

Usługi turystyczne

Twoje prawa

Obowiązek informacyjny profesjonalisty - informacje ogólne

Jakie informacje i w jakiej formie powinien otrzymać konsument?

Czy organizator może dokonywać modyfikacji ceny usługi turystycznej?

Co zrobić gdy po powrocie nie jesteśmy zadowoleni z usługi turystycznej?

W jakich przypadkach organizator nie odpowiada?

Jak określić swoje roszczenia i wysokość odszkodowania?

O czym warto pamiętać

Oferty "Last Minute"

Zakupy podczas podróży

Dodatkowe informacje

Każdy z nas oglądając bajecznie kolorowe katalogi marzy o niezapomnianych wakacjach spędzonych gdzieś daleko w przyjemnym ciepłe tropików. Biura turystyczne kuszą nas promocjami i obietnicami niezapomnianych i bezstroskich wakacji. Niestety każda usługa turystyczna, oprócz tego że może być spełnieniem naszych marzeń, wiąże się też z pewnym ryzykiem. Tak naprawdę oglądając kolorowy katalog nie wiemy jak wygląda nasz wymarzony hotel, czy rzeczywiście posiłki są tak smaczne a plaża jest tuż obok.

TWOJE PRAWA

Standardy prawne w Unii Europejskiej w zakresie ochrony konsumentów usług turystycznych zawiera dyrektywa 90/314 dnia 13 czerwca 1990 r. w sprawie zorganizowanych podróży, wakacji i wycieczek (O.J. L 158 z dnia 23 czerwca 1990 r.)

W prawie polskim zagadnienia te uregulowane są w [ustawie](#) z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych (tekst jednolity: Dz.U. z 2004 r. Nr 223, poz. 2268).

Usługi turystyczne stanowią szczególnie przedmiot zainteresowania Wspólnot Europejskich. Wynika to z wielu przyczyn - zazwyczaj z transgranicznego charakteru tego typu usług.

Ponadto usługi turystyczne mają często decydujące znaczenie dla gospodarek państw członkowskich UE np. Hiszpanii, Grecji czy Włoch. Warto też zauważyć, iż turyści to w przeważającej części konsumenci - często pojęcia te są tożsame.

Należy zaznaczyć, iż przed dostosowaniem systemów prawnych poszczególnych państw członkowskich do wymogów dyrektywy w zakresie dotyczącym usług turystycznych, istniały w poszczególnych systemach krajowych znaczne rozbieżności. Celem dyrektywy (podobnie jak celem innych dyrektyw konsumenckich) było zapewnienie konsumentowi możliwości korzystania w taki sam sposób z rynku turystycznego w każdym państwie członkowskim UE.

W dyrektywie turystycznej przyjęto zasadę minimalnej harmonizacji tj. państwa członkowskie mogą dla ochrony konsumenta przyjąć postanowienia bardziej rygorystyczne niż przewiduje dyrektywa.

Celem dyrektywy jest zbliżanie systemów prawnych państw członkowskich w zakresie dotyczącym imprez turystycznych sprzedawanych lub oferowanych na sprzedaż na wspólnym rynku.

Dyrektywa obejmuje swym zakresem umowy, których przedmiotem jest pakiet świadczeń jako "podróż" czy też "impreza turystyczna".

"Impreza turystyczna" oznacza wcześniej ustaloną kombinację nie mniej niż dwóch z następujących usług sprzedawanych lub oferowanych do sprzedaży w łącznej cenie, o okresie ich świadczenia dłuższym niż 24 godziny lub obejmującym nocleg:

transport

zakwaterowanie

inne usługi turystyczne nie związane z transportem lub zakwaterowaniem stanowiące znaczną część imprezy turystycznej.

Dyrektywa wyróżnia tzw. "organizatora" - podmiot, który zawodowo organizuje imprezy turystyczne i sprzedaje je lub oferuje na sprzedaż, zarówno w sposób bezpośredni, jak i za pośrednictwem punktu sprzedaży detalicznej oraz "punkt detaliczny" - podmiot, który sprzedaje lub oferuje sprzedaż usług zestawionych przez organizatora w formie imprezy.

Dla celów dyrektywy za "konsumenta" uważa się każdego, kto nabywa imprezę turystyczną lub wyraża zgodę na jej nabycie (główny kontrahent) lub osobę, w imieniu której główny kontrahent wyraża zgodę na nabycie imprezy (inni beneficjenci) bądź osobę, na którą główny kontrahent lub którykolwiek z innych beneficjentów przenosi prawa do udziału w imprezie (cesjonariusz).

Szczegółowe informacje na temat usług turystycznych można znaleźć pod adresem: <http://www.europa.eu.int/scadplus/leg/en/lvb/l32019.htm>.

Wszelkie dokumenty europejskie, w tym dyrektywy konsumenckie, można znaleźć na stronie bazy aktów prawnych UE [EurLex](#).

Natomiast osobom zainteresowanym procesem implementacji dyrektywy turystycznej polecamy [raport](#) sporządzony przez Komisję Europejską.

