

УСЛОВИЯ ДОГОВОРА ОБ ОРГАНИЗОВАННОЙ ТУРИСТИЧЕСКОЙ ПОЕЗДКЕ

1. ОБЩИЕ УСЛОВИЯ

1.1. Цель ЗАО «Itaka Lietuva» (далее – организатор путешествий) – обеспечить туристу оптимальные условия для отдыха во время организованного туристического путешествия. В настоящем договоре об организованной туристической поездке, который составлен, руководствуясь гражданским кодексом Литовской Республики (далее – Гражданский кодекс), законом Литовской Республики о защите прав потребителей, а также Законом Литовской Республики о туризме, описаны права и обязанности туриста и организатора путешествий. В настоящем договоре турист – физическое лицо, которое заключает с организатором путешествий договор об организованной туристической поездке (далее – «договор») (лицо, подписавшее договор), либо любое другое физическое лицо, от имени которого лицо, подписавшее договор, приобретает организованную туристическую поездку (далее – «поездка») и принимает все права и обязанности в соответствии с договором (иные получатели выгоды), либо любое лицо, которому лицо, подписавшее договор, или любой получатель выгоды переуступает свое право на поездку.

2. ОБЯЗАТЕЛЬСТВА СТОРОН ДОГОВОРА

А. ТУРИСТ

2.1. Турист (-ы) обязуется (-ются):

2.1.1. Своевременно оплатить поездку – в порядке и на условиях, предусмотренных в настоящем договоре.

2.1.2. Своевременно предоставить информацию и документы, необходимые организатору путешествий для выполнения настоящего договора.

2.1.3. Своевременно прибыть на место начала поездки, соблюдать указания организатора путешествий относительно осуществления путешествия или его отдельных частей, международные правила транспортировки пассажиров, порядок транспортировки багажа, а также требования относительно количества и запретов ввозимых предметов. Выполнять указания приграничных и таможенных служб. Условия транспортировки пассажиров и багажа при помощи самолета представлены на веб-странице www.itaka.lt, в разделе «авиалинии». Беременные женщины перед перелетом должны проконсультироваться у врача. В целях безопасности женщины с 24 и до конца 34 недели беременности (в случае с многоплодной беременностью – с 20 и до конца 28 недели) обязаны предоставить перевозчику, осуществляющему перелет, справку на английском языке, подтверждающую, что отсутствуют какие-либо противопоказания для перелета. Перевозчик, осуществляющий перелет, может наложить запрет на перелет для беременных после 34 недели беременности (в случае многоплодной беременности – после 28 недели). Окончательное решение относительно разрешения на перелет беременной женщины принимает капитан самолета.

2.1.4. В случае отправления в путешествие с ребенком (с детьми), соблюдать требования описания Порядка о временном отъезде ребенка в зарубежные государства, не входящие в состав шенгенского пространства, утвержденного постановлением Правительства Литовской Республики за номером 302 от 28 февраля 2002 г.

2.1.5. Возместить ущерб, нанесенный во время путешествия (испорченный гостиничный инвентарь, транспортные средства и проч.). Если ущерб нанесен несовершеннолетним лицом, все убытки возмещает лицо, несущее за него ответственность. Если турист принимает ответственность за вину и соглашается возместить ущерб, его нужно возместить на месте. В тех случаях, когда турист не принимает ответственность за вину, организатор путешествий имеет право взыскать ущерб в порядке, предусмотренном правовыми актами Литовской Республики. Турист не обязан возмещать ущерб, возникший по причине обстоятельств непреодолимой силы.

2.1.6. Недееспособные лица или лица с ограничениями двигательной функции, которым во время перелета может понадобиться специальная помощь, относительно подтверждения сидячих мест обязаны связаться и договориться с перевозчиком, осуществляющим перелет, или с организатором путешествия перед заключением договора. В некоторых случаях психическое, эмоциональное, физическое или иное медицинское состояние лица во время перелета может оказать негативное воздействие как на самого туриста, так и на лица, путешествующие вместе (лица со специальными потребностями, сердечными стимуляторами, дыхательными аппаратами, сердечными заболеваниями, готовящиеся к операциям и проч.). Поэтому данные туристы перед заключением договора обязаны проконсультироваться у медиков и получить их разрешение или рекомендации относительно путешествия, а также оценить возможные риски во время него. В случае, если лицо не предупредило о состоянии здоровья или возможных рисках, а также не согласовало услуги транспортировки с перевозчиком, осуществляющим перелет, или организатором путешествий, перевозчик, осуществляющий перелет, имеет право отказать в транспортировке пассажира подобного рода, а турист берет на себя ответственность за все возможные риски и негативные последствия подобного поведения.

