės išlaidas Kelionių agentūra gali pradėti skaičiuoti tik po renginio, kurioje Keliautojas nedalyvavo, pabaigos dienos ir išlaidų apskaičiavimo.

Kelionėms reisiniu lėktuvu (ne užsakomuoju lėktuvu), aukščiau minėtos pakeitimo ir atšaukimo sąlygos netaikomos. Kelionių agentūros priskaičiuotos pakeitimų ir atšaukimo išlaidos priklauso nuo vežėjo priskaičiuotų išlaidų. Prieš pakeitimų / atšaukimo patvirtinimą būtina susisiekti su organizatoriumi ir gauti informaciją apie galimas dėl šios priežasties atsiradusias išlaidas.

**Kelionių agentūra** per 14 dienų nuo Sutarties atsisakymo grąžina Keliautojui už Renginį sumokėtą sumą, atskaičius mokestį už Sutarties atsisakymą, apskaičiuotą remiantis išlaidomis, kurios buvo žinomos Sutarties nutraukimo dieną. Jei po galutinių išlaidų apskaičiavimo būtina grąžinti Keliautojui dalį mokesčio - Kelionių agentūra nedelsdama grąžins Keliautojui jam priklausančią sumą.

Pirmiau minėtos šio skyriaus nuostatos netaikomos, jei įstatyme nustatyta, kad Keliautojas gali atsisakyti Sutarties arba ją nutraukti be jokio mokesčio.

## 11. MEDICININIŲ IŠLAIDŲ DRAUDIMAS IR DRAUDIMAS NUO NELAIMINGŲ ATŠITIKIMŲ, PAPILDOMI DRAUDIMAI IR DRAUDIMO GARANTIJĄ

**Informaciją** apie privalomąjį su užsienio renginiu susijusių medicininių išlaidų draudimą ir draudimą nuo nelaimingų atsitikimų bei šių draudimų sąlygas galima rasti kelionių draudimo sąlygose ir interneto svetainėje [www.itaka.pl](http://www.itaka.pl) arba galima gauti Pardavimo biure.

**Kelionių agentūra** pareiškia, kad turi Įstatyme numatytą finansinį užtikrinimą nemokamo atveju - draudimo garantija, kurią išdavė Europäische Reiseversicherung AG“, registruota Miunchene, Lenkijos padalinys, adresas ul. Chmielna 101/102 80-748 Gdanskas, ir kad pagal Įstatymą už Sutartį moka įmokas į Turizmo garantijų fondą. Lėšos pagal garantiją išmokamos:

1. išlaidoms, susijusioms su tolesniu dalyvavimu Renginyje arba grįžimu į šalį, padengti, per Opolės maršalo biurą, ul. Piastowska 14, 45-082 Opolė, tel. +48 77 54 16 410, el. paštas [umwo@opolskie.pl](mailto:umwo@opolskie.pl).

2. visai mokesčių už Renginį sumai ar jos daliai grąžinti - ankstesniame sakinyje minėtas draudikas, tel. + 48 58 324 88 50, el. paštas [poczta@erv.pl](mailto:poczta@erv.pl).

## 12. KELIONIŲ AGENTŪROS ATSAKOMYBĖ

**Kelionių agentūra** atsako už tinkamą visų Sutartyje numatytų turistinių paslaugų vykdymą. **Jei kuri nors** iš turistinių paslaugų neįvykdyta pagal Sutartį arba neįvykdytos paslaugos, sudarančios reikšmingą Renginio dalį, taikomos Įstatymo 48 straipsnio nuostatos. Keliautojas privalo pranešti Kelionių agentūrai apie nustatytus neatitikimus nedelsdamas, jei įmanoma, renginio metu - atsižvelgdamas į įvykio aplinkybes.

Kelionių agentūros **atsakomybė** už turistinių paslaugų nevykdymą arba netinkamą vykdymą nustatyta Įstatymo 50 straipsnyje.

Kelionių agentūros ir Pardavimo biuro **atsakomybė** už rezervacijos klaidas nustato Įstatymo 53 straipsnyje.

