

Usługi turystyczne w pigułce – informacje dla podróżnych

08 lip 2019 13:16

USŁUGI TURYSTYCZNE W PIGUŁCE - INFORMACJE DLA PODRÓŻNYCH

Zgodnie z przepisami ustawy o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych, marszałek województwa, właściwy ze względu na siedzibę przedsiębiorcy prowadzi rejestr przedsiębiorców turystycznych tj. organizatorów turystyki i przedsiębiorców ułatwiających nabywanie powiązanych usług turystycznych. Przedsiębiorcy, których działalność wypełnia definicje organizatora turystyki lub przedsiębiorcy ułatwiającego nabywanie powiązanych usług turystycznych są zobowiązani, po spełnieniu odpowiednich wymogów, uzyskać wpis do rejestru.

Uzyskany wpis umożliwia przedsiębiorcy prowadzenie działalności o której mowa powyżej.

- organizator turystyki: przedsiębiorca zgodnie z art. 43 kodeksu cywilnego, który:
 - tworzy i sprzedaje lub oferuje imprezy turystyczne bezpośrednio lub za pośrednictwem innego przedsiębiorcy turystycznego lub przekazuje dane podróżnego innemu przedsiębiorcy turystycznemu,
- przedsiębiorca ułatwiający nabywanie powiązanych usług turystycznych - przedsiębiorca, który:
 - oferuje co najmniej dwa rodzaje usług turystycznych na potrzeby tej samej podróży, objętych odrębnymi umowami z dostawcami poszczególnych usług turystycznych.
- agent turystyczny (nie posiada wpisu do rejestru) - przedsiębiorca turystyczny, który na podstawie umowy agencyjnej sprzedaje lub oferuje do sprzedaży imprezy turystyczne utworzone przez organizatora turystyki.
- impreza turystyczna – to połączenie co najmniej dwóch, różnych rodzajów usług turystycznych na potrzeby tej samej podróży, objętych wspólną umową lub jedną ceną. Jedną z usług turystycznych musi być: przewóz pasażerów, lub zakwaterowania w celach innych niż pobytowe, lub wynajem pojazdów samochodowych albo innych pojazdów silnikowych
- imprezy turystyczne, które trwają krócej niż 24 h i nie zawierają noclegu nie są traktowane w myśl przepisów ww. ustawy jako imprezy turystyczne.
- usługi turystyczne – to przewóz pasażerów, zakwaterowanie w celach inne niż pobytowe, które nie jest nieodłącznym elementem przewozu pasażerów, wynajem samochodów lub innych pojazdów silnikowych lub inna usługa turystyczna nie będąca częścią ww. usług.

Organizator turystyki lub przedsiębiorca ułatwiający nabywanie powiązanych usług turystycznych wpisany do ww. rejestru posiada na wypadek niewypłacalności zabezpieczenie finansowe w postaci: gwarancji bankowej lub gwarancji ubezpieczeniowej lub ubezpieczenia na rzecz klientów lub w przypadku imprez turystycznych organizowanych wyłącznie na terytorium Polski umowę rachunku powierniczego. Wyżej wymienione formy zabezpieczeń stanowią I filar zabezpieczenia finansowego przedsiębiorcy turystycznego. Ponadto organizatorzy turystyki i przedsiębiorca ułatwiający nabywanie powiązanych usług turystycznych mają obowiązek odprowadzać od każdego uczestnika wyjazdu składki do Turystycznego Funduszu Gwarancyjnego – tzw. II filar zabezpieczeń (nie dotyczy wyjazdów organizowanych na terenie Polski i krajów mających lądową granicę z Polską, a w przypadku Federacji Rosyjskiej – obwodu kaliningradzkiego).