2.2. Турист, являющийся главной стороной договора, обязан информировать остальных туристов – получателей выгоды о том, что поездка организуется только в соответствии с условиями, указанными в настоящем договоре, и все туристы обязаны выполнять все условия договора, а также предоставлять им всю информацию, отправляемую организатором путешествий после заключения договора.

2.3. Забронировать путешествие имеет право дееспособное лицо не младше 18 лет, другие лица, обладающие подобным правом в соответствии с законодательством Литовской Республики. Если договор заключает несовершеннолетнее лицо, возраст которого составляет не менее 14 лет, необходимо письменное согласие одного из родителей или попечителей с заверенным нотариусом подписями одного из родителей или попечителей (если несовершеннолетнее лицо отправляется в поездку без родителей или попечителей либо с сопровождающим лицом). Если договор заключает эмансипированное несовершеннолетнее лицо, необходима заверенная нотариусом копия решения суда.

2.4. В случае отъезда в путешествие рекомендуется, чтобы турист связался с организатором путешествий (напрямую либо с агентом по продаже путешествий, через которого была забронирована поездка) не менее, чем за 24 часа до даты планирующегося отъезда – для уточнения даты и время отъезда. В случае с возвращением из путешествия рекомендуется, чтобы турист связался с представителем организатора путешествий либо проверил информацию на гостиничной доске объявлений о дате и времени возвращения, включая изменения во времени обратного перелета с точки зрения времени, действующего в рамках отъезда из страны, не позднее, чем за 24 часа до даты планирующегося отъезда из страны.

Б. ОРГАНИЗАТОР ПУТЕШЕСТВИЙ

2.5. Организатор путешествий обязуется:

2.5.1. Обеспечить туристу (-ам) надлежащее оказание всех услуг, указанных в договоре, принимая во внимание законные ожидания туриста, несмотря на то, должен ли эти услуги оказывать сам организатор путешествий или другие поставщики туристических услуг. Каталог и иной материал, описывающий путешествие, либо видеозаписанная программа является неотъемлемым приложением к настоящему договору. На веб-странице организатора путешествий www.itaka.lt публикуется самая новая и актуальная информация о гостиницах, об изменениях в их категориях, услугах и развлечениях после заключения договора.

2.5.2. В случае, если не соберется минимальное количество туристов (для путешествия автобусом – 50 туристов, для путешествия самолетом – 220 туристов) сообщить туристу о расторжении договора на надежном носителе не позднее, чем когда до начала путешествия остается:

2.5.2.1. 20 дней, если длительность путешествия составляет более 6 дней;

2.5.2.2. 7 дней, если длительность путешествия составляет не менее 2 дней и не более 6 дней;

2.5.2.3. за 48 часов, если длительность путешествия составляет менее 2 дней.

Если туристам надлежащим образом и своевременно сообщили о расторжении договора и вернули внесенные за путешествие деньги, организатор путешествия не несет ответственности за ущерб, понесенный туристами.

2.5.3. Если до начала путешествия остается достаточно времени, в такой форме, в какой был заключен договор, либо в иной форме, выбранной туристом, предоставить туристу необходимые квитанции, купоны, билеты, информацию о запланированном времени отъезда и, как применяемый, срок регистрации и предусмотренное время ожидания на промежуточных остановках, транспортных стыковках, а также время прибытия. Организатор путешествий также обязуется предоставлять информацию о транспортных средствах, которые будут предоставляться для путешествия, их характеристики и категорию, тип проживания, место объекта, его категорию или уровень удобств, а также основные особенности и класс (следя соответствующим правилам принимающего государства), питание. Данная информация также может быть опубликована на веб-странице организатора путешествий www.itaka.lt.

2.5.4. Предоставить информацию общего характера о требованиях относительно визы и паспорта в стране путешествия, включая приблизительную длительность процесса выдачи визы, а также информацию о формальностях, связанных со здоровьем (информацию об эпидемиологическом состоянии заразных болезней в странах, в которые отправляются туристы, об обязательных и рекомендуемых профилактических средствах, информацию о порядке оформления страховки здоровья) либо предоставить ссылки на данную информацию. Данная информация либо ссылки на официальные веб-страницы, содержащие информацию подобного рода, публикуются на веб-странице организатора путешествий www.itaka.lt.

2.5.5. В тех случаях, когда организатор путешествий посредством договора обязуется оказать туристу услуги проживания, соответствующие конкретной категории (по правилам принимающей стороны), без указания конкретного поставщика услуг проживания, организатор путешествий до подписания договора обязан информировать туриста о типе, категории проживания и о питании. Организатор путешествий также обязан предоставить туристу не вводящую в заблуждение и исчерпывающую информацию об уровне и количестве удобств, услуг и развлечений.

