



INFORMACJA, al. Niepodległości 34, 61-714 Poznań, hol główny, tel.: 61 626 66 66; fax 61 626 67 44, e-mail: kancelaria@umww.pl

INFORMATOR DLA KLIENTÓW BIUR PODRÓŻY

Umowa o udział w imprezie turystycznej może być zawarta bezpośrednio z organizatorem turystyki lub za pośrednictwem agenta turystycznego. Umowa musi jednoznacznie określać, kto jest organizatorem imprezy turystycznej.

Organizator wyjazdu powinien posiadać wpis do rejestru organizatorów turystyki i pośredników turystycznych prowadzonego przez marszałka województwa właściwego ze względu na siedzibę biura. Informacje taką można uzyskać w odpowiednim urzędzie marszałkowskim lub w ogólnopolskiej ewidencji organizatorów turystyki na stronie www.turystyka.gov.pl. Chcąc sprawdzić organizatora turystyki, który ma siedzibę na terenie Województwa Wielkopolskiego można zadzwonić do Urzędu Marszałkowskiego Województwa Wielkopolskiego (Tel. 61 626 68 50) lub sprawdzić na stronie internetowej: www.bip.umww.pl.

Każdy organizator turystyki lub pośrednik turystyczny wpisany do ww. rejestru posiada stosowne 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.

Agent turystyczny sprzedający imprezy turystyczne organizatorów turystyki nie musi posiadać wpisu do Rejestru, jednak umowa zawarta z klientem powinna jednoznacznie wskazywać organizatora imprezy, ponieważ to nie agent lecz organizator ponosi odpowiedzialność za należyte zrealizowanie warunków umowy.

Wypoczynek dzieci i młodzieży powinien każdorazowo zostać zgłoszony w Kuratorium Oświaty właściwym ze względu na siedzibę organizatora wyjazdu.

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 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.

Ponadto przed rozpoczęciem imprezy turystycznej organizator turystyki powinien podać:

1. 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,
2. w odniesieniu do imprez turystycznych dla dzieci - informację o możliwości bezpośredniego kontaktu z dzieckiem lub osobą odpowiedzialną w miejscu pobytu dziecka,
3. planowany czas przejazdu, miejsca i czas trwania postojów,
4. szczegółowe informacje dotyczące połączeń komunikacyjnych oraz miejsca, jakie klient będzie zajmował w środku transportu, a szczególności kabiny na statku lub przedziału sypialnego pociągu.

Jeżeli klient wpłaca należność za imprezę lub zaliczkę przekraczającą 10% ceny imprezy powinien otrzymać pisemne potwierdzenie posiadania wspomnianej wyżej gwarancji bankowej, ubezpieczeniowej lub umowy ubezpieczenia z tytułu wykonywania działalności organizatora turystyki.

Warto sprawdzić i zapisać nazwę, adres oraz kontakt do ubezpieczyciela lub gwaranta wydającego zabezpieczenie finansowe organizatora imprez turystycznych. W przypadku zagranicznych organizatorów turystyki, którzy posiadają siedzibę poza terytorium Polski i są wpisani do rejestru wybranego marszałka województwa ewentualne roszczenia klientów z tytułu posiadanych przez firmy zabezpieczeń finansowych rozpatrywane będą na zasadach określonych w treści tych umów.

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

1. organizatora turystyki, numer wpisu do rejestru, numer identyfikacji podatkowej (NIP), imię i nazwisko oraz pełnioną funkcję osoby, która podpisuje umowę w imieniu organizatora,
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 nie zaliczanych 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 jest uzależniona od liczby zgłoszeń,
9. termin zawiadomienia o przeniesieniu uprawnień na osobę spełniającą warunki udziału w imprezie i



przejęciu przez tą 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

Bardzo ważne jest zapoznanie się z warunkami uczestnictwa załączonymi do umowy, które zawierają szereg istotnych informacji, dotyczących między innymi praw i obowiązków klienta.

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.

W tym momencie warto zaznaczyć, że, wpłacając jakiegokolwiek pieniądze do kasy Organizatora, warto posługiwać się kartą płatniczą (kredytową, debetową, obciążeniową, przedpłaconą), co znacznie zwiększa szanse odzyskania gotówki. W przypadku nieuczciwej transakcji to bank jest wtedy zobowiązany do zwrotu pieniędzy swojemu klientowi.

Reklamacje:

Jeżeli w trakcie imprezy turystycznej klient stwierdza wadliwe wykonanie umowy, powinien niezwłocznie zawiadomić o tym wykonawcę usługi oraz organizatora turystyki, w sposób odpowiedni do rodzaju usługi. Niezależnie od tego zawiadomienie 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.

W przypadku nienależytego wykonania zobowiązań umownych klient może skorzystać z pomocy miejskiego lub powiatowego rzecznika praw konsumentów lub urzędu marszałkowskiego właściwego ze względu na siedzibę organizatora wyjazdu.

Miejski Rzecznik Konsumentów dr Marek Janczyk

ul. Kasprzaka 16, 60-237 Poznań

wejście C (od ul. Stablewskiego), II piętro, pokój 236, tel. 61 833-19-51, fax 61 833-19-51



Departament Sportu i Turystyki

Urząd Marszałkowski Województwa Wielkopolskiego

ul. Piekary 17, 61-823 Poznań

Tel. 61 626 68 50

Dziękujemy za odwiedziny i zapraszamy ponownie