



Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów



NA WAKACJACH
Z BIUREM
PODRÓŻY

Turystyka to jeden z najszybciej rozwijających się sektorów polskiej gospodarki. Na rynku działa kilka tysięcy podmiotów świadczących usługi turystyczne. Konsumenci na co dzień stoją zatem przed trudnym wyborem: z usług którego przedsiębiorcy skorzystać oraz na co zwrócić uwagę przy podpisywaniu umowy. Warto zapoznać się z podstawowymi prawami przysługującymi konsumentom w zakresie korzystania z usług turystycznych i świadomie posługiwać się nimi w relacjach z przedsiębiorcą.

Co to jest usługa turystyczna i kto ją świadczy?

Usługa turystyczna to usługa przewodnicka, hotelarska lub każda inna świadczona turystom lub odwiedzającym.

Czy wiesz?!

Turysta to osoba, która podróżuje do innych miejscowości poza swoim stałym miejscem pobytu na okres nie dłuższy niż 12 miesięcy, korzysta z noclegu przynajmniej przez jedną noc i której celem nie jest podejmowanie stałej pracy w odwiedzanej miejscowości.

Odwiedzający to osoba, która podróżuje, ale nie korzysta z noclegów.

Usługi te kupowane są często w pakiecie, obejmującym różnego typu świadczenia. Kiedy konsument nabywa w biurze podróży wycieczkę, korzysta właśnie z usług kilku przedsiębiorców (np. przelot samolotem, nocleg w hotelu, posiłki w restauracji). Za wszystkie usługi odpowiada jednak organizator imprezy turystycznej i to on rozpatruje wszelkie reklamacje z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy.

Czy wiesz?!

Organizator turystyki to przedsiębiorca organizujący imprezę turystyczną, czyli co najmniej dwie usługi turystyczne tworzące jednolity program i objęte wspólną ceną, przy czym usługi te obejmują nocleg lub trwają ponad 24 godziny albo program przewiduje zmianę miejsca pobytu. W praktyce organizatorem turystyki jest biuro podróży. **Wycieczka** to rodzaj imprezy turystycznej, której program obejmuje zmianę miejsca pobytu jej uczestników.

W przypadku pojedynczej usługi turystycznej, zakupionej u jednego przedsiębiorcy, odpowiedzialność za niedopełnienie obowiązków spada na owego przedsiębiorcę.

Jak sprawdzić biuro podróży?

Decydując się na wybór oferty danego organizatora turystyki (np. biura podróży), należy przede wszystkim sprawdzić, czy działa on legalnie. Każdy przedsiębiorca uprawniony do prowadzenia działalności polegającej na organizowaniu imprez turystycznych musi być wpisany do **rejestr**u organizatorów turystyki i pośredników turystycznych. Rejestry takie są prowadzone przez marszałków województw właściwych dla miejsca siedziby przedsiębiorcy. Pod adresem internetowym www.turystyka.gov.pl dostępna jest również Centralna Ewidencja Organizatorów Turystyki i Pośredników Turystycznych. Można tutaj znaleźć nie tylko podstawowe informacje o legalnie działających przedsiębiorcach, lecz także decyzje o zakazie prowadzenia działalności lub wygaśnięciu umowy gwarancji (bankowej, ubezpieczeniowej, ubezpieczenia na rzecz klientów) w odniesieniu do poszczególnych przedsiębiorców.

Czy wiesz?!

Na wypadek swojej niewypłacalności biuro podróży ma obowiązek mieć gwarancję bankową lub ubezpieczeniową lub wykupić ubezpieczenie na rzecz klientów. Dzięki temu ma możliwość pokrycia kosztów powrotu konsumentów z imprezy do miejsca wyjazdu, a także zwrotu wpłat wniesionych przez klientów w razie niewykonania umowy. W przypadku gdyby organizator imprezy turystycznej nie był w stanie zapewnić swemu klientowi powrotu do kraju (np. wskutek ogłoszenia upadłości), procedurę ubezpieczeniową uruchamia marszałek województwa, w którym przedsiębiorca ma swoją siedzibę.

O czym powinno poinformować biuro podróży?