2.5.6. Предоставить информацию о контактах (имя и фамилия или название, адрес, номер телефона, адрес электронной почты, номер факса) местного представителя организатора путешествий, гида, контактного центра или другой службы, которые предоставляют туристу возможность быстро связаться с организатором путешествий и общаться с ним, обращаться за помощью в случае, если турист столкнулся с трудностями, или предъявить претензию относительно ненадлежащего выполнения договора или невыполнения договора. Если подобные представители организатора путешествий отсутствуют, для туриста следует указать номер телефона, по которому он смог бы звонить в непредвиденном случае, или предоставить информацию, которая помогла бы ему связаться с организатором путешествий и (или) агентом по продаже путешествий. Если в путешествие отправляются несовершеннолетние лица, предоставить родителям или опекунам информацию, позволяющую напрямую связаться с ребенком или ответственным лицом в месте нахождения ребенка.

2.5.7. Персональные данные туриста (-ов) использовать только для оформления документов, связанных с путешествием и заказом услуг, связанных с поездкой.

2.5.8. Без необоснованной задержки предоставить туристу, у которого возникли трудности, необходимую помощь во время путешествия или в случае возникновения обстоятельств непреодолимой силы:

2.5.8.1. предоставлять соответствующую информацию об услугах по надзору за здоровьем, органов местной власти и консульской помощи;

2.5.8.2. помочь туристу воспользоваться средствами дистанционной связи;

2.5.8.3. оказать помощь в поиске альтернативных услуг, связанных с путешествием.

2.5.9. Когда у организатора путешествия возникает обязанность вернуть туристу все или часть денег, уплаченных от его имени за путешествие, он должен вернуть деньги без необоснованной задержки, но не позднее, чем в течение 14 дней со дня расторжения договора. Деньги возвращаются на указанный банковский счет в соответствии с указанием лица, осуществившего бронирование путешествия (первое лицо, указанное в подтвержденном документе о временном бронировании поездки или в документах плательщика).

3. СТОИМОСТЬ ПУТЕШЕСТВИЯ, УСЛОВИЯ ОПЛАТЫ

3.1. В договоре указывается общая стоимость путешествия (включены все налоги, дополнительные взносы, пошлины и прочие расходы), действующая для всех туристов, указанных в договоре. В стоимость путешествия не включена стоимость приобретения паспорта, визы, прививок, дополнительных страховок, о приобретении которых должен позаботиться сам турист, а также курортные сборы, которые выплачиваются в учреждении услуги, связанной с проживанием.

3.2. Путешествие оплачивается в следующем порядке:

3.2.1. Аванс равен 30% стоимости путешествия.

3.2.2. Если до начала путешествия осталось более 30 дней, аванс вносится наличными средствами в кассу организатора путешествий или агента по продаже путешествий, через которого было забронировано путешествие, или на указанный организатором путешествий расчетный счет (при помощи платежного поручения) в течение 24 часов после даты бронирования, а остальная сумма, за вычетом выплаченного аванса, должна быть уплачена в указанном выше порядке не позднее, чем за 30 дней до начала путешествия. Дополнительное страхование отмены путешествия должно быть уплачено во время аванса аванса.

3.2.3. Если до начала путешествия осталось менее 30 дней, но больше 14 дней, вся стоимость путешествия должна быть внесена наличными средствами в кассу организатора путешествий или агента по продаже путешествий, через которого было забронировано путешествие, или на указанный организатором путешествий расчетный счет (при помощи платежного поручения) в течение 24 часов с момента представления брони. Дополнительное страхование отмены путешествия должно быть уплачено во время уплаты полной стоимости путешествия.

3.2.4. Если до начала путешествия осталось менее 14 дней, полная стоимость путешествия должна быть внесена наличными средствами в кассу организатора путешествий или агента по продаже путешествий, через которого было забронировано путешествие, или на указанный организатором путешествий расчетный счет (при помощи платежного поручения) в день осуществления брони, но не позднее, чем до начала поездки. Дополнительное страхование отмены путешествия должно быть уплачено во время уплаты полной стоимости путешествия.

3.2.5. В случае, если турист приобретает путешествие в соответствии с условиями предварительной покупки, особенного (специального) предложения или относительно которого применяются специальные условия оплаты, условия расчета за путешествие, которые отличаются от стандартных условий оплаты, указанных в пунктах 3.2.1 – 3.2.4, указываются в договоре отдельно.

3.2.6. Если бронь осуществляется не лично, турист в течение 24 часов с момента осуществления брони обязан переслать по факсу или электронной почте агента по продаже путешествий (если бронь осуществлялась через него) либо по адресу электронной почты организатора путешествий info@itaka.lt (если бронь осуществлялась на веб-странице www.itaka.lt) подтверждение о произведенной оплате.

3.2.7. Если перечисленные выше условия не будут выполнены, организатор путешествий оставляет за собой право отменить неоплаченную бронь.

