

# Poradnik dotyczący imprez turystycznych

Ustawa z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych (Dz. U. z 2019 r., poz. 548)

Stan prawny na dzień 27.11.2019 r.

## Spis treści:

<b>1. Wstęp</b>	<b>s.1</b>
<b>2. Zakres zastosowania ustawy</b>	<b>s.2</b>
<b>3. Obowiązki informacyjne i zawarcie umowy</b>	<b>s.3</b>
<b>4. Przeniesienie umowy na inną osobę, zmiana umowy, odstąpienie od umowy</b>	<b>s.4</b>
<b>5. Nienależyte wykonanie umowy o imprezę turystyczną, reklamacje</b>	<b>s.8</b>
<b>6. Niewypłacalność organizatora imprezy</b>	<b>s.11</b>
<b>7. Podsumowanie</b>	<b>s.12</b>

## 1. Wstęp

Wakacje są upragnionym i wyczekiwanym przez większość z nas czasem oderwania się od pracy, szkoły, codziennych obowiązków. Czasem zaznania spokoju, przyjemności i wypoczynku, nierzadko połączonego z poznawaniem obcych krajów, ich zabytków architektury i walorów natury.

Aby jednak ten czas faktycznie upłynął miło i spokojnie warto zapoznać się z najważniejszymi aspektami prawnymi związanymi z zawieraniem umów o imprezę turystyczną.

Po pierwsze, w rozumieniu powszechnym, wakacje oznaczają zarówno wyjazd na zorganizowaną, parodniową imprezę turystyczną, jednodniową wycieczkę bądź wynajęcie pokoju w hotelu lub pensjonacie nad morzem lub w górach z własnym dojazdem.

Z punktu widzenia prawa powyższe możliwości spędzenia wakacji są jednak różnymi sytuacjami regulowanymi przez różne akty prawne.

W niniejszym poradniku opisane zostały podstawowe prawa i obowiązki konsumentów (dalej: podróżnych) oraz prawa i obowiązki przedsiębiorców turystycznych (organizatorów turystyki) dotyczące imprez turystycznych.

Zgodnie z definicją zawartą w ustawie impreza turystyczna jest to połączenie co najmniej dwóch różnych usług turystycznych (np. usługa zakwaterowania, usługa przelotu) na potrzeby jednej podróży lub wakacji i do tego połączone i oferowane przez jednego przedsiębiorcę turystycznego. Imprezą turystyczną jest także połączenie co najmniej dwóch usług turystycznych, jeżeli zawarto odrębne umowy z dostawcami poszczególnych usług turystycznych, ale w jednym punkcie sprzedaży lub po cenie obejmującej wszystkie usługi bądź po cenie całkowitej albo są reklamowane jako „impreza turystyczna”.

Regulacja zawartą w ustawie o imprezach turystycznych nie są objęte zatem wakacje, które organizujemy sami np. rezerwując hotel nad morzem a następnie dojeżdżamy na miejsce własnym samochodem. Taka rezerwacja podlega przepisom Kodeksu Cywilnego.

## 2. Zakres zastosowania ustawy

Zgodnie z art. 1 ustawa określa warunki oferowania, sprzedaży i realizacji imprez turystycznych oraz powiązanych usług turystycznych na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, a także za granicą, jeżeli umowy z podróżnymi są zawierane przez przedsiębiorców turystycznych **mających siedzibę na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.**

Natomiast art. 3 ustawy wskazuje, że ustawy nie stosuje się do

- imprez turystycznych oraz powiązanych usług turystycznych, które są oferowane oraz których zamawianie i realizowanie jest ułatwiane okazjonalnie, na zasadach niezarobkowych i wyłącznie ograniczonej grupie podróżnych,
- imprez turystycznych i powiązanych usług turystycznych nabywanych na podstawie umowy generalnej o organizowanie podróży służbowych zawieranej pomiędzy przedsiębiorcą turystycznym a przedsiębiorcą w rozumieniu art. 43<sup>1</sup> ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks Cywilny albo podmiotem prowadzącym działalność odpłatną,
- imprez turystycznych oraz powiązanych usług turystycznych trwających krócej niż 24 godziny, chyba, że obejmują nocleg.

Zatem z powyższych przepisów wynika, że ustawa ma zastosowanie, jeżeli zawieramy umowę o imprezę turystyczną z przedsiębiorcą turystycznym, który **ma siedzibę tylko w Polsce.**

Przykładowo, jeżeli dany przedsiębiorca turystyczny jest korporacją międzynarodową, która oferuje imprezy turystyczne w kilku krajach poprzez swoje spółki córki (np. w Niemczech spółka 1 i Polsce spółka 2) to podróżny będzie chroniony przez przepisy ustawy o imprezach turystycznych tylko, jeżeli zawarł umowę ze spółką 2 mającą siedzibę na terytorium Polski. Jeżeli zawarł umowę ze spółką 1 mającą siedzibę na terytorium Niemiec, jest chroniony przez prawo niemieckie.

Kwestia ustalenia siedziby przedsiębiorcy turystycznego i tym samym prawa właściwego jest o tyle istotna, że przepisy mogą różnić się co do praw podróżnych, a także w przypadku ochrony podróżnych w sytuacji niewypłacalności przedsiębiorcy turystycznego.

