

INFORMACJA DLA KLIENTÓW BIUR PODRÓŻY

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;

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;

Każdy organizator turystyki lub pośrednik turystyczny prowadzący legalną działalność jest zarejestrowany w Centralnej Ewidencji Organizatorów Turystyki i Pośredników Turystycznych. Informacje na temat wybranego biura podróży można sprawdzić w rejestrze na stronie internetowej www.turystyka.gov.pl lub w Urzędzie Marszałkowskim Województwa Opolskiego (tel. 77 44 29 326) lub na stronie www.opolskie.pl.

Organizator turystyki lub pośrednik turystyczny wpisany do ww. rejestru posiada zabezpieczenie finansowe w postaci umowy gwarancji bankowej, gwarancji ubezpieczeniowej lub ubezpieczenia na rzecz klientów, które na wypadek niewypłacalności organizatora imprezy turystycznej zapewniają klientom powrót do kraju w wypadku gdy organizator turystyki lub pośrednik turystyczny wbrew obowiązkowi nie zapewnia tego powrotu, zwrot wpłat wniesionych przez klienta za imprezę turystyczną w przypadku gdy nie zostanie ona zrealizowana, a także zwrot części wpłat wniesionych tytułem zapłaty za imprezę turystyczną, odpowiadającą części imprezy turystycznej, która nie zostanie zrealizowana z przyczyn dotyczących organizatora turystyki lub pośrednika turystycznego oraz osób, które działają w ich imieniu.

Marszałek Województwa Opolskiego, nie posiada informacji o kondycji finansowej organizatorów turystyki i pośredników turystycznych, wpisanych do ww. rejestru.

Umowa o świadczenie usługi turystycznej może być zawarta bezpośrednio z organizatorem turystyki lub za pośrednictwem agenta turystycznego.

Zakup imprezy turystycznej

Przed podpisaniem umowy klient sprawdza, czy biuro podróży ma wykupione zabezpieczenie finansowe, jaka jest jego wartość .

Umowa wymaga formy pisemnej i powinna określać, m.in.:

1. organizatora turystyki i numer jego wpisu do rejestru, numer identyfikacji podatkowej (NIP), imię i nazwisko oraz pełnioną funkcję osoby, która w imieniu organizatora podpisała umowę;
2. miejsce pobytu lub trasę wycieczki;
3. czas trwania imprezy turystycznej;
4. 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;
5. 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;
 6. sposób zapłaty;
 7. rodzaj i zakres ubezpieczenia turystów oraz nazwę i adres ubezpieczyciela;
 8. 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;
 9. termin zawiadomienia o przeniesieniu uprawnień na osobę i przejęciu przez tę osobę obowiązków wynikających z umowy;
 10. sposób zgłaszania reklamacji związanych z wykonywaniem usług przez organizatora turystyki lub osobę z nim współpracującą wraz z podaniem terminu zgłaszania takich reklamacji;
 11. wymagania specjalne, o których klient powiadomił organizatora turystyki lub pośrednika turystycznego i na które strony umowy wyraziły zgodę;
 12. podstawy prawne umowy i konsekwencje prawne wynikające z umowy.

Przed zawarciem umowy organizator imprezy ma obowiązek podać:

1. ogólne informacje o obowiązujących przepisach paszportowych, wizowych i sanitarnych, w szczególności o terminach oczekiwania na wydanie paszportu i wize oraz o wymaganiach zdrowotnych dotyczących udziału w imprezie turystycznej,
2. 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 (przy imprezach organizowanych zagranicą),
3. informację o szczególnych zagrożeniach życia i zdrowia na odwiedzanych obszarach oraz o możliwości ubezpieczenia z tym związanego. Dotyczy to także zagrożeń powstałych po zawarciu umowy.

Ponadto przed rozpoczęciem imprezy turystycznej organizator turystyki powinien podać 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,

Organizatorzy turystyki, organizujący imprezy turystyczne za granicą, mają obowiązek zawarcia na rzecz osób uczestniczących w tych imprezach umów ubezpieczenia od następstw nieszczęśliwych wypadków i kosztów leczenia.