**Laikantis** Įstatymo 50 straipsnio 5 dalies, Kelionių agentūra apriboja savo atsakomybę už turistinių paslaugų nevykdymą arba netinkamą vykdymą iki trigubos Renginio kainos sumos kiekvienam Keliautojui.. Šis apribojimas netaikomas asmeninei žalai, tyčinei žalai ar žalai dėl aplaidumo.

**Kelionių agentūra atsako** už informaciją, pateiktą viešbučių išleistuose leidiniuose, brošiūrose, aplankuose, informaciniuose lapeliuose ir kitose informacinėse medžiagose, kurias Kelionių agentūra perduoda Keliautojui tiesiogiai arba per Pardavimo biurą.

## 13. PAREIGA SUTEIKTI KELIAUTOJUI PAGALBĄ

**Jeigu** Keliautojas susidūrė su sunkia situacija dėl neišvengiamų ir neįprastų aplinkybių, kaip apibrėžta Įstatymo 4 straipsnio 15 punkte, Kelionių agentūra suteiks Keliautojui tinkamą pagalbą pagal Įstatymo 52 straipsnyje nustatytas sąlygas.

**Jeigu** neįmanoma užtikrinti Keliautojui grįžtamosios kelionės į šalį pagal Sutartį dėl neišvengiamų ir neįprastų aplinkybių, Kelionių agentūra sumoka keliautojo apgyvendinimo išlaidas (užtikrindama sutartyje nustatytą ar lygiavertę viešbučio kategoriją) už ne ilgesnį kaip 3 dienų laikotarpį.

Pirmiau minėta **teisė** į apgyvendinimą netrukdo taikyti palankesnes nuostatas šiuo atžvilgiu. **Kelionių agentūra** negali remtis neišvengiamomis ir neįprastomis aplinkybėmis dviejuose ankstesniuose sakiniuose minėtai atsakomybei apriboti, jei transporto paslaugas teikiantis verslininkas negali remtis tokiomis aplinkybėmis pagal kitus teisės aktus.

## 14. KELIAUTOJO PAREIGOS IR ATSAKOMYBĖ

**Kelionių lėktuvu** atveju Keliautojas privalo iš atstovo ar viešbučio skelbimų lentos gauti informaciją apie organizuojamus renginius ir grįžtamosios kelionės datą, įskaitant grįžtamojo skrydžio laiko pakeitimus išvykimo iš šalies metu galiojančio laiko atžvilgiu. Grįžimo grafiką būtina patvirtinti likus 24 valandoms iki planuojamo išvykimo į šalį laiko pas vietinį Kelionių agentūros atstavą arba naudojantis viešbutyje esančia informacine lenta, arba **Kliento zonoje** interneto svetainėje [www.itaka.pl](http://www.itaka.pl).

**Kelionių reisiniu / užsakomuoju lėktuvu** atveju Keliautojas privalo laikytis skrydžių atkarpų, apie kurias jam praneša Kelionių agentūra, patvirtinimo taisyklių. Jeigu patvirtinimas negaunamas, tai reiškia, kad transportą vykdančios oro linijos turi teisę priskirti rezervuotas vietas kitiems asmenims. Keliautojas privalo užtikrinti, kad jis ir jo bagažas atitiktų reikalavimus, taikomus kelionėms lėktuvu, autobusu arba kita transporto priemone.

Keleivių ir bagažų vežimo lėktuvu sąlygos pateikiamos interneto svetainėje [www.itaka.pl](http://www.itaka.pl) skiltyje „oro linijos“. Atkreipiamas dėmesys, kad nėščios moterys prieš kelionę lėktuvu turėtų pasikonsultuoti su gydytoju. Saugumo sumetimais moterys nuo 26 iki 34 nėštumo savaitės pabaigos (daugiavaio nėštumo atveju nuo 20 iki 28 savaitės pabaigos) privalo pateikti vežėjui gydytojo pažymą anglų kalba, kad nėra jokių kontraindikacijų skristi.