Kwestia siedziby przedsiębiorcy turystycznego ma również znaczenie w przypadku tzw. wycieczek fakultatywnych. Często w katalogach zawierających ofertę imprezy turystycznej przedsiębiorcy turystyczni informują, że podczas pobytu istnieje możliwość wykupienia na miejscu pobytu dodatkowo płatnych wycieczek do atrakcyjnych miejsc.

Katalogi zazwyczaj informują, że **wycieczki takie organizowane są przez lokalnych przedsiębiorców.** Tym samym zawarcie umowy, jakoś świadczenia i ewentualne odszkodowanie za nienależycie wykonaną umowę **nie będą podlegały prawu polskiemu.**

Dla przykładu czteroosobowa rodzina zawarła umowę na zorganizowanie imprezy turystycznej trwającej 7 dni w Turcji w kurorcie XYZ. Umowa została zawarta ze spółką ABC z siedzibą w Warszawie. W katalogu została zawarta informacja, iż na miejscu w kurorcie można za dodatkową opłatą u lokalnego przedsiębiorcy zakupić wycieczkę do np. Stambułu. Po dotarciu do kurortu, w trzecim dniu pobytu, podróżni zawarli umowę na wycieczkę do Stambułu z lokalnym przedsiębiorcą AHMAD mającym siedzibę w XYZ. Wycieczka została wykonana nienależycie, autokar był nieklimatyzowany i nie zrealizowano zwiedzania wszystkich zabytków.

W takim przypadku roszczenie o odszkodowanie za nienależyte wykonanie wycieczki przysługuje podróżnym do tureckiego przedsiębiorcy AHMAD, a nie do spółki ABC, ponieważ umowa została zawarta z przedsiębiorcą tureckim i na terytorium Turcji. Nie podlega więc przepisom polskiej ustawy o imprezach turystycznych, ale prawu tureckiemu.

Ponadto ustawa nie ma zastosowania do usług hotelowych, zawartych między przedsiębiorcami w ramach umowy generalnej albo wycieczek trwających krócej niż 24 godziny, chyba, że obejmują nocleg.

### 3. Obowiązki informacyjne i zawarcie umowy

Obowiązki informacyjne oraz zawarcie umowy regulują przepisy art. 39, 40, 41 i 42 ustawy o imprezach turystycznych.

Nie ma sensu wymieniać wszystkich informacji jakie obowiązany jest przekazać podróżnemu organizator turystyki, ponieważ informacje te muszą zostać zawarte w umowie bądź ogólnych warunkach umowy będących integralną częścią umowy.

Dlatego poniżej przedstawione zostaną najważniejsze obowiązki informacyjne organizatorów imprez turystycznych, które mają szczególne znaczenie dla podróżnych.

Wskazać należy, że przed zawarciem umowy organizator turystyki udziela podróżnemu standardowych informacji udostępniając odpowiedni formularz informacyjny, jakich wzory przewidziała ustawa.

Z informacji jakie musi podać organizator turystyki przed zawarciem umowy (art. 40 ust. 1 ustawy) należy wymienić w szczególności:

- informacje dotyczące głównych właściwości usług turystycznych: miejsce pobytu, czas trwania imprezy, liczbę noclegów, rodzaj, klasę, kategorię lub charakter środka transportu, czas i miejsce wyjazdów, położenie, rodzaj i kategorię obiektu zakwaterowania według przepisów kraju pobytu, liczbę, rodzaj posiłków, szczegółowy program zwiedzania,
- kwotę lub procentowy udział przedpłaty w cenie imprezy i termin jej wniesienia oraz termin zapłaty całej ceny,
- cenę imprezy turystycznej łącznie z podatkami oraz w razie potrzeby z wszelkimi dodatkowymi opłatami i innymi kosztami,
- minimalną liczbę osób wymaganych aby impreza turystyczna się odbyła,
- ogólne informacje o obowiązujących przepisach paszportowych, wizowych i sanitarnych oraz o wymaganiach zdrowotnych dotyczących udziału w imprezie turystycznej,
- informację o ubezpieczeniach obowiązkowych lub dobrowolnym ubezpieczeniu na pokrycie kosztów rozwiązania przez podróżnego umowy o udział w imprezie turystycznej lub kosztów świadczenia pomocy, w tym kosztów powrotu do kraju w razie wypadku, choroby lub śmierci.

W przypadku, jeżeli podróżny przed zawarciem umowy nie został poinformowany o dodatkowych opłatach lub innych kosztach zgodnie z ustawą, nie ponosi tych opłat lub kosztów.

Natomiast sama umowa o udział w imprezie turystycznej oprócz informacji wymienionych w art. 40 ust. 1 musi zawierać jeszcze szereg innych informacji (art. 42 ust. 4), z których należy wymienić:

- imię i nazwisko lub nazwę i dane kontaktowe (adres, numer telefonu, adres poczty elektronicznej) osoby reprezentującej organizatora turystyki lub pilota wycieczek odpowiedzialnego za przebieg imprezy turystycznej,
- informację na temat dostępnych wewnętrznych procedur rozpatrywania skarg oraz metod pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich,
- informację o tym, że podróżny ma obowiązek poinformować o wszelkich niezgodnościach stwierdzonych w trakcie realizacji imprezy turystycznej.