Zabezpieczenia finansowe jw. mają zapewnić podróżnym:

- pokrycie kosztów kontynuacji imprezy turystycznej lub kosztów powrotu do kraju w wypadku gdy organizator turystyki lub przedsiębiorca ułatwiający nabywanie powiązanych usług turystycznych wbrew obowiązкови nie zapewnia tej kontynuacji lub tego powrotu, oraz
- zwrot wpłat lub części wpłat za niezrealizowane lub przerwane imprezy turystyczne i powiązane usługi turystyczne.

Ważną informacją jest, w jakim terminie i wysokości przedsiębiorca pobiera zaliczki na poczet przyszłej imprezy turystycznej lub przyszłych powiązanych usług turystycznych. Termin i wysokość zaliczki ma być zgodny z posiadaną przez niego gwarancją bankową lub ubezpieczeniową albo umową ubezpieczenia na rzecz podróżnych.

Przedsiębiorca - któremu podróżny wpłaca całość lub część należności na poczet imprezy turystycznej lub powiązanych usług turystycznych – udostępnia dokument potwierdzający posiadanie właściwego zabezpieczenia finansowego, wskazując przy tym sposób ubiegania się o wypłatę środków z tego zabezpieczenia oraz potwierdza odprowadzanie składek na Turystyczny Fundusz Gwarancyjny.

Każdy organizator turystyczny oraz przedsiębiorca ułatwiający nabywanie powiązanych usług turystycznych lub agent turystyczny powinien zawrzeć z podróżnym umowę o udział w imprezie oraz wskazać bądź poinformować, kto jest właściwym organizatorem imprezy.

Przedsiębiorcy turystyczni organizujący wycieczki zagraniczne zawierają na rzecz uczestników wyjazdów umowy ubezpieczenia od następstw nieszczęśliwych wypadków oraz kosztów leczenia. Warto zapoznać się z warunkami ubezpieczenia, sprawdzić, jakie zdarzenia są objęte ubezpieczeniem oraz czy proponowana suma ubezpieczenia faktycznie wystarczy na pokrycie kosztów leczenia za granicą lub transport chorego do kraju. Suma ubezpieczenia dotycząca opłacenia konkretnych świadczeń medycznych ma znaczenie szczególnie przy wyjazdach do krajów spoza Unii Europejskiej.

Przed zawarciem umowy przedsiębiorca turystyczny zobowiązany jest udzielić informacji dotyczących:

- właściwego organizatora turystyki, jego adresu lub agenta turystycznego, ich numerów telefonów lub adresów poczty elektronicznej,
- miejsca pobytu, trasy i czasu trwania imprezy oraz liczby noclegów,
- rodzaju, klasy i kategorii środka transportu oraz czasu i miejsca wyjazdu i powrotu a także postojów,
- położenia, rodzaju i kategorii obiektu zakwaterowania według przepisów kraju pobytu,
- liczby i rodzaju posiłków,
- szczegółowego programu zwiedzania i innej usługi uwzględnionej w cenie imprezy turystycznej,
- informacji o usługach świadczonych w grupie (jeżeli takie występują) oraz o przybliżonej liczebności grupy,
- informacji o wymaganiach językowych niezbędnych do skorzystania z usług turystycznych objętych umową,
- informacji o dostępności usług turystycznych dla osób o ograniczonej sprawności ruchowej,
- kwoty, terminu i sposobu zapłaty zaliczki oraz całej ceny,
- ceny imprezy turystycznej łącznie z podatkami i wszelkimi dodatkowymi opłatami i innymi kosztami,
- minimalnej liczby osób wymaganych, aby impreza turystyczna się odbyła,
- terminu powiadomienia podróznego na piśmie o ewentualnym odwołaniu imprezy turystycznej z powodu niewystarczającej liczby zgłoszeń, jeżeli realizacja jest uzależniona od liczby zgłoszeń,
- informacji o prawie do rozwiązania przez podróznego umowy w każdym momencie przed rozpoczęciem imprezy turystycznej za stosowną opłatą i jej wysokość,
- ogólnych informacji o przepisach paszportowych, wizowych i sanitarnych oraz o wymaganiach zdrowotnych dotyczących udziału w imprezie turystycznej,
- informacji o ubezpieczeniach obowiązkowych lub dobrowolnym ubezpieczeniu od kosztów rezygnacji z imprezy turystycznej lub kosztów świadczenia pomocy, w tym kosztów powrotu do kraju w razie wypadku, choroby lub śmierci.