Nėščiosioms po 34 nėštumo savaitės (daugiavaio nėštumo atveju po 28 savaitės) vežėjas gali neleisti skristi.

**Galutinį sprendimą** dėl leidimo skristi nėščiai moteriai priima lėktuvo kapitonas. Krūvių laivu atveju, nėščiosios po 24 nėštumo savaitės, prieš įlaipinimą į laivą privalo pateikti medicininę pažymą apie galimybę keliauti. Vežėjas pasilieka teisę prašyti medicininės pažymos bet kuriame nėštumo etape ir atsisakyti vežti, jei Vežėjas ir/arba laivo Kapitonas nėra įsitikinę, kad Keleivis bus saugus kelionės metu.

## 15. ORO LINIJŲ ATSAKOMYBĖ

**Skrydžiui** į paskirties vietą ir atgal taikomos 1999 m. Monrealio konvencijos sąlygos. Skundus dėl bagažo sugadinimo arba apiplėšimo skrydžio metu, būtina teikti raštu užpildant formą Property Irregularity Report (toliau PIR) oro linijų atstovybės adresu per 7 dienas nuo sugadintų daiktų atsiėmimo. Skundus dėl pavėluoto bagažo pristatymo būtina teikti raštu oro linijų atstovybės adresu per 21 dieną nuo bagažo perdavimo keleiviui dienos. PIR formą paprastai galima rasti oro uostuose pranešimo apie prarastą ar sugadintą bagažą vietoje, angl. „Lost and found“.

## SU „ITAKA“ KELIONIŲ AGENTŪROS ORGANIZUOJAMO RENGINIO VYKDYMU SUSIJUSIŲ KELIAUTOJŲ PRANEŠIMŲ, REIKALAVIMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO VIDAUS PROCEDŪRA galioja nuo 2018 m. liepos 1 d.

1. Jei turistinio renginio metu Keliautojas nustato netinkamą Sutarties vykdymą, jis privalo nedelsdamas apie tai pranešti Kelionių agentūrai arba jos atstovui (gidui ar atstovui) renginio vykdymo vietoje. Nustatęs neatitikimą, Keliautojas turi teisę pateikti skundą. Siekiant išvengti žalos, Keliautojas skundą privalo pateikti nedelsdamas taip, kad Kelionių agentūra galėtų kuo greičiau į jį atsakyti ir išaiškinti šį klausimą. Kelionių agentūra rekomenduoja pateikti skundą popierine arba elektronine forma (el. paštu: [cok@itaka.pl](mailto:cok@itaka.pl)), arba kitoje patvarioje laikmenoje. „Patvari laikmena“ suprantama kaip medžiaga arba priemonė, skirta informacijai saugoti taip, kad su ja būtų galima susipažinti informacijos paskirtį atitinkančiu laikotarpiu ir iš kurios laikoma informacija atkuriamą nepakeista. Skunde turi būti pateikti duomenys, leidžiantys identifikuoti Keliautoją ir turistinį renginį, kuriame jis dalyvavo, turi būti aprašytas skundo dalykas, neatitiktis ir reikalavimai, ir turi būti pateiktas per 30 dienų nuo renginio pabaigos dienos. Tam, kad būtų laikytasi termino, pakanka laiku išsiųsti skundą. Jei skundas pateikiamas pasibaigus terminui, Kelionių agentūra gali jį pripažinti negaliojančiu.

2. Skundas dėl turistinio renginio vykdymo gali būti pateiktas tiesiogiai Kelionių agentūrai adresu „Centrum Obsługi Klienta, Nowa Itaka sp. z o.o.“, ul. Reymonta 39, 45-072 Opolė arba [cok@itaka.pl](mailto:cok@itaka.pl) arba Pardavimo biurui, per kurį buvo sudaryta Sutartis. Pardavimo biuras nedelsdamas perduoda skundą Kelionių agentūrai. Pardavimo biurui pateiktas skundas laikomas įteiktu jo pateikimo Kelionių biurui dieną. Pardavimo biuras, gidas ir atstovas neturi teisės pripažinti su Sutartimi susijusių Keliautojo reikalavimus, ypač kylančius iš Keliautojo pateikto skundo.