Informacje przez organizatora turystyki powinny być udzielone w sposób jasny, zrozumiały i widoczny. W sposób prosty, zrozumiały i czytelny powinna być sporządzona także umowa.

Przed rozpoczęciem imprezy turystycznej organizator turystyki dostarcza podróżnemu niezbędne pokwitowania, vouchery i bilety oraz informacje o planowanym czasie wyjazdu i – w stosownych przypadkach – terminie odprawy, a także o planowanych godzinach przystanków pośrednich, połączeń transportowych i przejazdu.

## 4. Przeniesienia umowy na inną osobę, zmiana umowy, odstąpienie od umowy

### I. Przeniesienie umowy na inną osobę

W art. 43 ustawy o imprezach turystycznych została uregulowana możliwość przeniesienia przez podróżnego umowy na inną osobę.

Zgodnie z brzmieniem tego przepisu podróżny może bez zgody organizatora turystyki przenieść na osobę spełniającą warunki udziału w imprezie turystycznej wszystkie przysługujące mu z tytułu umowy o udział w imprezie uprawnienia, jeżeli jednocześnie osoba ta przejmuje wszystkie wynikające z tej umowy obowiązki.

Czynność powyższa jest skuteczna wobec organizatora turystyki, jeżeli podróżny zawiadomi go o tym na trwałym nośniku w rozsądnym terminie. Ustawa wskazuje, że zawiadomienie złożone nie później niż 7 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej uważa się w każdym przypadku za złożone w rozsądnym terminie.

W przypadku jeżeli przeniesienie umowy wiąże się dla organizatora turystyki z dodatkowymi kosztami (np. wyrobienie wizy na inne nazwisko), organizator ma prawo żądać ich zapłaty. Ma jednak obowiązek wykazać te koszty podróżnemu, a ponadto koszty te muszą być zasadne i nie mogą przekraczać rzeczywistych kosztów poniesionych przez organizatora na skutek przeniesienia umowy.

W przypadku przeniesienia umowy za nieuiszczoną część ceny imprezy oraz koszty poniesione przez organizatora w wyniku zmiany podróżnego uczestniczącego w imprezie, poprzedni podróżny i osoba przejmująca są odpowiedzialni solidarnie. Oznacza to, że w przypadku braku dokonania zapłaty przez osobę przejmującą umowę pozostałej ceny imprezy lub kosztów dodatkowych, organizator może żądać tych kwot od dotychczasowego podróżnego.

## II. Zmiana umowy

Po zawarciu umowy organizator turystyki może dokonać zmiany warunków umowy wyłącznie w przypadkach przewidzianych w art. 45 i 46 ustawy o imprezach turystycznych.

Zgodnie z art. 45 możliwość podwyższenia ceny imprezy turystycznej jest możliwa wyłącznie w okolicznościach przewidzianych w ustawie.

Po pierwsze podwyższenie ceny jest możliwe wyłącznie gdy w umowie wyraźnie zastrzeżono taką możliwość oraz gdy umowa stanowi, że podróżny ma prawo do obniżki ceny imprezy w przypadku obniżki kosztów imprezy wskazanych niżej.

Podwyższenie ceny jest możliwe wyłącznie jako bezpośredni skutek zmiany:

- ceny przewozów pasażerskich wynikających ze zmiany kosztów paliwa lub innych źródeł zasilania,
- wysokości podatków lub opłat od usług turystycznych objętych umową o udział w imprezie turystycznej, nałożonych przez podmioty, które nie biorą bezpośredniego udziału w realizacji imprezy turystycznej, w tym podatków turystycznych, opłat lotniskowych lub opłaty za wejście na pokład i zejście na ląd w portach oraz na lotniskach,
- kursów walut mających znaczenie dla danej imprezy turystycznej

Zgodnie z art. 45 ust. 3 cena ustalona w umowie o udział w imprezie turystycznej **nie może być podwyższona w okresie 20 dni przed datą rozpoczęcia imprezy turystycznej.**

Art. 46 reguluje zmianę innych warunków umowy aniżeli cena.

Przepis ten reguluje dwa przypadki zmiany umowy: jednostronna zmiana umowy przez organizatora imprezy (ust. 1) oraz zmiana umowy wymagająca złożenia odpowiedniego oświadczenia przez podróżnego (ust. 2, 3, 4, 5, 6).

Jednostronna zmiana warunków umowy przez organizatora przed rozpoczęciem imprezy jest możliwa wyłącznie w przypadku, jeżeli łącznie spełnione są trzy warunki:

- możliwość takiej zmiany została zastrzeżona w umowie,
- zmiana jest nieznaczna,
- organizator poinformuje o zmianie podróżnego w sposób jasny, zrozumiały i widoczny, na trwałym nośniku.

