



Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów



Usługi turystyczne - poradnik dla konsumentów

Warszawa - Katowice, lipiec 2011

USŁUGI TURYSTYCZNE PORADNIK DLA KONSUMENTÓW

Wybieramy organizatora

Każdy organizator turystyki, przed rozpoczęciem świadczenia usług na rzecz konsumentów, powinien zostać wpisany do rejestru organizatorów turystyki i pośredników turystycznych. Rejestry takie prowadzą marszałkowie województw dla przedsiębiorców mających siedziby na terenie ich właściwości. Centralna Ewidencja Organizatorów Turystyki i Pośredników Turystycznych jest dostępna w Internecie pod adresem www.turystyka.gov.pl.

Dzięki temu przed podpisaniem umowy można sprawdzić, czy dany przedsiębiorca uzyskał wpis do rejestru, a zatem, czy jest uprawniony do prowadzenia działalności organizatora turystyki.

Co powinna zawierać umowa o świadczenie usług turystycznych?

Pismenna umowa o świadczenie usług turystycznych powinna określać:

- organizatora turystyki i numer jego wpisu do rejestru organizatorów turystyki i pośredników turystycznych (który oznacza, że dany przedsiębiorca istnieje i może prowadzić działalność związaną ze świadczeniem usług turystycznych) oraz NIP, a także imię i nazwisko oraz pełnioną funkcję osoby, która w jego imieniu umowę podpisała;
- miejsce pobytu lub trasę wycieczki;
- czas trwania imprezy turystycznej;
- program imprezy turystycznej obejmujący rodzaj, jakość i terminy oferowanych usług, w tym:
 - rodzaj, charakter i kategorię środka transportu oraz datę, godzinę, miejsce wyjazdu i planowanego powrotu,
 - położenie, rodzaj i kategorię obiektu hotelarskiego zgodnie z przepisami kraju pobytu lub opis wyposażenia obiektów niezaliczanych do rodzajów i kategorii,
 - ilość i rodzaj posiłków,
 - program zwiedzania i inne usługi wliczone w cenę imprezy turystycznej;
- cenę imprezy turystycznej, wraz z wyszczególnieniem wszelkich koniecznych należności, podatków i opłat, jeżeli nie są one zawarte w cenie, oraz wyraźne sformułowanie okoliczności, które mogą spowodować podwyższenie ceny;

- sposób zapłaty;
- rodzaj i zakres ubezpieczenia turystów oraz nazwę i adres ubezpieczyciela;
- termin powiadomienia klienta na piśmie o ewentualnym odwołaniu imprezy turystycznej lub usługi turystycznej z powodu niewystarczającej liczby zgłoszeń, jeżeli realizacja usług jest uzależniona od liczby zgłoszeń;
- termin zawiadomienia organizatora turystyki o przeniesieniu przez uczestnika uprawnień i przejęciu obowiązków wynikających z umowy przez innego konsumenta;
- sposób zgłaszania reklamacji związanych z wykonywaniem usług przez organizatora turystyki lub osobę z nim współpracującą wraz z podaniem terminu zgłaszania takich reklamacji, a także sposób zgłaszania zaistniałych nieprawidłowości w trakcie imprezy turystycznej;
- wymagania specjalne, o których klient powiadomił organizatora turystyki lub pośrednika turystycznego i na które strony umowy wyraziły zgodę;
- podstawy prawne umowy i konsekwencje prawne wynikające z umowy.

Kiedy i z jakich powodów może zmienić się cena imprezy turystycznej?

Cena imprezy turystycznej określona w umowie może zostać podwyższona do 21 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej z powodu:

- wzrostu kosztów transportu;
- wzrostu opłat urzędowych, podatków lub opłat należnych za takie usługi, jak lotniskowe, załadunkowe lub przeładunkowe w portach morskich i lotniczych;
- wzrostu kursów walut.

Organizator turystyki powinien udokumentować wpływ jednej z ww. okoliczności na zmianę ceny. Warto zapamiętać, że konsument nie ma obowiązku przyjęcia proponowanej zmiany wysokości ceny. Gdy wskutek planowanej zmiany konsument chce zrezygnować z imprezy, może to uczynić bez ponoszenia negatywnych dla siebie konsekwencji finansowych.

Zmiana uczestnika imprezy

Warto pamiętać, że konsument może zrezygnować z udziału w imprezie wskazując na swoje miejsce inną osobę. Osoba taka musi przyjąć nie tylko wszystkie prawa wynikające z umowy, ale także i ciążące na przyszłym uczestniku imprezy turystycznej obowiązki.

Aby zmiana taka była możliwa, nie trzeba uzyskiwać zgody organizatora danej imprezy. Trzeba jednak przedsiębiorcy zgłosić zaistniałą zmianę przed rozpoczęciem

imprezy w terminie wskazanym w umowie. Przedsiębiorca musi mieć czas na dopełnienie wszystkich formalności związanych ze zmianą uczestnika imprezy.

Rezygnacja z imprezy z powodu zmian wprowadzanych przez organizatora

Jeśli przed rozpoczęciem imprezy turystycznej organizator zmienia warunki umowy z konsumentem (np. wysokość ceny, termin wyjazdu, hotel), powinien go o tym przede wszystkim poinformować.

