

Jak zadbać o udany wyjazd

obowiązki biur podróży i prawa turysty

- Na co zwrócić uwagę przed wykupieniem imprezy turystycznej
- Co powinna zawierać umowa z biurem podróży
- Kiedy touroperator może podnieść cenę i czy należy się na to godzić
- Jakie są nowe zasady składania reklamacji
- Jak wnieść pozew grupowy
- Jakie uprawnienia ma turysta w przypadku niestabilnej sytuacji politycznej
- Czy ubezpieczyciel może zawiesić umowę
- Za co odpowiadają hotelarze i przewoźnicy
- Jak wygląda organizacja wycieczki dla dzieci

SPIS TREŚCI

Jak zadbać o udany wyjazd.	
Turysto, nie jesteś bezbronny	3
Odpowiedzialność biura podróży	3
Na czym polegają nowe obowiązki	4
Od czego zależy wysokość gwarancji	4
Co grozi za kłamstwo	7
Przed zawarciem umowy	8
Co powinny zawierać katalogi	8
Jakie dodatkowe informacje musi uzyskać turysta	9
Jak powinny wyglądać umowa i gwarancje na piśmie	9
Co zrobić, gdy zmienia się hotel, program, opłata	11
Jakie konsekwencje w przypadku rezygnacji z wyjazdu	12
Czy zamiast brata może pojechać siostra	13
Niespodzianki na miejscu	15
Kiedy można żądać świadczeń zastępczych	15
Nowe zasady reklamowania nieudanej wycieczki	16
Ile jest dni na złożenie pisma	16
Jak przygotować reklamację	16
Jakie informacje znajdziemy w tabeli frankfurckiej	17
Gdzie znajdziemy bezpłatną pomoc	17
Co zrobić, gdy biuro podróży upadnie ..	18
Jak wnieść pozew grupowy	19
Działania nadzwyczajne	20
Co oznacza rekomendacja MSZ	21
Jakie uprawnienia ma turysta w razie niestabilnej sytuacji politycznej	22
Wzór pozwu (1)	23
Czy można wcześniej wrócić do kraju ..	24
Wzór pozwu (2)	25
Czy turysta zawsze ma zapewniony dojazd do kraju	26
Czy ubezpieczyciel może zawiesić ochronę	27
Jakie są uregulowania prawne umowy ubezpieczeniowej	28
Na co może liczyć rodzina turysty, który zmarł na wycieczce	28
W hotelu, pensjonacie i wypożyczalni aut	29
Kto zawiñił	29
Za co odpowiada hotel	29
Czy czekać ze zgłoszeniem	30
Ile jest czasu na dochodzenie roszczeń	30
Jakie są granice odpowiedzialności	31
Na co zwracać uwagę, wypożyczając auto podczas urlopu za granicą	32
Obowiązki przewoźników	33
Czy podróżny też ma obowiązki	34
Co zrobić, gdy zmienia się trasa	34
Czy podróżny odpowiada za spóźnienie	35
Jakie obowiązki mają linie lotnicze	35
Organizacja wypoczynku dla dzieci i młodzieży szkolnej	35
Jak wygląda procedura	36
Jakie wymogi musi spełniać obiekt	37
Za co odpowiada kierownik wypoczynku	37
Kto zostaje wychowawcą	38
Porady Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów	39
Przydatne adresy	40
Ustawowe definicje	41

GAZETA PRAWNA

Adres redakcji: 01-042 Warszawa, ul. Okopowa 58/72
tel. (22) 530 40 40; www.gazetaprawna.pl

Redakcja: Iwona Jackowska, Urszula Wróblewska

DTP: Joanna Archacka

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

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

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

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

© Copyright by INFOR Biznes Sp. z o.o.

ISBN 978-83-61957-61-4

Wydanie 1/2011, marzec 2011 r.

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 swoje 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.

Odpowiedzialność biura podróży

Organizator turystyki, czyli ten, którego działalność polega na organizacji imprez turystycznych (wyjazdów pobytowych, wycieczek), odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy o świadczenie usług turystycznych. Odpowiedzialności tej on nie ponosi, jeżeli niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy jest spowodowane wyłącznie:

- przez klienta (przez jego działanie lub zaniechanie wykonania pewnych czynności, np. gdy się spóźni i nie stawi na czas przed wyjazdem autokaru),
- przez osoby trzecie (przez ich działanie lub zaniechanie), które nie uczestniczą w wykonywaniu usług przewidzianych w umowie, jeśli ich działań lub zaniechań nie można było przewidzieć ani uniknąć, albo
- przez siłę wyższą.

Te sytuacje jednak nie zwalniają organizatora turystyki od obowiązku udzielenia w czasie trwania imprezy turystycznej pomocy poszkodowanemu klientowi.