Natomiast jeżeli organizator turystyki przed rozpoczęciem imprezy turystycznej:

- jest zmuszony zmienić główne właściwości usług turystycznych wymienione w art. 40 ust. 1 pkt. 1 (m.in. miejsce pobytu, trasa, czas trwania imprezy, rodzaj, klasę, kategorię środka transportu, czas i miejsce wyjazdów oraz postojów, położenie, rodzaj i kategorię obiektu zakwaterowania, liczbę i rodzaj posiłków, szczegółowy program zwiedzania),
- nie może spełnić specjalnych wymagań, o których podróżny poinformował organizatora (np. określona dieta),
- proponuje podwyższenie ceny przekraczającej 8% całkowitej ceny imprezy turystycznej zgodnie z art. 45 (kwestia podwyższenia ceny) -

niezwłocznie powiadamia o tym podróżnego na trwałym nośniku.

W powiadomieniu organizator w sposób jasny, zrozumiały i widoczny informuje podróżnego o:

- zmianach warunków umowy i ich ewentualnym wpływie na cenę,
- rozsądnym terminie, w którym podróżny poinformuje organizatora o swojej decyzji co do umowy,
- odstąpieniu od umowy o udział w imprezie turystycznej za zwrotem wszystkich wniesionych wpłat i bez obowiązku wniesienia opłaty za odstąpienie od umowy,
- zastępczej imprezie turystycznej oraz jej cenie jeśli jest oferowana.

Podróżny w terminie wyznaczonym przez organizatora informuje go, że:

- przyjmuje proponowaną zmianę umowy o udział w imprezie turystycznej albo,
- odstępuje od umowy o udział w imprezie turystycznej za zwrotem wszystkich wniesionych wpłat i bez obowiązku wniesienia opłaty za odstąpienie albo,
- odstępuje od umowy o udział w imprezie turystycznej oraz przyjmuje zastępczą imprezę turystyczną.

Ilustracją dla powyższych przepisów może być sytuacja, kiedy podróżny np. w listopadzie 2019 r. zawiera umowę o imprezę turystyczną w Grecji na Krecie w dniach 10.06.2020 r. - 24.06.2020 r. wraz z przelotem. Wylot z Polski ma nastąpić o godzinie 8:50 z Poznania, a wylot z Grecji o godzinie 19:40.

Na dwa tygodnie przed terminem rozpoczęcia imprezy organizator imprezy ma zamiar zmienić termin wylotów z godz. 8:50 na 23:30 i z 19:40 na 7:30.

Wobec tego, zgodnie z przepisami, powinien o ww. zmianach godzin wylotów poinformować podróżnych w sposób jasny, zrozumiały i widoczny oraz dać możliwość wyboru dwóch opcji: przyjęcia zmiany warunków umowy albo odstąpienia od umowy za zwrotem wszystkich wniesionych wpłat i bez obowiązku wniesienia opłaty za odstąpienie.

Organizator imprezy może również opcjonalnie, jako trzecią możliwość, zaproponować podróżnemu udział w innej imprezie turystycznej (zastępczej). W takiej sytuacji podróżny odstępuje od umowy pierwotnej imprezy turystycznej i przyjmuje ofertę imprezy zastępczej.

W przypadku jeżeli podróżny wybierze trzecią, opcjonalną propozycję udziału w imprezie zastępczej, przysługuje mu prawo do odpowiedniego obniżenia ceny, jeżeli impreza zastępcza jest gorszej jakości lub o niższym koszcie.

### III. Odstąpienie od umowy przez podróżnego i rozwiązanie umowy przez organizatora.

Oprócz opisanych w pkt. II możliwości dokonania zmian w umowie oraz odstąpienia od umowy z powodu wprowadzenia zmian, istnieją również trzy inne sytuacje w których podróżny może również odstąpić od umowy.

- a) Pierwsza sytuacja, uregulowana w art. 47 ust. 1, 2 i 3 ustawy o imprezach turystycznych, dotyczy sytuacji, w której podróżny z własnej woli (lub z powodów występujących wyłącznie po jego stronie) odstępuje od umowy. Są to sytuacje, w których w czasie między zawarciem umowy, a terminem wakacji dojdzie np. do wypadku, pobytu w szpitalu, złamania nogi, bądź po prostu, kiedy podróżny rozmyślił się i po zawarciu umowy stwierdził, że nie jedzie na imprezę. W takiej sytuacji oświadczenie o odstąpieniu od umowy może złożyć w każdym czasie przed rozpoczęciem imprezy.



W tym jednak przypadku podróżny **może zostać zobowiązany do zapłacenia odpowiedniej i uzasadnionej opłaty za odstąpienie od umowy o udział w imprezie turystycznej na rzecz organizatora turystyki**. Wysokość tej opłaty może zostać wskazana przez organizatora turystycznego w zawartej umowie. Ustalana jest w zależności od tego, w jakim czasie przed rozpoczęciem imprezy turystycznej doszło do odstąpienia od umowy o udział w imprezie turystycznej, od spodziewanych oszczędności kosztów oraz spodziewanego dochodu z tytułu alternatywnego wykorzystania danych usług turystycznych. Opłata podlega potrąceniu z wpłaty dokonanej przez podróżnego.

W razie braku uregulowań umownych wysokość opłaty odpowiada cenie imprezy turystycznej pomniejszonej o zaoszczędzone koszty lub wpływy z tytułu alternatywnego wykorzystania danych usług turystycznych.