Konsument ma w takim przypadku do wyboru albo przyjęcie nowej oferty albo rezygnację z imprezy za zwrotem wniesionych przez niego świadczeń. Na konsumenta odstępującego od umowy z powodu zmian wprowadzanych przez organizatora, nie może zostać nałożona kara pieniężna.

Jeśli konsument rezygnuje z uczestnictwa w danej imprezie, może jednak zdecydować się na udział w innej imprezie danego organizatora. Podobne uprawnienia przysługują konsumentom, gdy organizator jest zmuszony do odwołania imprezy z powodu zbyt małej liczby chętnych.

Konsumentowi odstępującemu od umowy zasadniczo należy się odszkodowanie. Uprawnienie takie nie przysługuje jednak, gdy do odwołania imprezy dochodzi z powodu zgłoszenia się zbyt małej liczby chętnych do udziału w imprezie lub z powodu działania siły wyższej (np. wybuchu wulkanu, powodzi).

Jakich informacji organizator powinien udzielić konsumentowi ?

Organizator turystyki jest obowiązany podać klientowi na piśmie:

- ogólne informacje o obowiązujących przepisach paszportowych, wizowych i sanitarnych, w szczególności o terminach oczekiwania na wydanie paszportu i wizek oraz o wymaganiach zdrowotnych dotyczących udziału w imprezie turystycznej;
- informację o możliwości zawarcia umowy ubezpieczenia od kosztów rezygnacji z udziału w imprezie turystycznej oraz o zakresie ubezpieczenia od następstw nieszczęśliwych wypadków i kosztów leczenia;
- informację o szczególnych zagrożeniach życia i zdrowia na odwiedzanych obszarach oraz o możliwości ubezpieczenia z tym związanego;

- nazwisko lub nazwę lokalnego przedstawiciela organizatora turystyki (lub innej instytucji), do którego klient może zwracać się w razie trudności, a także jego adres i numer telefonu;
- informację o możliwości bezpośredniego kontaktu z dzieckiem lub osobą odpowiedzialną w miejscu pobytu dziecka, w odniesieniu do imprez turystycznych dla dzieci;
- planowany czas przejazdu, miejsca i czas trwania postojów;
- szczegółowe informacje dotyczące połączeń komunikacyjnych oraz miejsca, jakie klient będzie zajmował w środku transportu, w szczególności kabiny na statku lub przedziału sypialnego w pociągu.

Co należy zrobić w przypadku stwierdzenia nieprawidłowego wykonywania umowy?

Jeżeli w trakcie imprezy turystycznej klient stwierdza wadliwe wykonywanie umowy np., gdy zakwaterowano go w hotelu innym niż wskazany w umowie, powinien niezwłocznie zawiadomić o tym wykonawcę usługi, czyli np. przewoźnika, podmiot świadczący usługi hotelarskie oraz organizatora turystyki, w sposób odpowiedni dla rodzaju usługi, a więc ustnie lub na piśmie, w zależności od istniejących możliwości. Szczegółowe wytyczne w tym zakresie powinna zawierać umowa.

Niezależnie od zawiadomienia składanego w trakcie trwania imprezy turystycznej, klient może złożyć organizatorowi turystyki reklamację zawierającą wskazanie uchybienia

w sposobie wykonania umowy oraz określenie swojego żądania w zależności od określonej wielkości szkody. Wskazując wysokość żądanego odszkodowania można posłużyć się tzw. Tabelą Frankfurcką, która choć nie ma mocy wiążącej, to może znacznie ułatwić oszacowanie wysokości dochodzonych kwot.

Reklamacji podlegają wszystkie elementy opisane w umowie, tzn. każdy rodzaj usługi w niej opisany. W zależności od charakteru imprezy turystycznej, będą to usługi związane m. in. z zakwaterowaniem, transportem oraz wyżywieniem.

Reklamacja musi zostać złożona w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia zakończenia imprezy. Najlepiej uczynić to na piśmie, choć jest możliwe zgłoszenie reklamacji także ustnie, czy elektronicznie, gdyż przepisy prawa nie określają żadnych wymagań, co do formy składanej reklamacji.

W sytuacji, gdy organizator turystyki odmawia uwzględnienia reklamacji, ma on obowiązek szczegółowo uzasadnić swą odmowę.

Jeżeli organizator turystyki nie ustosunkuje się do reklamacji na piśmie w terminie 30 dni od daty jej złożenia lub w ciągu 30 dni od daty zakończenia imprezy turystycznej w przypadku, gdy reklamacje złożono w czasie trwania tej imprezy, przyjmuje się, że reklamacja została przez niego uznana za uzasadnioną.

Do kogo można zwrócić się o pomoc w przypadku sporu z organizatorem turystyki?

W przypadku zaistnienia sporu z organizatorem turystyki, konsument może poszukiwać pomocy u miejskiego lub powiatowego rzecznika konsumentów.

Do zadań rzeczników konsumentów należą w szczególności zapewnienie konsumentom bezpłatnego poradnictwa i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów oraz występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów.

Ewentualne nieprawidłowości dotyczące świadczenia usług turystycznych (np. brak obowiązkowego ubezpieczenia na rzecz konsumentów) można zgłaszać także do urzędu marszałkowskiego właściwego ze względu na miejsce siedziby organizatora turystyki. Marszałek województwa jest bowiem uprawniony do kontroli działalności prowadzonej przez przedsiębiorcę m. in. w zakresie przestrzegania warunków wykonywania działalności gospodarczej określonych ustawą o usługach turystycznych.