

Obecnie jesteśmy świadkami upadłości wielu biur turystycznych. Często, z uwagi na ukrywanie do ostatniej chwili przez organizatorów turystyki swojej kondycji finansowej, nie jesteśmy w stanie uchronić się przed najgorszym, czyli koniecznością przedwczesnego powrotu z wakacji do domu, co często wiąże się nieodwracalną utratą zainwestowanych w wycieczkę funduszy. Ryzyko nieudanych wakacji z powodu niewypłacalności biura turystycznego możemy jednak minimalizować. Warto zatem poznać podstawowe prawa, które chronią interesy konsumenta-turysty¹.

O CZYM WARTO PAMIĘTAĆ, KORZYSTAJĄC Z USŁUG TURYSTYCZNYCH

- ✚ Sprawdź, czy dane biuro podróży działa legalnie. Można to zrobić w Centralnej Ewidencji Organizatorów Turystyki i Pośredników Turystycznych pod adresem: www.turystyka.gov.pl lub w Urzędzie Marszałkowskim właściwym dla siedziby organizatora.
- ✚ Organizator turystyki lub pośrednik turystyczny, proponując klientom imprezy lub usługi, ma obowiązek przedstawienia informacji pisemnych. Przeglądając broszury, foldery, katalogi, zwróć uwagę nie tylko na program zwiedzania i atrakcji, ale także czy zostały w nich zawarte informacje, m.in.: dotyczące wysokości ceny i terminu jej zapłaty, miejsca pobytu, warunków zakwaterowania, trasy oraz środków transportu, a w szczególności: podstawy prawnej umowy i konsekwencje prawne jej zawarcia. Informacje te muszą być jasne, zrozumiałe oraz kompletne. Brak którejkolwiek z nich może być podstawą roszczeń odszkodowawczych.
- ✚ Konsument ma prawo żądać wyjaśnienia wszelkich wątpliwości lub niezrozumiałych informacji, jak również przedstawienia kalkulacji kosztów.
- ✚ Przed zawarciem umowy organizator turystyki lub pośrednik turystyczny jest zobowiązany do poinformowania o przepisach paszportowych, wymaganiach zdrowotnych, jakie muszą spełnić uczestnicy imprezy oraz o występowaniu szczególnych zagrożeń życia lub zdrowia na zwiedzanych obszarach. Dowiedz się o zakresie ubezpieczenia od następstw nieszczęśliwych wypadków oraz możliwości jego rozszerzenia.

Zgodnie z Ustawą poprzez **usługi turystyczne** rozumie się usługi przewodnickie, usługi hotelarskie oraz wszystkie inne usługi świadczone turystom lub odwiedzającym. **Impreza turystyczna** to 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** to rodzaj imprezy turystycznej, której program obejmuje zmianę miejsca pobytu jej uczestników.

¹ Ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych (t.j. Dz.U. z 2004 r., nr 233, poz. 2268 ze zm.), dalej: „Ustawa”

- ✚ Umowa wymaga formy pisemnej. Art. 14 Ustawy wymienia wszystkie postanowienia, jakie powinny zostać zawarte w treści umowy, m.in. dane dotyczące organizatora turystyki, programu, ceny imprezy turystycznej czy sposobu zgłaszania reklamacji. Jeden egzemplarz umowy musi być niezwłocznie dostarczony klientowi. Warto zawrzeć dodatkową umowę ubezpieczenia od kosztów rezygnacji z usług turystycznych, dzięki czemu w przypadku odstąpienia od umowy, konsument może uniknąć zapłaty całości należnego świadczenia pieniężnego.
- ✚ Cena usługi nie może być zmieniona przez organizatora, chyba że taka możliwość wynika z postanowień umowy. Ustawa dopuszcza modyfikację ceny jedynie wskutek wzrostu kosztu transportu, opłat urzędowych, podatków lub kursu walut. Jednak organizator nie może zmienić ceny wycieczki w okresie 20 dni poprzedzających dzień wyjazdu.
- ✚ Jeżeli organizator turystyki lub pośrednik turystyczny zostanie zmuszony do zmiany istotnych warunków umowy z powodów, za które nie ponosi odpowiedzialności, konsument może zaakceptować zmiany w umowie lub odstąpić od umowy ze zwrotem dokonanych świadczeń bez obowiązku zapłaty kary umownej.
- ✚ Przed rozpoczęciem imprezy turystycznej organizator turystyki lub pośrednik turystyczny ma obowiązek przedstawienia na piśmie informacji kontaktowych do lokalnego przedstawiciela, do którego klient może się zwracać w razie trudności.
- ✚ Konsument powinien niezwłocznie reagować na niewłaściwe wykonanie umowy, zawiadamiając o tym organizatora turystyki oraz wykonawcę usług turystycznych, czyli np. hotel czy przedsiębiorstwo transportowe. Oprócz prawa do zawiadomienia istnieje także możliwość reklamacji. Pilot wycieczki jest zobowiązany potwierdzić przyjęcie reklamacji. Niezwykle ważne jest, aby przechowywać potwierdzenie przyjęcia reklamacji dla celów dowodowych. Organizator turystyki lub pośrednik turystyczny powinien zająć stanowisko na piśmie wobec reklamacji w terminie 30 dni od zakończenia imprezy turystycznej. Bezskuteczny upływ terminu oznacza, iż uznał reklamację za uzasadnioną.
- ✚ Reklamacja uznana za uzasadnioną może stanowić podstawę roszczeń o odszkodowanie za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy. Organizator może jednak w umowie ograniczyć odpowiedzialność do wysokości dwukrotności ceny imprezy turystycznej. Ograniczenie odpowiedzialności nie dotyczy szkód na osobie.
- ✚ Organizator nie ponosi odpowiedzialności, gdy niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy było spowodowane siłą wyższą, działaniem lub zaniechaniem konsumenta albo osób trzecich, jeżeli ich działania lub zaniechania nie można było przewidzieć ani uniknąć. Nie oznacza to jednak, iż organizator nie jest zobowiązany w czasie trwania imprezy turystycznej do udzielenia pomocy poszkodowanemu klientowi.

Zgodnie z Ustawą **organizatorem turystyki** jest przedsiębiorca organizujący imprezę turystyczną. **Agentem turystycznym** jest przedsiębiorca, którego działalność polega na stałym pośredniczeniu w zawieraniu umów na rzecz organizatorów turystyki. **Pośrednikiem turystycznym** jest natomiast przedsiębiorca, którego działalność polega na wykonywaniu, na zlecenie klienta, czynności faktycznych i prawnych związanych z zawieraniem umów o świadczenie usług turystycznych.