**Należy zatem dobrze przemyśleć swój wybór wakacji przed podpisaniem umowy, gdyż rozmyślenie się i odstąpienie od umowy powoduje konieczność zapłaty odpowiedniej opłaty za odstąpienie.**

Na rynku funkcjonują co prawda ubezpieczenia od rezygnacji z umowy. Często oferowane są razem z umową o udział w imprezie turystycznej. **Należy jednak dobrze przeczytać warunki takiego ubezpieczenia, w szczególności postanowienia dotyczące sytuacji, które ubezpieczenie obejmuje**. Zazwyczaj takie ubezpieczenie obejmuje sytuacje nadzwyczajne np. wystąpienie ciężkiej choroby, pobyt w szpitalu, złamanie nogi. W takim przypadku, w razie odstąpienia od umowy, organizator turystyki zatrzyma przysługujące mu odstępne, ale ubezpieczalnia zwróci nam wpłaconą na poczet imprezy kwotę z tytułu ubezpieczenia. **Natomiast zazwyczaj ubezpieczenie nie obejmie sytuacji, w której podróżny odstępuje od umowy bo się po prostu rozmyślił.**

b) Ustawa przewiduje również możliwość odstąpienia od umowy (art. 47 ust. 4 ustawy) **w przypadku wystąpienia nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności występujących w miejscu docelowym lub jego najbliższym sąsiedztwie, które mają znaczący wpływ na realizację imprezy turystycznej lub przewóz podróżnych do miejsca docelowego**. Do takich przypadków należałoby zaliczyć zamach terrorystyczny w spokojnym dotąd kraju lub wystąpienie gwałtownych zjawisk przyrodniczych np. trzęsienia ziemi. W przypadku odstąpienia od umowy podróżny może żądać zwrotu wpłat dokonanych z tytułu imprezy turystycznej bez odszkodowania lub zadośćuczynienia.

c) Trzecią możliwością jest odstąpienie od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa w ciągu 14 dni od dnia jej zawarcia, bez podania przyczyny i ponoszenia kosztów, chyba, że negocjacje ustne, na podstawie których została zawarta umowa, były prowadzone w oparciu o wcześniejsze zamówienie złożone przez konsumenta. Z przepisów ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta, do których odsyła ustawa o imprezach turystycznych, wynika także, że odstąpienie nie przysługuje, jeżeli przedsiębiorca wykonał w pełni usługę za wyraźną zgodą konsumenta. Ponadto podróżny będzie miał obowiązek zapłaty za świadczenia spełnione do momentu odstąpienia, jeżeli żądał spełnienia tych świadczeń przed upływem terminu na odstąpienie od umowy (np. koszt wyrobienia wizy).

d) Art. 47 ust. 5 reguluje sytuacje, w których organizator imprezy turystycznej może rozwiązać umowę o udział w imprezie i dokonać podróżnemu pełnego zwrotu wpłat z tytułu imprezy bez dodatkowego odszkodowania lub zadośćuczynienia.

Są dwie takie sytuacje:

- jeżeli liczba osób, które zgłosiły się do udziału w imprezie turystycznej, jest mniejsza niż minimalna liczba osób podana w umowie o udział w imprezie turystycznej, a organizator turystyki powiadomił

podróżnego o rozwiązaniu umowy o udział w imprezie turystycznej w terminie określonym w umowie, lecz nie później niż na:

- 20 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej trwającej ponad 6 dni,
- 7 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej trwającej 2-6 dni,
- 48 godzin przed rozpoczęciem imprezy turystycznej trwającej krócej niż 2 dni;

- organizator turystyki nie może zrealizować umowy o udział w imprezie turystycznej z powodu nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności (np. zamach terrorystyczny, trzęsienie ziemi) i powiadomił podróżnego o rozwiązaniu umowy o udział w imprezie turystycznej niezwłocznie przed rozpoczęciem imprezy turystycznej.

## 5. Nienależyte wykonanie umowy, reklamacje

### I. Odpowiedzialność organizatora i obowiązek poinformowania o stwierdzonych niezgodnościach.

Zgodnie z art. 48 ust. 1 ustawy organizator turystyki ponosi odpowiedzialność za wykonanie usług turystycznych objętych umową o udział w imprezie turystycznej, bez względu na to, czy usługi te mają być wykonywane przez organizatora turystyki, czy przez innych dostawców usług turystycznych.

Oznacza to, że organizator turystyki ponosi wobec podróżnego odpowiedzialność za nienależyte wykonanie zobowiązania.

Do przykładów nienależytego wykonania zobowiązania będą należał np. opóźnienie lotu, wady pokoju w postaci występowania insektów, grzyba na ścianie, nieprzyjemnych zapachów, uszkodzeń wyposażenia pokoju, zła obsługa hotelowa w postaci braku sprzątanego, zabrudzone baseny, nieświeże, wadliwe jedzenie itp. Nie sposób wymienić wszystkich uchybień, jakie może stwierdzić podróżny w czasie korzystania z usług składających się na imprezę turystyczną.