4. ПЕРЕЛЕТ, ГОСТИНИЧНЫЕ СУТКИ, ПАСПОРТА

4.1. Организатор путешествий информирует туриста, что день отъезда является датой начала путешествия, а день возвращения – датой завершения путешествия. В случае перелета на самолете первый и последний день путешествия предусмотрен для поездки, а не для реального отдыха. Гостиничные сутки, т. е. гостиничные услуги (например, питание), заканчиваются в гостиницах и в апартаментах в 10.00 часов, а начинаются в 15.00 часов. Если в принимающую страну турист прилетает ночью, т. е. в день после даты начала оказания гостиничных услуг, которая указана в разделе документа о путешествии («ДАТА»), туриста заселяют после его прибытия в гостиницу. В данном случае гостиничные сутки считаются с 15.00 часов дня, который указан в разделе документа о путешествии («ДАТА»). Услуги «Все включено» (англ. *All inclusive*) начинают предоставляться после регистрации в гостинице, с условием, что начались первые гостиничные сутки, и их оказание завершается после снятия с регистрации в гостинице, но не позднее, чем истекает последние гостиничные сутки. В том случае, если возвращение в страну происходит после истечения последних гостиничных суток, из номеров следует выселиться не позднее, чем до 10.00 часов дня возвращения. В случае круиза на судне, размещение на судне начинается с 13.00 часов, а в конце круиза каюты должны быть освобождены до 9.00 часов.

4.2. Каждый турист, выезжающий за пределы Европейского Союза, обязан иметь при себе действующий паспорт (по крайней мере, 6 месяцев до даты завершения путешествия). Отправляясь в страны Европейского Союза, необходима персональная идентификационная карточка или паспорт. Это требование также применяется к детям в возрасте до 2 лет. Лицам, обладающим временным или дипломатическим паспортом, организатор путешествий рекомендует перед осуществлением брони связаться с дипломатическим представительством принимающей стороны, принимая во внимание

возможные формальные ограничения, связанные с паспортом подобного рода.

5. Внесение изменений в стоимость поездки

5.1. Организатор путешествий после заключения договора имеет право повысить стоимость поездки. Повышение стоимости поездки возможна только в том случае, если на нее напрямую повлиял (-а) изменившийся (-ая):

5.1.1. стоимость транспортировки, изменяющаяся из-за расходов на горючее или на иные источники энергии;

5.1.2. размер налогов или пошлин, связанных с услугами, включенными в договор (например, туристическая пошлина, налоги аэропорта, прочее), которые применяют третьи лица, напрямую не участвующие в организации поездки;

5.1.3. курс обмена валюты, связанной с путешествием.

5.2. Организатор путешествий на надежном носителе четко и понятно информирует туриста об увеличении цены не менее, чем за 20 дней до начала путешествия, с указанием причин увеличения цены и каким образом было подсчитано увеличение цены.

5.3. Если увеличение цены на путешествие превышает 8 процентов от окончательной стоимости путешествия, турист имеет право расторгнуть договор или выбрать альтернативное путешествие, предлагаемое организатором путешествий.

5.4. Турист после заключения договора имеет право уменьшить стоимость путешествия в следующих случаях:

5.4.1. в случае уменьшения расходов, указанных в пункте 5.1. договора, после заключения договора, но до начала путешествия;

5.4.2. из-за ненадлежащего выполнения договора, если только организатору путешествий удастся доказать, что договор выполняется ненадлежащим образом по вине туриста;

5.4.3. если из-за предлагаемых альтернативных услуг путешествие становится ниже качеством, нежели указано в договоре;

5.4.4. если организатор путешествий по обоснованным причинам не может предложить альтернативные услуги или турист отказывается от них в соответствии с частью 5 статьи 6.754 Гражданского кодекса;

5.4.5. если из-за указанных туристом недочетов выполнение договора не может осуществляться в дальнейшем, а организатор путешествий в установленный туристом срок не устраняет недочеты.

5.5. Понизив стоимость путешествия, организатор путешествий имеет право вычесть из причитающейся к выплате туристу суммы фактические административные расходы. По просьбе туриста организатор путешествия обязан предоставить обоснование подобных административных расходов.

6. Внесение изменений в иные условия договора

6.1. До начала путешествия организатор путешествий имеет право в одностороннем порядке внести изменения в иные условия договора только при наличии всех указанных ниже условий:

6.1.1. изменения не являются существенными;

6.1.2. организатор путешествий в желаемой туристом форме на надежном носителе четко и понятно предоставил туристу информацию об изменениях.

6.2. Организатор путешествий без необоснованных задержек на надежном носителе четко и понятно должен предоставить туристу информацию о:

6.2.1. предлагаемых изменениях к договору;

6.2.2. разумном сроке, который равен 2 (двум) дням, в рамках которого турист должен информировать организаторов путешествий о своем решении;

6.2.3. последствиях, если турист не даст ответа в рамках срока, указанного организатором путешествий;

6.2.4. альтернативной поездке и ее стоимости, если таковая поездка предлагается.