Każde biuro podróży ma obowiązek udostępnić konsumentowi w sposób dokładny i zrozumiały wszelkie informacje, które mogą okazać się przydatne przy wyborze oferty. Dotyczy to treści zawartych w materiałach promocyjnych i **na stronie internetowej** przedsiębiorcy. Informacje te nie mogą wprowadzać w błąd, a niespełnienie tego warunku może być podstawą do złożenia reklamacji przez konsumenta. Przekazując klientom pisemne informacje (**w szczególności foldery, broszury i katalogi**), organizator ma obowiązek wskazać następujące kwestie:

- > cenę imprezy lub usługi turystycznej albo sposób jej ustalenia;
- > miejsce pobytu lub trasę wycieczki;
- > rodzaj, klasę, kategorię lub charakterystykę środka transportu;
- > położenie, rodzaj i kategorię miejsca zakwaterowania według przepisów kraju pobytu, np. zdjęcie obiektu musi wiernie oddawać jego faktyczny wygląd i stan techniczny;

- > liczbę i rodzaj posiłków;
- > program zwiedzania atrakcji turystycznych;
- > kwotę lub procentowy udział zaliczki w cenie imprezy lub usługi oraz termin zapłaty całej ceny;
- > termin powiadomienia klienta na piśmie o ewentualnym odwołaniu imprezy lub usługi z powodu niewystarczającej liczby zgłoszeń, jeżeli realizacja jest uzależniona od liczby zgłoszeń;
- > podstawę prawną umowy i konsekwencje prawne wynikające z umowy;
- > ogólne informacje o obowiązujących przepisach paszportowych, wizowych i sanitarnych oraz o wymaganiach zdrowotnych dotyczących udziału w imprezie turystycznej.

Przed zawarciem umowy biuro podróży ma obowiązek poinformować nas o:

- > obowiązujących przepisach paszportowych, wizowych i sanitarnych, w szczególności o terminie oczekiwania na wydanie paszportu i wize oraz o wymaganiach zdrowotnych dotyczących udziału w imprezie turystycznej;
- > możliwości zawarcia umowy ubezpieczenia od kosztów rezygnacji z imprezy oraz o zakresie ubezpieczenia od następstw nieszczęśliwych wypadków i kosztów leczenia.

Przed rozpoczęciem imprezy turystycznej konsument powinien również zostać poinformowany o:

- > **szczególnych zagrożeniach życia i zdrowia** na odwiedzanych obszarach oraz o możliwości ubezpieczenia z tym związanego;
- > planowanym **czasie przejazdu**, miejscu i czasie trwania postojów;
- > **połączeniach komunikacyjnych** oraz miejscu przeznaczonym dla konsumenta w środku transportu (np. kabiny na statku, przedziału sypialnego w pociągu).

Pamiętaj!

Organizator wycieczki lub innej usługi turystycznej powinien przed jej rozpoczęciem przekazać konsumentowi pisemną informację o tym, **do kogo zwrócić się w razie jakichkolwiek problemów** w trakcie imprezy (imię i nazwisko, adres, numer telefonu lokalnego przedstawiciela organizatora).

Umowa o świadczenie usług turystycznych wymaga **formy pisemnej** i powinna określać:

- > **organizatora imprezy**, numer jego wpisu do rejestru, NIP, imię i nazwisko oraz funkcję osoby, która w jego imieniu podpisuje umowę z konsumentem;
- > **miejsce pobytu lub trasę wycieczki**;
- > **czas trwania** imprezy turystycznej;
- > **program imprezy** obejmujący rodzaj, jakość i terminy oferowanych usług – w tym rodzaj, charakter i kategorię środka transportu; datę, godzinę i miejscu wyjazdu i przyjazdu; położenie, rodzaj i kategorię obiektu hotelarskiego; liczbę i rodzaj posiłków; program zwiedzania i inne usługi wliczone w cenę;
- > **cenę imprezy turystycznej** wraz z wyszczególnieniem wszystkich dodatkowych opłat, jeżeli nie są one zawarte w cenie, i określeniem okoliczności, które mogą spowodować podwyższenie ceny;

Pamiętaj!