Umowa o udział w imprezie turystycznej winna być sporządzona w sposób prosty, zrozumiały, czytelny. Ma zostać przekazana podróznemu w chwili jej zawarcia na trwałym nośniku (tj. w formie papierowej, na płycie CD lub pamięć USB)

Treść umowy nie może wprowadzać klienta w błąd, natomiast ma zawierać informacje o:

- organizatorze turystyki tj. jego adres, numery telefonów lub adres poczty elektronicznej, a także imię i nazwisko lub nazwę i dane kontaktowe osoby reprezentującej organizatora turystyki lub pilota wycieczek,
- miejscu pobytu, trasie i czasie trwania imprezy oraz liczbie noclegów,
- rodzaju, klasie i kategorii środka transportu oraz czasie i miejscu wyjazdu i powrotu a także postojów,
- położeniu, rodzaju i kategorii obiektu zakwaterowania według przepisów kraju pobytu,
- liczbie i rodzaju posiłków,
- szczegółowym programie zwiedzania i innych usługach uwzględnionych w cenie imprezy turystycznej,
- usługach świadczonych w grupie (jeżeli takie występują) oraz o przybliżonej liczebności grupy,
- wymaganiach językowych niezbędnych do skorzystania z usług turystycznych objętych umową,
- dostępności usług turystycznych dla osób o ograniczonej sprawności ruchowej,
- kwocie, terminie i sposobie zapłaty zaliczki oraz całej ceny,
- cenie imprezy turystycznej łącznie z podatkami i wszelkimi dodatkowymi opłatami i innymi kosztami,
- minimalnej liczbie osób wymaganych, aby impreza turystyczna się odbyła,
- terminie powiadomienia podróznego na piśmie o ewentualnym odwołaniu imprezy turystycznej z powodu niewystarczającej liczby zgłoszeń, jeżeli realizacja jest uzależniona od liczby zgłoszeń,
- prawie do rozwiązania przez podróznego umowy w każdym momencie przed rozpoczęciem imprezy turystycznej za stosowną opłatą i jej wysokość,
- przepisach paszportowych, wizowych i sanitarnych oraz o wymaganiach zdrowotnych dotyczących udziału w imprezie turystycznej,
- ubezpieczeniach obowiązkowych lub dobrowolnym ubezpieczeniu od kosztów rezygnacji z imprezy turystycznej lub kosztów świadczenia pomocy, w tym kosztów powrotu do kraju w razie wypadku, choroby lub śmierci.
- nazwie banku lub towarzystwa ubezpieczeniowego, które wystawiły organizatorowi turystyki zabezpieczenie finansowe na wypadek jego niewypłacalności wraz z danymi kontaktowymi i adresem,
- prawie do przeniesienia przez podróznego uprawnień na osobę spełniającą warunki udziału w imprezie i przejęciu przez tą osobę obowiązków wynikających z umowy,
- wymaganiach specjalnych, o których podróжный powiadomił organizatora turystyki i na które strony umowy wyraziły zgodę,
- dostępnych wewnętrznych procedurach rozpatrywania skarg oraz metodach pozasądowego rozpatrywania sporów konsumenckich wraz ze wskazaniem podmiotów uprawnionych do prowadzenia tych postępowań,
- fakcie, że podróжный ma obowiązek poinformować o wszelkich niezgodnościach stwierdzonych w trakcie realizacji imprezy turystycznej,
- fakcie, iż w przypadku uczestniczenia w imprezie turystycznej osoby w wieku poniżej 18 lat informacje umożliwiające bezpośredni kontakt z tą osobą lub z osobą odpowiedzialną za osobę niepełnoletnią w miejscu pobytu,
- tym, że organizator turystyki jest odpowiedzialny za należyte wykonanie wszystkich usług objętych umową oraz zobowiązany do udzielenia pomocy podróznemu, który znalazł się w trudnej sytuacji np. z powodu nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności.