6.3. Турист имеет право в результате собственного выбора, в рамках разумного срока, указанного организатором путешествий, согласиться с предлагаемыми организатором путешествий условиями договора или расторгнуть договор без платы за расторжение договора.

6.4. В случае, если турист расторгает договор, организатор путешествий может предложить туристу равноценное путешествие или путешествие более высокого качества. Если в связи с изменением договора или выбором альтернативного путешествия ухудшается качество путешествия или снижается его стоимость, турист имеет право требовать возвращения разницы от уменьшившейся стоимости.

6.5. После заключения договора, в результате письменной договоренности обеих сторон, может подлежать замене (изменению) любое условие договора.

7. Замена сторон договора. Замена путешествия

7.1. Турист имеет право переуступить свое право на путешествие другому лицу, которое приобретет все права и обязанности туриста в соответствии с настоящим договором, если до начала путешествия организатору путешествий или агенту по продаже путешествий, через которого был составлен договор, предоставит обоснованное уведомление. Уведомление туриста во всех случаях считается обоснованным, если оно предоставлено не позднее, чем за семь дней до начала поездки, за исключением случаев, когда организатор путешествий соглашается принять подобное уведомление, которое представлено менее, чем за семь дней до начала путешествия, но не позднее, чем за два часа до отъезда для путешествий самолетом либо за 15 минут до отъезда для автобусных поездок.

7.2. Организатор путешествий информирует туриста, переуступающего свое право на путешествие другому лицу, о фактических расходах на переуступку договора и представляет подтверждающие их доказательства. Данные расходы должны быть обоснованными и не превышать фактические расходы, понесенные организатором путешествий в связи с переуступкой договора.

7.3. Турист, переуступающий право на путешествие, и другое лицо несут солидарную ответственность перед организатором путешествий за уплату стоимости путешествия и оплату расходов, связанных с переуступкой права на путешествие.

7.4. В тех случаях, когда подобная переуступка противоречит правилам лица, помощью которого пользуется организатор путешествий (т. е., если в течение срока, оставшегося до начала путешествия, уже нельзя заказать и/или изменить в местном

транспортном средстве, гостинице), то это указывается в договоре или в приложениях к нему.

8. Право на отказ от договора

8.1. Право туриста на расторжение договора:

8.1.1. Турист имеет право в любое время расторгнуть договор до начала путешествия.

8.1.2. В случае, если турист расторгает договор, организатор путешествий может потребовать от туриста обоснованной платы за расторжение договора, предусмотренной в договоре. Размер платы за расторжение договора зависит от срока, оставшегося до начала путешествия:

- если остается не менее 40 дней до начала путешествий – 50 EUR за человека,

- если остается от 39 дней до 31 дня до начала путешествий – 20% стоимости путешествия;

- если остается от 30 дней до 21 дня до начала путешествия – 30% стоимости путешествия;

- если остается от 20 до 14 дней до начала путешествия – 50% стоимости путешествия;

- если остается от 13 до 8 дней до начала путешествия – 70% стоимости путешествия;

- если остается от 7 до 2 дней до начала путешествия – 80% стоимости путешествия;

- если остается один день и меньше до начала путешествия – 90% стоимости путешествия.

В случае расторжения договора о поездке, который охватывает услугу транспортировки пассажиров, оказываемую при помощи регулярного перелета, стоимость билетов на перелеты не возвращается.

Во всех случаях размер платы за расторжение договора не может превышать стоимость путешествия, предусмотренную в договоре.

8.1.3. Турист имеет право расторгнуть договор без уплаты за расторжение договора в следующих случаях:

8.1.3.1. если организатор путешествий перед началом поездки вносит изменения в условия договора, а турист в указанный организатором путешествий разумный срок, который равен двум дням, не соглашается с предлагаемыми организатором путешествий изменениями условий договора, если:

8.1.3.1.1. организатор путешествий перед началом поездки вынужден существенно изменить любую из основных услуг и (или) особенностей путешествия;

8.1.3.1.2. организатор путешествий не может выполнить указанные в договоре специальные требования туриста;

8.1.3.1.3. организатор путешествий предлагает повысить стоимость путешествия более, чем на 8 процентов, в соответствии со статьей 6.752¹⁰ Гражданского кодекса;

8.1.3.2. если из-за указанных туристом недочетов выполнение договора не может осуществляться в дальнейшем, а организатор путешествий не устраняет недочеты в установленный туристом обоснованный срок. В случаях, предусмотренных в части 3 статьи 6.752¹⁰ Гражданского кодекса, турист может попросить уменьшить стоимость путешествия или возместить ущерб;

8.1.3.3. в случае возникновения обстоятельства непреодолимой силы в другом месте путешествия или совсем рядом, из-за которых осуществление путешествия или доставка туристов в целевое место путешествия становится невозможным. В данном случае турист имеет право требовать, чтобы ему были возвращены деньги, уплаченные за путешествие, однако ему не предоставляется право на дополнительное получение возмещения ущерба.

