

Informacje ważne dla klientów Biura Podróży

W ofercie imprezy turystycznej muszą być zawarte następujące dane:

- cena imprezy turystycznej lub usługi turystycznej albo sposób jej ustalenia,
- miejsce pobytu lub trasa imprezy,
- rodzaj, klasa, kategoria lub charakterystyka środka transportu,
- położenie, rodzaj i kategoria obiektu zakwaterowania, wg przepisów kraju pobytu,
- ilość i rodzaj posiłków,
- program zwiedzania i atrakcji turystycznych,
- kwota lub procentowy udział zaliczki w cenie imprezy turystycznej lub usługi turystycznej,
- termin zapłaty całej ceny,
- termin powiadomienia klienta na piśmie o ewentualnym odwołaniu imprezy turystycznej lub usługi turystycznej z powodu niewystarczającej liczby zgłoszeń, jeżeli realizacja jest uzależniona od liczby zgłoszeń,
- podstawy prawne umowy i konsekwencje prawne wynikające z umowy,
- ogólne informacje o obowiązujących przepisach paszportowych, wizowych i sanitarnych oraz o wymaganiach zdrowotnych dotyczących udziału w imprezie turystycznej

Umowa o świadczenie usług turystycznych musi określać:

- organizatora turystyki, numer jego wpisu do rejestru, numer identyfikacji podatkowej (NIP), imię i nazwisko oraz pełnioną funkcję osoby, która podpisuje umowę w imieniu organizatora,
- miejsce pobytu lub trasę wycieczki,
- czas trwania imprezy turystycznej,
- 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 nie zaliczanych do rodzajów i kategorii, ilość i rodzaj posiłków, program zwiedzania i inne usługi, wliczone w cenę imprezy turystycznej,
- 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,
- sposób zapłaty,
- rodzaj i zakres ubezpieczenia turystów oraz nazwę i adres ubezpieczyciela,
- termin powiadomienia klienta na piśmie o ewentualnym odwołaniu imprezy turystycznej lub usługi turystycznej z powodu niewystarczającej liczby zgłoszeń, jeżeli realizacja jest uzależniona od liczby zgłoszeń,
- termin zawiadomienia o przeniesieniu uprawnień na osobę spełniającą warunki udziału w imprezie i przejęciu przez tą osobę obowiązków wynikających z umowy,
- sposób zgłaszania reklamacji związanych z wykonywaniem usług przez organizatora turystyki lub osobę z nim współpracującą wraz z podaniem terminu zgłaszania takich reklamacji,
- wymagania specjalne, o których klient powiadomił organizatora turystyki lub pośrednika turystycznego i na które strony umowy wyraziły zgodę
- podstawy prawne umowy i konsekwencje prawne wynikające z umowy
- **W okresie 20 dni przed datą wyjazdu cena ustalona w umowie nie może być podwyższona**
- jeżeli płacicie Państwo należność za imprezę turystyczną lub zaliczkę przekraczającą 10% ceny imprezy to powinniście otrzymać dokument potwierdzający posiadanie przez organizatora imprezy gwarancji lub umowy ubezpieczenia. Gwarancje i umowy ubezpieczenia zapewniają klientom **powrót do kraju w wypadku gdy organizator turystyki lub pośrednik turystyczny wbrew obowiązkowi nie zapewnia tego powrotu, a także zwrot wpłat wniesionych przez klienta za imprezę turystyczną w przypadku niewykonania zobowiązań umownych.**

Na organizatorze imprezy turystycznej spoczywa na odpowiednich etapach obowiązek informowania:

- **Przed zawarciem umowy na imprezę turystyczną organizator imprezy ma obowiązek podać:**
 1. ogólne informacje o obowiązujących **przepisach paszportowych, wizowych i sanitarnych**, w szczególności o terminach oczekiwania na wydanie paszportu i wizy 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,
 4. **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,
 5. w odniesieniu do imprez turystycznych dla dzieci - informację o możliwości **bezpośredniego kontaktu z dzieckiem** lub osobą odpowiedzialną w miejscu pobytu dziecka,
 6. planowany czas przejazdu, miejsca i czas trwania postojów,
 7. szczegółowe informacje dotyczące połączeń komunikacyjnych oraz miejsca, jakie klient będzie zajmował w środku transportu, a szczególności kabiny na statku lub przedziału sypialnego pociągu

Po zawarciu umowy a przed rozpoczęciem imprezy:

Jeśli organizator turystyki przed rozpoczęciem imprezy jest zmuszony, z przyczyn od niego niezależnych, zmienić istotne warunki umowy z klientem, powinien klienta o tym niezwłocznie powiadomić. Wówczas klient może przyjąć zmianę umowy lub odstąpić od umowy za natychmiastowym zwrotem wszystkich, wpłaconych pieniędzy. Jeśli klient odstępuje od umowy lub jeśli firma odwołuje imprezę turystyczną z przyczyn niezależnych od klienta, klient ma prawo według swojego wyboru do uczestniczenia w imprezie zastępczej (standard imprezy zastępczej nie może być niższy, chyba że uczestnik wyraził na to zgodę) albo może zażądać zwrotu wszystkich wniesionych pieniędzy.

Reklamacje

Reklamacje należy składać już podczas trwania imprezy turystycznej do pilota wycieczek, który ma obowiązek potwierdzić jej przyjęcie i może ją załatwić lub w przypadku nie załatwienia reklamacji przekazać organizatorowi imprezy. Gdy na złożoną reklamację organizator imprezy nie udzielił odpowiedzi w ciągu 30 dni od dnia jej złożenia uważa się, że uznał reklamację za uzasadnioną. W sytuacji gdy skargi klientów odnoszą się do kwestii cywilnoprawnych, wówczas swoich roszczeń można dochodzić na drodze cywilnoprawnej w sądzie.

Według Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, niektóre biura podróży zastrzegają w umowach że nie ponoszą odpowiedzialności za usługi kontrahentów (np. linie lotnicze, hotele) lub odmawiają prawa do złożenia reklamacji w przypadku wyjazdu typu „last minute”. Klauzule takie są zabronione i nie mają mocy prawnej.

W czym może pomóc Urząd Marszałkowski

- czy organizator imprezy jest wpisany do centralnego rejestru organizatorów turystycznych i czy posiada stosowne zabezpieczenia finansowe,
- czy w umowach o imprezę turystyczną nie zostały naruszone postanowienia ustawy o usługach turystycznych. W tym celu niezbędne jest przedłożenie oferty oraz podpisana przez klienta umowa.

Powyższe informacje opracowane na podstawie ustawy o usługach turystycznych z dnia 29 sierpnia 1997 (Dz.U z 2004 nr 223, poz. 2268)

Na stronach internetowych Ministerstwa Sportu i Turystyki można dowiedzieć się czy biuro podróży działa legalnie to znaczy czy jest wpisane do rejestru Marszałka Województwa co oznacza też, że posiadać powinno polisę ubezpieczenia działalności, która chroni klienta w przypadku upadłości Firmy.

<http://www.turystyka.gov.pl/CRZ.aspx>

Wszelkie porady znajdziecie Państwo na stronach Ministerstwa Spraw Zagranicznych

<http://www.msz.gov.pl/Poradnik,Polak,za,granica,20735.html>

Ostrzeżenia Ministerstwa Spraw Zagranicznych

<http://www.msz.gov.pl/Ostrzezenia,dla,podrozujacych,14800.html?PHPSESSID=7731609c542979d33379ef823b429fb9>

Adresy polskich placówek za granicą

<http://www.msz.gov.pl/Adresy,polskich,placowek,za,granica,1803.html>