Ust. 2 ww. artykułu niesie jednak zasadniczy obowiązek dla podróżnego. ***W myśl tego przepisu podróżny zawiadamia organizatora turystyki niezwłocznie o stwierdzeniu niezgodności, w miarę możliwości w trakcie trwania imprezy turystycznej, z uwzględnieniem okoliczności danej sprawy.***

***Przepis ten nakłada na podróżnego obowiązek jak najszybszego poinformowania organizatora imprezy, np. jego rezydenta czy skontaktowania się z centralną infolinią, i poinformowania o stwierdzonych uchybieniach.***

Brak przekazania takiej informacji może skutkować daleko idącymi konsekwencjami. Po pierwsze rezydent bądź centrala organizatora nie będzie miała możliwości podjęcia interwencji u swojego podwykonawcy (zazwyczaj hotelu) w celu poprawienia warunków i usunięcia uchybień. Po drugie, jeżeli podróżny złoży po powrocie reklamację, w której przedstawi uchybienia oraz swoje żądania, organizator imprezy może ***odrzuć reklamację z tego powodu, że nie został poinformowany o uchybieniach i tym samym nie mógł podjąć działań w trakcie imprezy zmierzających do ich rozwiązania.***

Najdalej idącymi konsekwencjami braku poinformowania o stwierdzonych uchybieniach niezwłocznie w trakcie trwania imprezy, jest etap sądowego dochodzenia roszczeń. Jeżeli podróżny wystąpi na drogę powództwa cywilnego przeciwko organizatorowi imprezy z roszczeniami, organizator imprezy, w



sądzie może podnieść zarzut, że podróżny niezwłocznie nie poinformował go o stwierdzonych uchybieniach. Jest to tzw. zarzut braku współdziałania. W przypadku uwzględnienia tego stanowiska przez sąd podróżny może, w skrajnym przypadku, sprawę całkowicie przegrać, bądź też żądana przez podróżnego kwota zasądzona przez sąd ulegnie znacznemu zmniejszeniu, ponieważ podróżny przyczynił się do powstania szkody.

Wyjaśnić to można na przykładzie otrzymania przez podróżnego brudnego, śmierdzącego pokoju z insektami. Organizator turystyki będzie się bronił, że gdyby podróżny zgłosił powyższe uchybienie od razu po przyjeździe to interwencja rezydenta skutkowałaby zmianą pokoju na drugi dzień pobytu. Tym samym podróżny nie musiałby spędzić 8 dni w tym wadliwym pokoju, a tylko jeden, co oznacza, że należna kwota obniżenia ceny wynosi nie koszt pobytu w hotelu przez 8 dni, a tylko przez 1. Tym samym podróżny w sądzie może przegrać 7/8 swojego żądania.

## II. Rodzaje roszczeń

Art. 50 ustawy o imprezach turystycznych zawiera roszczenia, jakie przysługują podróżnemu w związku z nienależytym wykonaniem umowy.

Roszczenia są trzy:

- a) obniżka ceny za każdy okres, w trakcie którego stwierdzono niezgodność,**
- b) odszkodowanie za poniesione szkody,**
- c) zadośćuczynienie za poniesione krzywdy.**

a) Obniżka ceny jest to roszczenie dotyczące sytuacji niezgodności świadczeń jakie zostały nam zapewnione w umowie z tymi, które podróżny zastał w rzeczywistości. Są to więc wszelkiego rodzaju kwestie dotyczące np. nieczystości lub uszkodzeń sprzętu hotelu, pokoju, złej obsługi, zakwaterowania nie w tym obiekcie, pokoju, wadliwości jedzenia, przesunięcia godzin wylotu, zabrudzonych basenów.

Obniżenie ceny przysługuje w wysokości różnicy pomiędzy faktycznie otrzymanymi świadczeniami a tym za co zapłaciliśmy zgodnie z umową.

W prawie polskim nie ma niestety przepisów w jaki sposób obliczać przysługujące obniżenie ceny. Jest to więc pozostawione w dużej mierze uznaniu sądów rozstrzygających sprawę. Oznacza to, że w przypadku żądania sumy obniżenia ceny zbyt wysokiej, sąd może dojść do wniosku, że dane uchybienie obniża jakość świadczenia ale nie w kwocie żądanej. W przypadku takim sąd zasądzi kwotę mniejszą opierając się na własnych wyliczeniach i tym samym konsument poniesie część kosztów procesu w stosunku w jakim przegrał sprawę.

W przypadku określenia wysokości obniżki ceny można skorzystać z tzw. „Tabeli Frankfurckiej”. Jest to tabela zawierająca procentowe określenie przysługującego obniżenia ceny za niezgodności stwierdzone w wykonywaniu imprezy turystycznej. Została ona stworzona na zlecenie Izby Cywilnej Sądu Krajowego we Frankfurcie nad Menem. Stosowana jest w sądach niemieckich przy rozstrzyganiu sporów konsumentów z organizatorami turystyki.

Należy zaznaczyć, że Tabela nie ma w Polsce mocy prawnej, nie jest aktem prawnym. Sądy polskie różnie podchodzą do zastosowania procentowej wartości obniżenia ceny zawartej w Tabeli. Niektóre stosują ją w całości, inne stosują pomocniczo, a niektóre w ogóle nie opierają się na Tabeli i dokonują własnych wyliczeń.