8.1.4. Если турист не прибывает к началу путешествия по причинам, независимым от организатора путешествий, и перед началом поездки не сообщает о расторжении договора, бронь туриста относительно настоящего путешествия будет отозвана организатором путешествий в системе бронирования через 48 часов с начала путешествия, в котором турист не участвовал.

8.1.5. Если поездку приобрели два туриста и перед началом путешествия договор расторгает один из туристов, указанный в договоре, второй турист, который отправится в путешествие один, обязан еще до отъезда внести дополнительную плату за односторонний номер. В случае ознакомительных путешествий и тогда, когда за одностороннюю комнату не выплачивается дополнительная стоимость, такой турист заселяется вместе с другим лицом одного с ним пола в двухместном номере.

8.2. Право организатора путешествий на расторжение договора:

8.2.1. Организатор путешествий имеет право перед началом путешествия расторгнуть договор, вернуть туристу все суммы, уплаченные за путешествие, и возместить туристу понесенный обоснованный ущерб.

8.2.2. В случае расторжения договора организатором путешествий ущерб, понесенный туристом, не возмещается в следующих случаях:

8.2.2.1. количество лиц, приобретших поездку, меньше, чем минимальное количество туристов, указанных в пункте 2.5.2 договора, и турист был проинформирован об этом в порядке, предусмотренном в пункте 2.5.2 договора;

8.2.2.2. организатор путешествий не может выполнить условия договора из-за обстоятельств непреодолимой силы, и он незамедлительно, до начала путешествия, сообщает туристу о расторжении договора.

8.3. Турист имеет право без указания причины в течение 14 дней отказаться от договора, заключенного не в торговых помещениях, в порядке, предусмотренном в части 1 статьи 6.228¹⁰ Гражданского кодекса, и обязан сообщить об этом организатору путешествий в порядке, предусмотренном в частях 6 и 7 статьи 6.228¹⁰ Гражданского кодекса.

9. Ответственность за невыполнение настоящего договора

9.1. Организатор путешествий несет ответственность за любые технические недочеты системы заказа, которые возникли по его вине в рамках заключения договора, а также за любые ошибки, совершенные во время процесса заказа. Ответственность не применяется, если ошибка в заказе возникла по вине туриста или их вызвали обстоятельства непреодолимой силы.

9.2. Организатор путешествий обязан без необоснованной задержки предоставлять туристу, у которого возникает трудности, необходимую помощь, указанную в пункте 2.5.8.

9.3. Если помощь туристу необходима по причинам, которые возникают из-за преднамеренных действий или халатности туристов, организатор путешествий имеет право взимать плату за оказание помощи подобного рода, размер которой не может превышать фактические расходы, понесенные организатором путешествий.

9.4. Турист без необоснованной задержки должен сообщить организатору путешествий, используя для этого контакты, указанные в договоре, о любом случае ненадлежащего выполнения или невыполнения договора, отмеченном им во время путешествия, и указать разумный срок для устранения недочетов. Если недочеты следует устранить немедленно, турист не обязан указывать срок.

9.5. Если указанные в договоре услуги оказываются не в соответствии с условиями договора, организатор путешествий, в рамках установленного туристом разумного срока, обязан исправить недочеты, указанные туристом, за исключением случаев, когда это сделать невозможно, либо, если бы это повлекло за собой непропорциональные расходы, принимая во внимание масштаб недочетов и стоимость указанных в договоре услуг, оказанных ненадлежащим образом.

9.6. Если организатор путешествий не устраняет недочеты по причинам, указанным в пункте 9.5 условий договора, то применяются положения статьи 6.754¹⁰ Гражданского кодекса о возмещении ущерба.

9.7. Если организатор путешествий в указанный туристом обоснованный срок не исправляет недочеты по причинам, не связанным с причинами, указанными в пункте 9.5 договора, турист может сделать это самостоятельно и потребовать покрытия необходимых расходов.

9.8. Если организатор путешествий не может оказать большей части услуг в соответствии с договором либо услуга возврата туриста в место отъезда не предоставляется так, как было оговорено, организатор путешествий обязан предложить туристу подходящие альтернативные услуги (без дополнительных расходов), качество которых, если это возможно, было бы равноценным качеству, указанному в договоре, либо выше, чтобы можно было продолжать путешествие. Если из-за предлагаемых альтернативных путешествий приобретает более низкое качество, нежели указано в договоре, организатор путешествий соответствующим образом снижает цену на путешествие.