Trzeba pamiętać, że wspomniana odpowiedzialność jest bezwzględna, nikt nie może tego zmienić. Nawet w umowie z klientem biuro podróży nie może jej wyłączyć lub ograniczyć. Ograniczenia są możliwe tylko wówczas, gdy określa to umowa międzynarodowa, którą Polska podpisała.

Prawo pozwala natomiast organizatorom turystyki zawierać umowy, w których ich finansowa odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług w czasie imprezy turystycznej zostanie ograniczona do dwukrotności ceny imprezy turystycznej względem każdego klienta. Nie może to jednak dotyczyć szkód na osobie.

Na czym polegają nowe obowiązki

17 września 2010 r. weszła w życie ustawa z 29 kwietnia 2010 r., która znowelizowała ustawę z 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych. Nowe przepisy nałożyły na biura podróży dodatkowe obowiązki, dzięki czemu zwiększyła się ochrona praw konsumentów. I tak zgodnie z nową ustawą organizator turystyki lub pośrednik turystyczny musi:

- zawrzeć umowę gwarancji bankowej lub ubezpieczeniowej,
- zawrzeć umowę ubezpieczeniową na rzecz klientów,
- przyjmować wpłaty klientów wyłącznie na rachunek powierniczy, jeżeli wykonuje usługi turystyczne wyłącznie na terenie kraju, i złożyć marszałkowi województwa oświadczenie o przyjmowaniu wpłat na rachunek powierniczy.
- składać marszałkowi województwa oryginały lub odpisy kolejnych umów (potwierdzone przez podmioty, które je podpisały) w ciągu 14 dni przed upływem terminu obowiązywania poprzedniej umowy. Tego obowiązku nie mają tylko przedsiębiorcy, którzy zaprzestają prowadzenia działalności gospodarczej jako organizatorzy turystyki lub pośrednicy turystyczni, pod warunkiem że zawiadomią o tym marszałka województwa.

Od czego zależy wysokość gwarancji

Nowe wysokości minimalnych sum gwarancji bankowej i ubezpieczeniowej, które muszą wpłacić organizatorzy turystyki i pośrednicy turystyczni w związku z wy-

konywaniem działalności, zostały określone w rozporządzeniu ministra finansów z 16 grudnia 2010 r. w sprawie minimalnej wysokości sumy gwarancji bankowej lub ubezpieczeniowej wymaganej w związku z działalnością wykonywaną przez organizatorów turystyki i pośredników turystycznych (Dz.U. nr 238, poz. 1584). Wysokość wymaganej sumy zależy od rodzaju wykonywanej działalności. W związku z tym działalność przedsiębiorców działających w branży turystycznej została podzielona na trzy grupy. Pierwsza obejmuje organizowanie imprez turystycznych i pośredniczenie na zlecenie klientów w zawieraniu umów o świadczenie usług turystycznych na terenie państw pozaeuropejskich, niezależnie od środka transportu, oraz na terenie państw europejskich z wykorzystaniem transportu lotniczego w ramach przewozu czarterowego.

Druża grupa obejmuje organizowanie imprez turystycznych i pośredniczenie na zlecenie klientów w zawieraniu umów o świadczenie usług turystycznych na terenie krajów mających lądową granicę z Polską. Przy czym w przypadku Federacji Rosyjskiej wliczać się będą jedynie imprezy organizowane w obrębie obwodu kaliningradzkiego. W tej grupie działalności znajduje się również organizowanie krajowych imprez turystycznych i pośredniczenie na zlecenie klientów w zawieraniu umów o świadczenie krajowych usług turystycznych, w tym również imprez zagranicznej turystyki przyjazdowej.

Trzecia grupa obejmuje działalność polegającą na organizowaniu imprez turystycznych i pośredniczenie na zlecenie klientów w zawieraniu umów o świadczenie usług turystycznych na terytorium państw europejskich, z wykorzystaniem innego środka transportu niż transport lotniczy w ramach przewozu czarterowego. Nie obejmuje jednak organizowania imprez na terenie krajów mających lądową granicę z Polską, a w przypadku Federacji Rosyjskiej w obrębie obszaru obwodu kaliningradzkiego. Oprócz tego nie zalicza się do niej organizowania krajowych imprez turystycznych i pośredniczenia na zlecenie klientów w zawieraniu umów o świadczenie krajowych usług turystycznych, w tym imprez zagranicznej turystyki przyjazdowej.

Ważne! Zdarza się, że organizator turystyki lub pośrednik turystyczny świadczą różne rodzaje działalności, które się mieszczą w dwóch, a nawet w trzech opisanych wyżej grupach. Wtedy wysokość sumy gwarancji bankowej lub ubezpieczeniowej jest określana na poziomie wyższej wartości procentowej lub kwotowej właściwej dla zabezpieczenia finansowego wykonywanej działalności.

Minimalna wysokość sumy gwarancji bankowej lub ubezpieczeniowej zależy też od rocznych przychodów przedsiębiorcy prowadzącego działalność w branży