Cena imprezy turystycznej określona w umowie może zostać zmieniona najpóźniej na **21 dni** przed rozpoczęciem imprezy pod warunkiem, że umowa wyraźnie to przewiduje. Organizator musi wówczas udokumentować wpływ na podwyższenie ceny jednej z następujących okoliczności:

- wzrost kosztów transportu;
- wzrost opłat urzędowych, podatków lub opłat należnych za usługi typu: lotniskowe, załadunkowe lub przeładunkowe w portach morskich i lotniczych;
- wzrost kursów walut.

- > **sposób zapłaty** (gotówką, przelewem);
- > rodzaj i zakres **ubezpieczenia**, nazwę i adres ubezpieczyciela;
- > **termin powiadomienia** konsumenta na piśmie o ewentualnym odwołaniu imprezy lub usługi turystycznej z powodu niewystarczającej liczby zgłoszeń, jeśli jej realizacja jest uzależniona od liczby zgłoszeń;
- > **termin zawiadomienia biura podróży** o przeniesieniu przez klienta uprawnień i obowiązków wynikających z umowy na inną osobę;

Czy wiesz?!

Konsument może zrezygnować z udziału w imprezie turystycznej, wskazując na swoje miejsce inną osobę. Nie trzeba w tym celu uzyskiwać zgody organizatora, niemniej należy poinformować go o tym przed rozpoczęciem imprezy w terminie wskazanym w umowie.

- > **sposób i termin zgłaszania reklamacji** związanych z wykonywaniem usług przez organizatora turystyki, a także sposób

- zgłaszania zaistniałych nieprawidłowości w trakcie imprezy turystycznej;
- > **wymagania specjalne**, o których konsument powiadomił organizatora turystyki lub pośrednika turystycznego i na które strony wyraziły zgodę;
 - > **podstawy prawne umowy** i konsekwencje prawne wynikające z umowy.

Pamiętaj!

Przed podpisaniem umowy należy ją bardzo dokładnie przeczytać, poprosić o wyjaśnienie niezrozumiałych kwestii czy doprecyzowanie ogólnych stwierdzeń (np. blisko morza, spokojna okolica itp.). Nawet jeśli wycieczka zakupiona została przez internet, konsument musi otrzymać umowę podpisaną przez organizatora i sam ją podpisać, a następnie odesłać do biura podróży.

Zaliczka

Jeśli konsument wpłaca zaliczkę w wysokości co najmniej 10 proc. ceny imprezy turystycznej, powinien uzyskać od biura podróży pisemne potwierdzenie posiadania gwarancji bankowej lub potwierdzenia zawarcia umowy ubezpieczenia. W dokumentach tych powinna znaleźć się informacja, w jaki sposób konsument może ubiegać się w ramach gwarancji czy ubezpieczenia o zwrot wpłaconych środków, na wypadek gdyby biuro podróży ogłosiło upadłość przed rozpoczęciem imprezy lub w jej trakcie. Spełnienie tego ustawowego wymogu stanowi zapewnienie dla konsumenta, że biuro podróży działa legalnie, a przekazane mu na poczet przyszłej imprezy środki są bezpieczne.

Gdy umowa zawiera niedozwolone postanowienia...

Umowa o świadczenie usług turystycznych nie może zawierać postanowień mniej korzystnych dla konsumenta niż przewidziane w przepisach. **Jeśli jednak takie zapisy znajdują się w umowie, nie są ważne.** Podobnie dzieje się w przypadku tzw. **niedozwolonych postanowień umownych** wpisanych do rejestru klauzul prowadzonego przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów. Klauzule te zostały uznane prawomocnym wyrokiem Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów za sprzeczne z dobrymi obyczajami i rażąco naruszające interesy konsumentów, a stosowanie ich jest zabronione.

Czytając umowę, warto sprawdzić, czy zawarte w niej klauzule nie znalazły się w rejestrze dostępnym na stronie internetowej Urzędu: http://www.uokik.gov.pl/rejestr_klauzul_niedozwolonych2.php

Rezygnacja z imprezy turystycznej

Konsument ma prawo zrezygnować z imprezy turystycznej w każdej chwili, zarówno przed rozpoczęciem imprezy, jak i w jej trakcie. Odstąpienie od umowy może być podyktowane zmianami wprowadzonymi przez organizatora, a także okolicznościami leżącymi po stronie konsumenta.