Tabela ma jednak wartość pomocniczą w określaniu przysługującej podróżnemu procentowej wartości obniżenia ceny.

b) Odszkodowanie stanowiące drugie żądanie dotyczy szkód poniesionych przez podróżnego w związku z nienależytym wykonaniem zobowiązania przez organizatora turystyki. Dotyczy to sytuacji w której podróżnemu w związku z uchybieniami ze strony organizatora imprezy „ubyło pieniędzy z portfela”. Na przykład, nie został podstawiony autokar mający zawieść podróżnych na lotnisko i aby zdążyć na samolot podróżni musieli skorzystać z usług lokalnych taksówkarzy. Odszkodowanie nie dotyczy zatem uchybień w jakości wykonania imprezy sensu stricto gdzie przysługuje żądanie obniżenia ceny, ale dotyczy sytuacji w których podróżny musi ponieść koszty związane z brakiem (lub wadliwym) świadczeniem danej usługi przez organizatora.

c) Trzecim, ostatnim żądaniem może być żądanie zadośćuczynienia za poniesioną krzywdę. Jest to roszczenie dotyczące sfery przeżyć psychicznych związanych z tym, że w wyniku nienależytego wykonania zobowiązania nasze wakacje były nieudane. Najbardziej charakterystycznym tego przejawem jest brak zrealizowania celu imprezy jakim jest wypoczynek.

Zgodnie z analizowanym przepisem **odszkodowanie lub zadośćuczynienie za niezgodność nie przysługuje podróżnemu** jeżeli organizator udowodni, że:

- winę za niezgodność podnosi podróżny,
- winę za niezgodność ponosi osoba trzecia, niezwiązana z wykonywaniem usług turystycznych objętych umową o udział w imprezie turystycznej, a niezgodności nie dało się przewidzieć lub uniknąć,
- niezgodność została spowodowana nieuniknionymi i nadzwyczajnymi okolicznościami.

Powyższe wyłączenia dotyczą zatem sytuacji, w której zawinił sam podróżny np. nie stawił się w określonym czasie na miejsce zbiórki autokaru lub zawiniła osoba zupełnie obca, niezwiązana z organizatorem imprezy np. podróżny został pobity przez jakiegoś przechodnia, lub też wynikała nadzwyczajna okoliczność - w głównej mierze dotyczyć to będzie gwałtownych zjawisk atmosferycznych.

W umowach z podróżnymi organizator imprezy turystycznej może ograniczyć wysokość odszkodowania za szkody do wysokości nie mniej niż trzykrotność całkowitej ceny imprezy turystycznej. Ograniczenie to nie dotyczy szkód na osobie lub szkody spowodowanej umyślnie lub w wyniku niedbalstwa.

### III. Reklamacje

Na początek należy jeszcze raz podkreślić co było już przedstawione w pkt. I. **Podróżny ma obowiązek niezwłocznie zgłosić stwierdzone niezgodności w wykonaniu imprezy do organizatora turystyki**. Brak takiego zawiadomienia może powodować podniesienie przez organizatora zarzutu braku współpracy i spowodować istotne komplikacje w sądzie.

W przypadku nienależycie wykonanej imprezy turystycznej podróżny ma prawo skierować do organizatora turystyki reklamację, w której przedstawi stwierdzone uchybienia w wykonaniu imprezy oraz przedstawi swoje żądania obniżenia ceny lub odszkodowania, lub zadośćuczynienia.

Informacje o procedurze składania reklamacji u danego organizatora turystyki są zawarte w umowie bądź ogólnych warunkach umowy.

Reklamacje z przedstawieniem uchybień oraz żądaniem najlepiej wysłać listem poleconym za potwierdzeniem odbioru. Można oczywiście skorzystać również z formy elektronicznej składania reklamacji jeżeli organizator imprezy dopuszcza taką formę. W przypadku jednak braku potwierdzenia elektronicznego otrzymania reklamacji w formie e'maila lub formularza zgłoszeniowego, w razie zaprzeczania przez organizatora, że taka reklamacja wpłynęła, to na podróżnym będzie ciążył dowód w sądzie, że reklamację złożył. Dlatego, w celach dowodowych, najlepiej reklamację skierować listem poleconym za potwierdzeniem odbioru.

Oczywiście drugi egzemplarz wysłanej reklamacji należy zachować dla siebie w celach dowodowych.

Podróżny nie jest związany ustawowym terminem na złożenie reklamacji, oprócz terminu przedawnienia roszczeń, który wynosi 3 lata. Najlepiej jednak złożyć reklamację jak najszybciej. Ponadto instrukcyjny termin na złożenie reklamacji może być zawarty w procedurze składania reklamacji przewidzianej przez organizatora turystyki w umowie lub ogólnych warunkach umowy.

Również organizator turystyki ustawowo nie ma określonego czasu na udzielenie odpowiedzi. Czas na rozpatrzenie reklamacji może być jednakże określony w umowie lub ogólnych warunkach umownych stanowiących część umowy. Jest to jednak jednostronne nałożenie przez organizatora na siebie terminu odpowiedzi i jeżeli przekroczenie tego terminu nie wiąże się z żadną sankcją, np. uznaniem reklamacji, to w rzeczywistości przekroczenie terminu zawartego w regulaminie nie ma negatywnych konsekwencji dla organizatora.

