

# Jakie prawa ma turysta i jak je egzekwować

## Praktyczne wskazówki, przydatne adresy

- ✓ Na co zwrócić uwagę przed wykupieniem imprezy turystycznej
- ✓ Co powinna określać umowa zawierana z biurem podróży
- ✓ Jakie postanowienia umowne są niedopuszczalne
- ✓ Czy i kiedy może dojść do zmiany warunków wycieczki
- ✓ Kiedy touroperator może podnieść cenę i czy należy się na to godzić
- ✓ Czy turysta może bez konsekwencji zrezygnować z wyjazdu
- ✓ Co zrobić, gdy wycieczka przebiega niezgodnie z planem
- ✓ Jak, komu i kiedy składać reklamacje
- ✓ Za co odpowiadają hotelarze i przewoźnicy

## SPIS TREŚCI

<b>Przed zawarciem umowy</b>	
Za co odpowiada biuro podróży .....	5
Wiedza z katalogu .....	5
Dodatkowe informacje .....	6
Umowa i gwarancje na piśmie .....	7
Zmiana hotelu, programu, opłat .....	8
Rezygnacja z wyjazdu .....	9
Zamiast brata jedzie siostra .....	10
<b>Niespodzianki na miejscu</b>	
Świadczenia zastępcze .....	12
<b>Składanie reklamacji</b>	
Powiadomienie organizatora .....	13
Termin na reklamację .....	13
Co napisać w reklamacji .....	14
<b>W hotelu, pensjonacie</b>	
Kto zawinił .....	14
Za co odpowiada hotel .....	14
Nie czekać ze zgłoszeniem .....	15
Rok na roszczenia .....	16
Granice odpowiedzialności .....	16
<b>Obowiązki przewoźników</b>	
Podróżny też ma powinności .....	17
Zmiana trasy, rezygnacja .....	18
Pociąg odjechał .....	18
Samolotem za granicę .....	19

## GAZETA PRAWNA

**Adres redakcji:** 01-042 Warszawa, ul. Okopowa 58/72

tel. (0 22) 530 40 40; [www.gazetaprawna.pl](http://www.gazetaprawna.pl)

**Redaktor naczelny Gazety Prawnej:** Robert Lidke

**Dyrektor artystyczny Gazety Prawnej:** Dominika Raczkowska

**Redakcja:** Iwona Jackowska

**DTP:** Joanna Archacka

**Biuro Reklamy:** 01-042 Warszawa, ul. Okopowa 58/72

tel. (0 22) 530 44 44; e-mail: [reklama@infor.pl](mailto:reklama@infor.pl)

**Biuro Obsługi Klienta:** 05-270 Marki, ul. Okólna 40

tel. (0 22) 761 30 30, 0 801 62 66 66; e-mail: [bok@infor.pl](mailto:bok@infor.pl)

# Jak zadbać o udany wyjazd – turysto – nie jesteś bezbronny

Organizatorzy wyjazdów turystycznych, przewoźnicy i hotelarze nie mogą dyktować klientom swoich warunków dowolnie, ograniczając ich prawa, a sobie obowiązki. Przepisy mówią o tym wyraźnie. Ci pierwsi ponoszą odpowiedzialność za wykonanie oferowanych usług, drudzy zaś mają pełne prawo to wyegzekwować, nawet dochodząc odszkodowania za straty będące skutkiem niezgodnych z umową świadczeń bądź ich braku. Konsument nie jest bezbronny, aczkolwiek walka o swoje czasami wymaga sporo zachodu i cierpliwości. Szczególnie po nieudanej podróży. Czy można o udany wypoczynek zadbać wcześniej, przed wyjazdem? Można, a nawet trzeba. Jeśli coś nam się nie spodoba w proponowanej ofercie, a potem w przedstawianej umowie, nie można tego puścić płazem – trzeba sprawę wyjaśnić, żądać zmiany warunków, a gdy spotkamy opór, zrezygnować z usług i szukać ich gdzie indziej. Dzięki temu zmniejszamy ryzyko zmarnowania pieniędzy na podróż, którą potem będziemy źle wspominać, nawet mimo bezspornego prawa do reklamacji.