Jeśli biuro podróży dokonuje zmian dotyczących istotnych warunków umowy przed rozpoczęciem imprezy (np. ceny, programu, terminu, rodzaju zakwaterowania itp.), musi o tym poinformować konsumenta. **W takiej sytuacji konsument może przyjąć proponowaną zmianę lub od umowy odstąpić, otrzymując zwrot wszystkich wpłaconych świadczeń, bez konieczności zapłaty kary umownej.**

Czy wiesz?!

Jeśli konsument odstępuje od umowy na skutek zmian dokonanych przez organizatora w istotnych warunkach umowy lub organizator odwołuje imprezę z przyczyn niezależnych od konsumenta, konsument ma prawo zdecydować się **na udział w imprezie zastępczej** o tym samym lub wyższym standardzie. Podobnie dzieje się w przypadku, gdy organizator zmuszony jest do odwołania imprezy z powodu zbyt małej liczby chętnych.

W sytuacji gdy biuro podróży odwołuje imprezę turystyczną z powodu zgłoszenia się **zbyt małej liczby uczestników niż liczba minimalna określona w umowie** (i powiadomi o tym pisemnie konsumenta w uzgodnionym terminie) **lub na skutek działania sił wyższych**, konsumentowi nie przysługuje prawo do odszkodowania. W pozostałych przypadkach, gdy za zaistniałe okoliczności odpowiada organizator imprezy (np. nie dokonał on rezerwacji miejsc w samolocie, podał błędną datę rozpoczęcia imprezy, nie zawiadomił o konieczności dokonania szczepień ochronnych przed wyjazdem), konsument może wystąpić o odszkodowanie za poniesione szkody (majątkowe i niemajątkowe).

Jeśli rezygnacja z imprezy następuje na skutek okoliczności leżących po stronie konsumenta, biuro podróży może pobrać od niego jedynie taką kwotę, która odpowiada kosztom poniesionym w związku z realizacją konkretnej usługi, np. rezerwacją miejsca w hotelu czy samolocie, której nie można już odwołać. Natomiast klauzule wprowadzające automatycznie obowiązek zapłaty określonej części ceny imprezy (nawet 100 proc.) są niezgodne z prawem.

Warto zatem rozważyć zawarcie umowy ubezpieczenia na wypadek rezygnacji z udziału w imprezie turystycznej.

Reklamacja w przypadku nieprawidłowego wykonania umowy

Czasami zdarza się, że w trakcie trwania imprezy turystycznej jej organizator nie dotrzymuje zobowiązań zawartych w umowie, np. konsument zostaje zakwaterowany w hotelu o niższym standardzie, biuro podróży rezygnuje z organizacji wycieczek fakultatywnych lub dokonuje zmiany formy wyżywienia itp. Należy wówczas niezwłocznie poinformować wykonawcę usługi (np. przewoźnika, hotel) i organizatora o zaistniałych nieprawidłowościach. Piloci wycieczek również mają obowiązek przyjmowania zastrzeżeń co do jakości usług. Warto podkreślić, że to w umowie zawartej z biurem podróży konsument powinien znaleźć szczegółowe informacje o sposobie i terminie zgłaszania nieprawidłowości.

W takim przypadku organizator jest zobowiązany zaproponować **usługę zastępczą**, przy czym zmiana świadczenia (np. zakwaterowanie w innym hotelu, inna wycieczka fakultatywna) nie może wiązać się z dodatkowymi kosztami dla konsumenta. Jeśli konsument wyrazi zgodę na taką zmianę, rekompensatą dla niego może być proporcjonalne obniżenie ceny wycieczki.

Jeśli konsument, z uzasadnionych powodów, nie zgodzi się na zmianę w programie imprezy, ma prawo zwrócić się do organizatora o zapewnienie mu powrotu do miejsca rozpoczęcia imprezy turystycznej. Po powrocie może ubiegać się o odszkodowanie (np. w postaci zmniejszenia ceny wycieczki).

Pamiętaj!

