



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](http://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](http://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