3. Atsakymas į tinkamai pateiktą skundą pateikiamas Keliautojui popierine forma arba kitoje patvarioje informacijos laikmenoje, atsižvelgiant į Keliautojo skundo pateikimo aplinkybes ir formą, bet ne vėliau kaip per 30 dienų nuo skundo gavimo dienos. Tam, kad būtų laikytasi termino, pakanka laiku išsiųsti atsakymą (pvz. išsiųsti siuntą pašto įstaigoje arba išsiųsti el. laišką).

4. Išskyrus atvejus, kai tokia pareiga nurodyta galiojančiuose teisės aktuose, Kelionių agentūra netaiko neteisminio skundų nagrinėjimo ir žalos atlyginimo priemonių, taip pat netaiko neteisminio vartotojų ginčų sprendimo priemonių. Vykdydama galiojančiuose teisės aktuose numatytas pareigas, Kelionių agentūra informuoja, kad teisė nagrinėti bylą dėl neteisminio vartotojų ginčų sprendimo turi Kelionių agentūros buveinės vietos Prekybos inspekcija - Vaivadijos prekybos inspekcijos valdyba Opolėje (ul. 1 maja 1, 45-068 Opolė, el. pašto adresas: [sekretariat@opole.wiih.gov.pl](mailto:sekretariat@opole.wiih.gov.pl)). Informaciją apie neteisminį vartotojų ginčų sprendimą Europos Komisijos sukurtoje platformoje galima rasti adresu: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=PL>. Keliautojas turi teisę pateikti skundą aukščiau minėtoje platformoje, jei Sutartis sudaroma Kelionių agentūros interneto svetainėje (internetu). Keliautojas taip pat gali gauti pagalbos dėl savo teisių ir ginčų tarp jo ir Kelionių agentūros, kreipdamasis į pavieto (miesto) vartotojų ombudsmeną arba socialinę organizaciją, kurios įstatuose numatyta vartotojų apsauga (pvz. Vartotojų federacija, Lenkijos vartotojų asociacija) arba naudodamasis informacija, pateikta Konkurencijos ir vartotojų apsaugos tarnybos pirminko interneto svetainėje

## 16. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

Keliautojo **pranešimai**, reikalavimai ir skundai nagrinėjami pagal „Su renginio vykdymu susijusių Keliautojų pranešimų, reikalavimų ir skundų nagrinėjimo vidaus procedūrą“.

Bet kokie Šalių **ginčai**, susiję su šia Sutartimi, gali būti sprendžiami taikant neteisminio vartotojų ginčų sprendimo priemones, jei ginčo išspręsti nepavyksta - jie sprendžiami teritorinę jurisdikciją turinčiame teisme.

Teisę spręsti ginčus neteisimine tvarka turi Prekybos inspekcija, o informacija apie tokią procedūrą pateikiama interneto svetainėje <http://www.opole.wiih.gov.pl/>.

Šiose Dalyvavimo sąlygose nenumatytais atvejais taikomos Įstatymo, Civilinio kodekso nuostatos ir kiti vartotojų teisių apsaugos reglamentai, įskaitant turistiniams renginiams taikomus reglamentus: 2014 m. gegužės 30 d. vartotojų teisių įstatymo 10, 11, 12 straipsnio 1 dalies 1, 5, 16 ir 17 punktas, 17 straipsnis ir 20 straipsnio 2 dalis (oficialusis leidinys 2017 m., 683 p.) 3 straipsnio 1 dalies 8 punktas).

**Keliautojas** gali susipažinti su Įstatymo nuostatomis, taip pat su Dalyvavimo sąlygose minėtomis nuostatomis, interneto svetainėje [www.itaka.pl](http://www.itaka.pl) arba Pardavimo biure arba adresu: [www.sejm.gov.pl](http://www.sejm.gov.pl).