## Przed zawarciem umowy

**O**chrona klientów biur podróży opiera się na dwóch filarach prawnych – ustawie o usługach turystycznych i kodeksie cywilnym. Na oba te akty można się powoływać, po pierwsze, podczas negocjowania warunków wyjazdu turystycznego, po drugie – gdy przyjdzie egzekwować odpowiedzialność jego organizatora za to, że umowy nie dotrzymał i to niezależnie od tego, czy dana oferta to zwykła oferta czy też promocyjna, specjalna, last minute itd.

**USTAWOWE DEFINICJE**

- **Usługi turystyczne** – usługi przewodnickie, usługi hotelarskie oraz wszystkie inne usługi świadczone turystom lub odwiedzającym.
- **Impreza turystyczna** – co najmniej dwie usługi turystyczne tworzące jednolity program i objęte wspólną ceną, jeżeli usługi te obejmują nocleg lub trwają ponad 24 godziny albo jeżeli program przewiduje zmianę miejsca pobytu.
- **Wycieczka** – rodzaj imprezy turystycznej, której program obejmuje zmianę miejsca pobytu jej uczestników.
- **Organizowanie imprez turystycznych** – przygotowywanie lub oferowanie, a także realizacja imprez turystycznych.
- **Organizator turystyki** – przedsiębiorca organizujący imprezę turystyczną.
- **Pośrednik turystyczny** – przedsiębiorca, którego działalność polega na wykonywaniu, na zlecenie klienta, czynności faktycznych i prawnych związanych z zawieraniem umów o świadczenie usług turystycznych.
- **Agent turystyczny** – przedsiębiorca, którego działalność polega na stałym pośredniczeniu w zawieraniu umów o świadczenie usług turystycznych na rzecz organizatorów turystyki posiadających zezwolenia w kraju lub na rzecz innych usługodawców posiadających siedzibę w kraju.
- **Przewodnik turystyczny** – osoba zawodowo oprowadzająca turystów lub odwiedzających po wybranych obszarach, miejscowościach i obiektach oraz udzielająca o nich informacji.
- **Pilot wycieczek** – osoba towarzysząca, w imieniu organizatora turystyki, uczestnikom imprezy turystycznej, sprawująca opiekę nad nimi i czuwająca nad sposobem wykonania na ich rzecz usług.
- **Usługi hotelarskie** – krótkotrwałe, ogólnie dostępne wynajmowanie domów, mieszkań, pokoi, miejsc noclegowych, a także miejsc na ustawienie namiotów lub przyczep samochodowych oraz świadczenie, w obrębie obiektu, usług z tym związanych.
- **Turysta** – osoba, która podróżuje do innej miejscowości poza swoim stałym miejscem pobytu na okres nieprzekraczający 12 miesięcy, dla której celem podróży nie jest podjęcie stałej pracy w odwiedzanej miejscowości i która korzysta z noclegu przynajmniej przez jedną noc.
- **Odwiedzający** – osoba, która podróżuje do innej miejscowości poza swoim stałym miejscem pobytu, dla której celem podróży nie jest podjęcie stałej pracy w odwiedzanej miejscowości, oraz niekorzystająca z noclegu.
- **Klient** – osoba, która zamierza zawrzeć lub zawarła umowę o świadczenie usług turystycznych na swoją rzecz lub na rzecz innej osoby, a zawarcie tej umowy nie stanowi przedmiotu jej działalności gospodarczej, jak i osoba, na rzecz której umowa została zawarta, a także osoba, której przekazano prawo do korzystania z usług turystycznych objętych uprzednio zawartą umową.
- **Konsument** – osoba fizyczna dokonująca czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.