OBOWIĄZEK INFORMACYJNY PROFESJONALISTY - INFORMACJE OGÓLNE

Cechą charakterystyczną dyrektyw konsumenckich (a także ustaw je implementujących do prawa krajowego) jest rozbudowany obowiązek informacyjny po stronie profesjonalisty. Warunkowane jest to faktem, iż konsument jako słabsza i mniej doświadczona strona umowy zasługuje na rozbudowaną ochronę w formie wyczerpującej informacji. Jednym słowem - konsument ma prawo zawsze wiedzieć co, od kogo i na jakich warunkach kupuje.

JAKIE INFORMACJE I W JAKIEJ FORMIE POWINIEN OTRZYMAĆ KONSUMENT?

Wszelkie broszury, katalogi i foldery powinny zawierać zrozumiałą i nie wprowadzającą w błąd informację, w szczególności o:

cenie usługi turystycznej (albo o sposobie jej ustalenia)
miejscu pobytu lub planowanej trasie
rodzaju, klasie, kategorii lub charakterystyce środka transportu
położeniu, rodzaju i kategorii obiektu zakwaterowania np. hotelu
ilości i rodzaju posiłków
ewentualnym programie zwiedzania i innych atrakcjach turystycznych
obowiązujących przepisach wizowych, paszportowych i sanitarnych

Jeszcze przed zawarciem umowy, organizator turystyki ma obowiązek poinformować konsumenta o wymaganiach zdrowotnych dotyczących udziału w imprezie turystycznej, przepisach paszportowych i wizowych, możliwości zawarcia umowy ubezpieczenia od kosztów rezygnacji z udziału w imprezie turystycznej, o zakresie ubezpieczenia od następstw nieszczęśliwych wypadków itp.

Sama umowa powinna zawierać obszerne i wyczerpujące informacje na temat wycieczki - powinna określać:

1. organizatora turystyki, numer jego zezwolenia oraz dane osoby, która w jego imieniu podpisała umowę
2. miejsce pobytu lub trasę wycieczki
3. czas trwania
4. program całej imprezy (w tym rodzaj, jakość i termin oferowanych usług) np. informacje o środku transportu, o obiekcie hotelowym, programie zwiedzania, posiłkach
5. cenę całej imprezy (wraz z wyszczególnieniem wszelkich koniecznych należności, podatków i opłat, jeżeli nie zostały zawarte w cenie) oraz określenie okoliczności które mogą spowodować podwyższenie ceny
6. sposób zapłaty
7. informacje o ubezpieczeniu
8. sposób składania reklamacji
9. termin powiadomienia o ewentualnym odwołaniu imprezy z powodu braku zgłoszeń.

Co ważne organizator ma obowiązek niezwłocznie powiadomić konsumenta, jeżeli przed rozpoczęciem realizacji usługi turystycznej zmuszony jest, z przyczyn od siebie niezależnych, do zmiany istotnych warunków umowy z klientem (tj. takimi postanowieniami są m.in. cena, hotel, termin). W takiej sytuacji konsument może przyjąć proponowaną zmianę umowy lub odstąpić od umowy ze zwrotem wszystkich wniesionych świadczeń i bez obowiązku zapłaty kary umownej.

Należy pamiętać, że w przypadku rezygnacji przez konsumenta z umowy (z powodu okoliczności leżących po jego stronie, niezależnie czy są to okoliczności zawinione przez

konsumenta czy nie) zobowiązany jest on do zapłaty umówionej ceny. Dlatego też zawierając umowę o usługę turystyczną należy rozważyć zawarcie umowy ubezpieczenia od kosztów rezygnacji z udziału w imprezie turystycznej.

CZY ORGANIZATOR MOŻE DOKONYWAĆ MODYFIKACJI CENY USŁUGI TURYSTYCZNEJ?

Umowa powinna w sposób wyraźny precyzować okoliczności podwyższenia ceny. Generalnie cena raz ustalona nie powinna być zmieniana, jednakże możliwe są pewne wyjątki tj.

wzrost kosztów transportu
wzrost opłat urzędowych, podatków i innych opłat niezależnych
wzrost kursu walut

Jednakże bez względu na okoliczności, w okresie 20 dni przed datą wyjazdu, cena ustalona w umowie nie może być zmieniona.

Raz ustalona cena powinna obejmować wszystkie opłaty związane z wycieczką.

CO ZROBIĆ GDY PO POWROTCIE NIE JESTEŚMY ZADOWOLENI Z USŁUGI TURYSTYCZNEJ?

Jeżeli zostaliśmy zakwaterowani w hotelu o niższym standardzie, brak jest basenu, posiłki są zimne a dzieci nie mogą bawić się na wymarzonym placu zabaw, który skłonił nas do wyboru tej a nie innej oferty, powinniśmy zawiadomić wykonawcę/organizatora o nieprawidłowościach (w sposób określony w umowie), a następnie możemy dochodzić odszkodowania z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy o świadczenie usług turystycznych.

W JAKICH PRZYPADKACH ORGANIZATOR NIE ODPOWIADA?

Generalnie tylko trzy przypadki powodują wyłączenie odpowiedzialności organizatora z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy.