Organizator, który przed rozpoczęciem imprezy turystycznej jest zmuszony z przyczyn od niego niezależnych zmienić istotne warunki umowy z klientem, powinien niezwłocznie o tym zawiadomić. Jeżeli klient nie akceptuje zmiany i odstępuje od umowy, ma prawo żądać natychmiastowego zwrotu wpłaconej kwoty. Jeżeli klient odstępuje od umowy lub jeżeli organizator odwołuje imprezę z przyczyn niezależnych od klienta, klient ma prawo uczestniczyć w imprezie zastępczej, której standard nie może być niższy, chyba że klient wyrazi na to zgodę lub żądać natychmiastowego zwrotu wszystkich wniesionych świadczeń.

Ważne – klient przed zawarciem umowy powinien zapoznać się z ogólnymi warunkami uczestnictwa w imprezach turystycznych, które obok programu imprezy stanowią integralną część umowy określającą zasady zawarcia umowy, skutki prawne odwołania imprezy, postanowienia dotyczące wykonania umowy, obowiązki uczestników imprezy, odpowiedzialności za wyrządzone szkody, postępowanie reklamacyjne.

Po wpłaceniu należności za imprezę turystyczną lub zaliczki przekraczającej 10% tej sumy, organizator jest obowiązany:

1. wydać pisemne potwierdzenie posiadania zabezpieczenia finansowego na pokrycie kosztów powrotu klientów do kraju w wypadku, gdy organizator turystyki wbrew obowiązkowi nie zapewnia tego powrotu, a także na pokrycie zwrotu wpłat wniesionych przez klientów w razie niewykonania zobowiązań umownych;
2. wskazać sposób ubiegania się o wypłatę środków z zabezpieczenia finansowego w wyżej wymienionych wypadkach.

Reklamacje

Organizator turystyki odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy o świadczenie usług turystycznych, chyba, że niewykonanie lub nienależyte wykonanie jest spowodowane wyłącznie:

1. działaniem lub zaniechaniem klienta,
2. działaniem lub zaniechaniem osób trzecich, nieuczestniczących w wykonaniu usług przewidzianych w umowie, jeżeli tych działań lub zaniechań nie można było przewidzieć ani uniknąć, albo siłą wyższą.

Gdy biuro zmienia umowę lub odwołuje imprezę, klient może zdecydować się na imprezę zastępczą o takim samym lub wyższym standardzie. W przypadku nie wywiązania się organizatora z tego obowiązku stosuje się przepisy Kodeksu cywilnego oraz inne przepisy dotyczące ochrony klienta.

Jeżeli na miejscu docelowym okaże się, że rzeczywistość nie jest zgodna z ofertą katalogową należy na piśmie zawiadomić pilota lub rezydenta który jest na miejscu przedstawicielem organizatora, żądając zapewnienia warunków przewidzianych w umowie.

Niezależnie od tego zawiadomienia klient może złożyć reklamację zawierającą wskazanie uchybienia w sposobie wykonania umowy oraz określenie swojego żądania w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia zakończenia imprezy. Jeżeli organizator nie ustosunkuje się na piśmie do reklamacji w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, a w razie reklamacji złożonej w trakcie trwania imprezy turystycznej w terminie 30 dni od dnia zakończenia imprezy turystycznej, uważa się, że uznał reklamację za uzasadnioną.

Szczegółowy zakres praw klienta i obowiązków organizatora turystyki określa ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych (Dz. U. z 2014 r., poz. 196 ze zmianami).

Klienci którzy są niezadowoleni z usług biura podróży mogą złożyć reklamację do organizatora imprezy, a w przypadku niezadowolenia z odpowiedzi do urzędu marszałkowskiego.

Urząd Marszałkowski Województwa Opolskiego
Departament Kultury, Sportu i Turystyki
ul. Żeromskiego 3
45-053 Opole

W sprawach indywidualnych bezpłatna pomoc prawną klienci mogą uzyskać u miejskiego lub powiatowego rzecznika konsumentów lub jednej z finansowanych przez budżet Państwa organizacji konsumenckich (Federacja Konsumentów, Stowarzyszenie Konsumentów Polskich).

Dodatkowe informacje można uzyskać na stronach :

<https://turystyka.gov.pl/>

<https://www.turystykabezryzyka.gov.pl/>

<http://polakzagranica.msz.gov.pl/>

http://www.msz.gov.pl/pl/informacje_konsularne/poradniki_i_informatory/bezpieczne_wakacje/bezpieczne_wakacje

http://www.msz.gov.pl/pl/p/msz_pl/informacje_konsularne/ostrzezenia/

https://uokik.gov.pl/aktualnosci.php?news_id=10481