9.9. Если предложенные альтернативы не похожи на те услуги, относительно которых была достигнута договоренность в договоре, или, если предложенное снижение цены является неадекватным, турист может отказаться от них.

9.10. Если недостаточное соответствие существенно влияет на осуществление путешествия, а организатор путешествия в установленный туристом обоснованный срок не исправляет положение, турист может расторгнуть договор без платы за расторжение договора и обратиться с просьбой о снижении стоимости и (или) возмещении материального и нематериального ущерба.

9.11. Если отсутствует возможность предложить альтернативы или турист отказывается от предложенных альтернатив в соответствии с пунктом 9.9. договора, турист обладает правом на снижение стоимости и (или) возмещение материального и нематериального ущерба без расторжения договора.

9.12. Если поездка охватывает услугу транспортировки пассажиров, в случаях, указанных в пунктах 9.9 – 9.11 настоящего договора, организатор поездок, без дополнительной оплаты, должен обеспечить возвращение туриста в начальную точку отъезда при помощи равноценного вида транспорта или доставки в другое место, на которое согласен турист, а также вернуть туристу деньги за неоказанные услуги.

9.13. Если из-за обстоятельств непреодолимой силы организатор не может обеспечить возвращение туриста так, как это предусмотрено в договоре, организатор путешествий обязан оплатить расходы на необходимое проживание, категория которого, если возможно, является равноценной указанной в договоре категории, на тот период, на который затягиваются обстоятельства непреодолимой силы, но не дольше, чем на три ночлега для каждого туриста, за исключением случаев, когда в других законах или правовых актах Европейского Союза предусмотрены более длительные сроки (например, для лиц с ограниченными возможностями передвижения и сопровождающих их лиц, для беременных и несовершеннолетних без сопровождения, а также для лиц, которым требуется специальная медицинская помощь, если турист сообщает о его специальных потребностях организатору путешествий за не менее, чем 48 часов до начала путешествия).

9.14. Турист имеет право требовать, чтобы ему без необоснованной задержки был возмещен материальный и нематериальный ущерб в следующих случаях:

9.14.1. если в связи с указанными туристом недочетами выполнение договора не может осуществляться в дальнейшем, а организатор путешествий в установленный туристом обоснованный срок не устраняет недочеты;

9.14.2. если организатор путешествий по обоснованным причинам не может предложить альтернативные услуги или турист отказывается от них в соответствии с пунктом договора 9.9;

9.14.3. в других случаях, предусмотренных в Гражданском кодексе.

9.15. Организатор путешествий не несет ответственности за ненадлежащее выполнение договора, если организатору путешествий удается доказать, что договор выполнялся ненадлежащим образом:

9.15.1. по вине туриста;

9.15.2. по вине третьей стороны, не связанной с оказанием услуг в соответствии с договором, поэтому нельзя было предусмотреть ущерб или избежать его;

9.15.3. по причине обстоятельств непреодолимой силы.

9.16. Если ущерб, за исключением ущерба, возникшего в связи со смертью туриста, ущербом, нанесенным его здоровью, а также преднамеренного ущерба или ущерба, нанесенного по большой неосторожности, наносится туристу во время оказания услуги, предусмотренной в договоре, но эту услугу оказывает не сам организатор путешествия, ответственность организатора за ущерб подобного рода может быть ограничен стоимостью путешествия в тройном размере.

9.17. Право туриста на возмещение ущерба или право на снижение стоимости не влияет на права пассажира в соответствии с

Регламентом (ЕС) № 261/2004 Европейского Парламента и Совета от 11 февраля 2004 г., устанавливающим общие правила относительно компенсаций и помощи пассажирам в случае отказа в посадке, отмены или длительной задержки рейса и аннулирующим Регламент (ЕЕС) № 295/91 (официальное издание (ОИ) 2004 издание (И) 046, стр. 1), Регламентом (ЕС) № 1371/2007 Европейского Парламента и Совета от 23 октября 2007 г. о правах и обязанностях пассажиров железнодорожного транспорта (ОИ 2007 И 315, стр. 14), Регламентом (ЕС) № 392/2009 Европейского Парламента и Совета от 23 апреля 2009 г. об ответственности перевозчиков пассажиров морским транспортом в случае аварий (ОИ 2009 И 131, стр. 24), Регламентом (ЕС) № 1177/2010 Европейского Парламента и Совета от 24 ноября 2010 г. о правах пассажиров, осуществляющих поездки по морским путям и внутренним водам, который вносит частичные изменения в Регламент (ЕС) № 2006/2004 (ОИ 2010 И 334, стр. 1), Регламентом (ЕС) № 181/2011 Европейского Парламента и Совета от 16 февраля 2011 г. о правах пассажиров городского транспорта и автобусов дальнего следования, который вносит частичные изменения в Регламент (ЕС) № 2006/2004 (ОИ 2011 И 55, стр. 1), и в соответствии с международными конвенциями.