Są to okoliczności spowodowane:

działaniem lub zaniechaniem klienta
działaniem lub zaniechaniem osób trzecich, nie uczestniczących w wykonywaniu usług przewidzianych w umowie, jeżeli tych działań lub zaniechań nie można był przewidzieć ani uniknąć
siłą wyższą.

JAK OKREŚLIĆ SVOJE ROSZCZENIA I WYSOKOŚĆ ODSZKODOWANIA?

Obowiązujące przepisy nie określają w jasny i precyzyjny sposób odszkodowania jakiego może domagać się konsument.

Bardzo pomocna w takich przypadkach wydaje się tzw. Tabela Frankfurcka, w której procentowo określono możliwości obniżenia ceny za poszczególne nieprawidłowości. Tabela jest nieformalnym dokumentem przygotowanym przez Sąd Krajowy w Niemczech i zyskuje coraz większą popularność w branży turystycznej.

Tabela określa na przykład takie nieprawidłowości jak:

różnica w położeniu obiektu np. inna odległość od plaży
różnica w rodzaju pokoi
wady pokoju np. brak balkonu, brak widoku na morze, brak klimatyzacji, robactwo
wady posiłków np. zepsute/zimne posiłki, monotony jadłospis
brak sprzętów sportowych (a także basenu).

Wzór tabeli można znaleźć na stronach:

www.rechtspraxis.de/frankfurt.htm

O CZYM WARTO PAMIĘTAĆ

SPRAWDŹ CZY WYBRANE BIURO PODRÓŻY DZIAŁA LEGALNIE.

Informacje o tym czy dane biuro podróży działa legalnie (czy posiada wpis do rejestru) możemy uzyskać w Departamencie Turystyki Ministerstwa Gospodarki i Pracy lub w Urzędzie Wojewódzkim właściwym ze względu na siedzibę organizatora.

Takie informacje możemy uzyskać także w [Centralnej Ewidencji Organizatorów Turystyki i Pośredników Turystycznych](#).

Przed zawarciem umowy o usługę turystyczną określ swoje oczekiwania i wymagania, a także sumę jaką masz zamiar przeznaczyć na wycieczkę turystyczną
Przestudiuj dokładnie ofertę, a także informacje zawarte w katalogach
Jeżeli nie jesteś pewien czy rozumiesz wszystkie postanowienia umowy - zawsze pytaj
Pamiętaj, iż masz zawsze prawo do jasnej i zrozumiałej informacji np. podanej w folderze wakacyjnym.

Zapytaj o kalkulację kosztów, położenie hotelu (aby nie przy ruchliwej autostradzie), wyżywienie itp.

Jeżeli napotkasz jakiegokolwiek trudności zaraz po przyjeździe do miejsca przeznaczenia zgłoś to niezwłocznie do rezydenta lub przewodnika

Jeżeli twój problem nie został rozwiązany staraj się zebrać wystarczającą ilość dowodów aby następnie ubiegać się o odszkodowanie - zbierajmy rachunki, róbmy dokumentujące zdjęcia itp.

Po powrocie złóż niezwłocznie reklamację

Organizator powinien ustosunkować się do reklamacji w terminie 30 dni od zakończenia imprezy (w przypadku reklamacji po zakończeniu imprezy w terminie 30 dni od jej złożenia). Brak odpowiedzi w terminie powoduje uznanie reklamacji za uzasadnioną

Pamiętaj - możesz ubiegać się o odszkodowanie jeżeli usługa turystyczna została nienależycie wykonana

OFERTY "LAST MINUTE"

W Polsce, a także w innych państwach członkowskich UE, coraz większą popularność zdobywają tzw. oferty "last minute". Konsumenci często słyszą, iż od takich wyjazdów nie przysługuje reklamacja. Argumentowane jest to promocyjną ofertą, która zazwyczaj jest dużo tańsza i ma odbyć się już zaraz.

Należy jednak pamiętać, iż tego rodzaju ofertę zawsze możemy reklamować, w przypadku nie dotrzymania warunków umowy przez przedsiębiorcę.

ZAKUPY PODCZAS PODRÓŻY

Delektując się cudownymi zagranicznymi wakacjami często dokonujemy różnorodnych zakupów. Warto zapoznać się z podstawowymi [prawami i obowiązkami konsumentów w UE](#), aby uniknąć ewentualnych trudności. Aby pomóc konsumentom podróżującym za granicę, Europejskie Centrum Konsumentów przygotowało praktyczny [przewodnik "Zakupy w Europie"](#) (także w [języku angielskim](#)). Publikacja ta zawiera wiele informacji o prawach konsumenta w 25 państwach członkowskich UE, a także dostarcza przydatne praktyczne wskazówki.

DODATKOWE INFORMACJE

Polska Izba Turystyki

<http://www.pit.org.pl>

Polska Organizacja Turystyczna

<http://www.pot.gov.pl>

Federacja Konsumentów

<http://www.federacja-konsumentow.org.pl>

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów - (publikacja UOKiK na temat usług turystycznych)

<http://www.uokik.gov.pl/>

Wskazówki Ministerstwa Spraw Zagranicznych dla osób podróżujących

<http://www.msz.gov.pl/index.php?page=1112100000>