Jeżeli przed zawarciem umowy organizator turystyki nie przekazał klientowi informacji o dodatkowych opłatach lub innych kosztach związanych z udziałem w imprezie turystycznej to podróżny nie ponosi tych opłat lub kosztów.

W terminie 20 dni przed datą rozpoczęcia imprezy turystycznej cena ustalona w umowie nie może być podwyższona.

Jeżeli przed rozpoczęciem imprezy turystycznej organizator jest zmuszony zmienić warunki umowy informuje o tym podróżnego na trwałym nośniku. Podróżny może przyjąć zaproponowaną zmianę umowy lub odstąpić od umowy za zwrotem wszystkich, wpłaconych pieniędzy. Organizator turystyki zwraca podróżnemu wpłacone pieniądze w terminie nie później niż 14 dni od dnia rozwiązania umowy.

Organizator może rozwiązać umowę i dokonać pełnego zwrotu wpłat jeżeli:

- liczba osób, które zgłosiły się do udziału w imprezie turystycznej jest mniejsza niż minimalna liczba osób podana w umowie,
- umowy nie można zrealizować z powodu nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności.

Podróżny może odstąpić od umowy w każdym czasie przed rozpoczęciem imprezy turystycznej, jednak organizator turystyki może zobowiązać podróżnego do zapłacenia opłaty za odstąpienie od umowy. Wysokość opłaty powinna odpowiadać rzeczywistym kosztom poniesionym przez organizatora turystyki w związku z rezygnacją podróżnego z udziału w imprezie. Na wniosek podróżnego organizator turystyki uzasadnia wysokość tych opłat.

Podróżny może także odstąpić od umowy przed rozpoczęciem imprezy turystycznej bez ponoszenia ww. opłaty w przypadku wystąpienia nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności występujących w miejscu docelowym lub jego najbliższym sąsiedztwie, które mają wpływ na realizację imprezy turystycznej.

Zawarcie umowy o imprezę turystyczną poza lokalem przedsiębiorstwa, w rozumieniu art. 2 pkt 2 ustawy o prawach konsumentów, umożliwia klientowi w terminie 14 dni od dnia jej zawarcia odstąpić od niej bez podawania przyczyny i ponoszenia kosztów, chyba że negocjacje ustne, na podstawie których została zawarta umowa, były prowadzone w oparciu o wcześniejsze zamówienie złożone przez konsumenta.

Jeżeli impreza turystyczna z winy organizatora jest realizowana niezgodnie z zawartą umową, podróżny powinien niezwłocznie, w trakcie trwania imprezy turystycznej, zawiadomić o tym fakcie organizatora turystyki. Podróżny może kierować żądania lub skargi związane z realizacją imprezy turystycznej bezpośrednio do agenta turystycznego, za pośrednictwem którego zakupił imprezę. Agent turystyczny ma obowiązek niezwłocznie przekazać skargę podróżnego do organizatora turystyki. Roszczenia z tytułu nienależytego wykonania umowy o udział w imprezie turystycznej przedawniają się z upływem 3 lat. Roszczeń dotyczących skarg w zakresie cywilnoprawnym należy dochodzić na drodze postępowania sądowego.

Załączniki

https://turystyka.archiwum-wzp.pl/sites/default/files/w_pigulce.docx

Adres źródłowy: https://turystyka.archiwum-wzp.pl/uslugi-turystyczne/uslugi-turystyczne-w-pigulce-informacje-dla-podroznych?mobile_switch=mobile