9.18. Возмещение ущерба, выплаченное организатором путешествий в соответствии с пунктом 9.14 договора, или снижение стоимости, предоставленное туристу организатором путешествий согласно с постановлениями 5 раздела договора а также предоставленное снижение стоимости и выплаченное возмещение ущерба в соответствии с указанными в пункте 9.17 правовыми актами Европейского Союза и международными конвенциями начисляются туристу высчитав один из другого – во избежание двойного возмещения ущерба.

9.19. Материальный и нематериальный ущерб, нанесенный туристу, возмещается в порядке, установленном Гражданским кодексом.

10. СТРАХОВАНИЕ

10.1. Перед отъездом в путешествие рекомендуется (данный пункт не является обязательным) приобрести страхование медицинских расходов на время поездки. Кроме того, турист имеет право

Организатор путешествия

ЗАО «Itaka Lietuva»
Код предприятия: 304739881
Ул. Perkūnkiemio 6, LT-12130, Вильнюс
Номер лицензии 15250
Тел. +37052005280, адрес электронной почты: support@itaka.lt

В лице агента по продаже путешествий

Подпись _____

Имя, фамилия _____

приобрести страхование на случай несостоявшейся поездки, страхование утери стыковочной поездки, страхование от несчастных случаев и т. д. Вся информация о страховании предоставляется на веб-странице www.itaka.lt либо турист может поинтересоваться о ней у агента по продаже путешествий.

11. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

11.1. Претензии, возникшие во время путешествия относительно ненадлежащего выполнения или невыполнения договора, без необоснованной задержки в письменной форме или на надежном носителе турист должен предъявлять туристическому гиду, местному представителю организатора путешествия, контактному центру или другой службе, а если таковые отсутствуют, - организатору путешествий.

11.2. Если договор заключен через агента по продаже путешествий, турист может предъявлять уведомления, ходатайства или претензии напрямую агенту по продаже путешествий, который без необоснованной задержки передает уведомления, ходатайства или претензии организатору путешествий. После того, как агент по продаже путешествий получил уведомление, ходатайство или претензию туриста, считается, что их получил организатор путешествий.

11.3. Организатор путешествий обязан безвозмездно рассмотреть обращение туриста и, если он не согласен с требованиями туриста, то обязан не позднее, чем в течение 14 дней с момента поступления обращения туриста, предоставить туристу развернутый мотивированный письменный ответ, обоснованный документами. Если организатор путешествий получает претензию туриста, обладающую недочетами (например, отсутствует подпись туриста или доверенного лица либо не предоставлены документы, подтверждающие надлежащее представительство, не предоставлена копия договора и/или доказательства, подтверждающие жалобы), организатор путешествий имеет право обратиться к туристу с просьбой в разумные сроки исправить указанные недочеты. Срок представления ответа на претензию, представленный в настоящем пункте договора, отсчитывается от

даты поступления обращения туриста с исправленными недочетами. Организатор путешествий имеет право продлить срок рассмотрения претензии не более, чем на 14 календарных дней, в связи с важными причинами, предоставив туристу уведомление на надежном носителе.

11.4. Если туриста не удовлетворяет ответ организатора путешествий, он имеет право по предмету того же спора обращаться в инстанцию, рассматривающую споры относительно потребления.

11.5. Споры относительно ненадлежащего выполнения или невыполнения договора рассматриваются в порядке, предусмотренном Законом Литовской Республики о защите прав потребителей, не в суде, а в Государственной службе по правам потребителей, расположенной по адресу: ул. Вильяус, 25, 01402 Вильнюс, адрес электронной почты: taryba@vvtat.lt, факс: (8 5) 279 1466, адрес веб-страницы: www.vvtat.lt. Электронным способом ходатайство можно заполнить через платформу Электронного решения споров (ЭРС): <http://ec.europa.eu/odr/>.

11.6. Обращение туриста в инстанцию, рассматривающую споры относительно потребления, не лишает туриста права обращаться в суд общей компетенции в порядке, предусмотренном Гражданским процессуальным кодексом Литовской Республики, с ходатайством о рассмотрении спора по сути.

11.7. Договор заключается в двух экземплярах, обладающих одинаковой юридической силой, по одному экземпляру для каждой из сторон.

11.8. Если договор заключается дистанционно, организатор путешествий, без необоснованной задержки, после заключения договора на надежном носителе предоставляет туристу копию договора или подтверждение договора.

11.9. Копия договора, заключенного в помещениях, не предназначенных для продажи, или подтверждение заключения договора предоставляется туристу в бумажной форме либо, если турист согласен, на другом надежном носителе.

Турист

Подпись туриста _____

Имя, фамилия _____