Każdemu konsumentowi przysługuje prawo do złożenia reklamacji, jeśli jest niezadowolony z jakości usług świadczonych przez organizatora imprezy turystycznej. Dotyczy to wszystkich świadczeń zagwarantowanych w umowie. **Reklamacja musi być złożona w ciągu 30 dni od zakończenia imprezy**, najlepiej w formie pisemnej. Powinna zawierać informację o uchybieniach w sposobie wykonania umowy, a także określać żądania naprawienia szkody. Organizator powinien ustosunkować się do reklamacji na piśmie w ciągu 30 dni od dnia zakończenia imprezy lub złożenia skargi – jeśli składana jest po zakończeniu imprezy. Po upływie tego terminu, w przypadku braku odpowiedzi ze strony przedsiębiorcy, reklamację uznaje się za pozytywnie rozpatrzoną.

Przy określaniu wysokości żądanego odszkodowania z pomocą konsumentowi może przyjść tzw. tabela frankfurcka. Określono w niej procentowo możliwości obniżenia ceny wycieczki w odniesieniu do poszczególnych uchybień – w zakresie zakwaterowania, wyżywienia, transportu i pozostałych usług. Dokument ten nie ma wiążącego charakteru i można go stosować jedynie w celu oszacowania poniesionych strat.

Czy wiesz?!

Organizator turystyki może w umowie ograniczyć swoją odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie warunków umowy do dwukrotności ceny imprezy w stosunku do każdego konsumenta. Ograniczenie to może dotyczyć tylko szkód na mieniu konsumenta (czyli składników jego majątku, np. samochodu), natomiast nie odnosi się do szkód na osobie (np. uszkodzenia ciała, naruszenie dobrego imienia).

Kiedy organizator nie ponosi odpowiedzialności?

stnieją trzy przypadki, gdy organizator turystyki nie odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy. Dotyczy to sytuacji spowodowanych:

- > działaniem lub zaniechaniem klienta – np. niedopełnieniem przez niego formalności paszportowych;
- > działaniem lub zaniechaniem osób trzecich, nieuczestniczących w wykonywaniu usług przewidzianych w umowie, jeżeli tych działań lub zaniechań nie można było przewidzieć ani uniknąć – np. zamachem bombowym na lotnisku;
- > siłą wyższą – np. powodzią, huraganem, trzęsieniem ziemi.

Wyłączenie odpowiedzialności nie zwalnia przedsiębiorcy z obowiązku udzielenia pomocy poszkodowanemu konsumentowi w trakcie trwania imprezy.

Wycieczki promocyjne (typu last minute, first minute)

W odniesieniu do imprez turystycznych o charakterze promocyjnym konsumentowi przysługują identyczne uprawnienia jak w przypadku pozostałych

impresz turystycznych. Jeśli konsument ma jakiegokolwiek zastrzeżenia co do jakości świadczonych usług, ma prawo złożyć reklamację do ich organizatora. Podobnie jak w przypadku imprez niepromocyjnych tak i tutaj podwyżka ceny jest możliwa tylko w uzasadnionych (i prawem dozwolonych) przypadkach. Biuro podróży może jej dokonać najpóźniej na **21 dni** przed rozpoczęciem imprezy.

Pamiętaj!

Przy zakupie imprezy promocyjnej konsument powinien się upewnić, czy jej organizator zawarł w umowie obowiązkowe informacje, m.in. cenę, trasę i miejsce wyjazdu, program, czas trwania imprezy.

Do kogo zwrócić się po pomoc?

Każdy konsument może uzyskać bezpłatną pomoc w dochodzeniu swoich praw oraz wszelkie niezbędne informacje u powiatowego lub miejskiego rzecznika konsumentów oraz organizacji pozarządowych (Federacja Konsumentów, Stowarzyszenie Konsumentów Polskich).


Dane kontaktowe do instytucji konsumenckich można znaleźć na stronie internetowej Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów www.uokik.gov.pl

PODSTAWA PRAWNA

> Ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych (Dz. U. z 2004 r. Nr 223, poz. 2268 ze zm.).

Akty prawne i publikacje poświęcone tematyce usług turystycznych są dostępne na stronie internetowej www.uokik.gov.pl

Opracowanie: Urszula Adamczyk, Departament Współpracy z Zagranicą i Komunikacji Społecznej, UOKiK



© Copyright by Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów
Warszawa 2012

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów
pl. Powstańców Warszawy 1 < 00-950 Warszawa
tel. 22 55 60 800 < uokik@uokik.gov.pl
www.uokik.gov.pl