W przypadku całkowicie negatywnego rozpatrzenia reklamacji przez organizatora i nie uznania złożonych żądań, bądź zaproponowania polubownego zakończenia sporu nieakceptowalnego dla podróżnego, może on dochodzić swoich roszczeń na drodze powództwa cywilnego.

Termin przedawnienia roszczeń, co oznacza w praktyce termin na wytoczenie powództwa wynosi 3 lata.

## 6. Niewypłacalność organizatora imprezy

Upadki przedsiębiorców turystycznych zdarzają się na szczęście coraz rzadziej, ale nie da się całkowicie wykluczyć, że organizator imprezy, z którym zawarliśmy umowę, nagle stanie się niewypłacalny.

Zgodnie z art. 7 ust. 1 organizatorzy turystyki są obowiązani na wypadek swojej niewypłacalności zapewnić podróżnym:

- a) pokrycie kosztów kontynuacji imprezy turystycznej lub kosztów powrotu do kraju, obejmujących w szczególności koszty transportu i zakwaterowania, w tym także w uzasadnionej wysokości koszty poniesione przez podróżnych, w przypadku gdy organizator turystyki lub przedsiębiorca ułatwiający nabywanie powiązanych usług turystycznych, wbrew obowiązkowi nie zapewnia tej kontynuacji lub tego powrotu,
- b) zwrot wpłat wniesionych tytułem zapłaty za imprezę turystyczną lub każdą opłaconą usługę przedsiębiorcy ułatwiającemu nabywanie powiązanych usług turystycznych, jeżeli impreza turystyczna lub którakolwiek opłacona usługa nie została lub nie zostanie zrealizowana,
- c) zwrot części wpłat wniesionych tytułem zapłaty za imprezę, która nie została lub nie zostanie zrealizowana z przyczyn dotyczących organizatora turystyki.

Obowiązki ww. są realizowane poprzez zwanie gwarancji bankowej lub gwarancji ubezpieczeniowej lub umowy ubezpieczenia lub umowy o turystyczny rachunek powierniczy oraz dokonywanie wpłat na Turystyczny Fundusz Gwarancyjny.

Oznacza to, że w przypadku niewypłacalności organizatora imprezy koszty dalszego pobytu na imprezie oraz powrotu do kraju (jeżeli nie zostały jeszcze opłacone) zostaną pokryte przez bank lub ubezpieczyciela, a jeżeli wyczerpią się środki z ubezpieczenia bądź gwarancji lub rachunku powierniczego, środki na pokrycie dalszego pobytu i powrotu do kraju zostaną przekazane z Turystycznego Funduszu Gwarancyjnego.

W przypadku powzięcia wiadomości o niewypłacalności organizatora imprezy i problemów w miejscu zakwaterowania należy skontaktować się z urzędem marszałkowskim właściwym dla siedziby organizatora imprezy oraz ubezpieczycielem organizatora bądź bankiem, w którym organizator ma gwarancję bankową lub rachunek powierniczy.

Adres siedziby organizatora imprezy jest zawsze podany w umowie. Również w umowie bądź załączniku do umowy podane są dane identyfikacyjne i kontaktowe banku lub ubezpieczyciela.

## 7. Podsumowanie

Na koniec poradnika wskazać trzeba, że zgodnie z art. 54 ustawy podróżny nie może zrzec się w całości lub w części praw wynikających z ustawy, a postanowienia umów zawieranych przez przedsiębiorców turystycznych z podróżnymi lub oświadczenia podróżnego mniej korzystne dla podróżnych niż postanowienia ustawy są nieważne. W miejsce postanowień umowy mniej korzystnych dla podróżnego obowiązują przepisy ustawy.

***I rzecz najważniejsza: należy dokładnie przeczytać umowę jak i ogólne warunki umowy.***

Po pierwsze, aby sprawdzić, czy zawarta przez nas umowa odpowiada ofercie jaka została przedstawiona przez konsultanta oraz ewentualnym szczegółowym uzgodnieniom jakich dokonaliśmy.

Po drugie zarówno w umowie jak i w ogólnych warunkach umowy znajdują się postanowienia zawierające wiele cennych informacji dotyczących naszej imprezy. Oprócz podstawowych i najważniejszych dotyczących celu podróży, okresu pobytu, miejsca pobytu, jego kategorii, wyżywienia znajdują się tam również informacje o prawach i obowiązkach podróżnego oraz organizatora, a także informacje o wymaganiach wizowych, zdrowotnych lub szczepieniach koniecznych w niektórych krajach, procedurach reklamacyjnych, danych kontaktowych do organizatora i ubezpieczalni, dobach hotelowych, wymaganiach na lotniskach i inne.

Przeczytanie umowy i ogólnych warunków umowy pozwoli nam na uniknięcie niemiłych zaskoczeń w przypadku wystąpienia nieprzewidzianych sytuacji, sprawi, że będziemy wiedzieli jak się zachować w nadzwyczajnej sytuacji lub gdzie się skontaktować w celu uzyskania pomocy. Oprócz tego przeczytanie umowy i ogólnych warunków umowy sprawi, że poprzez niewłaściwe działania nie utracimy ochrony prawnej bądź możliwości złożenia żądań do organizatora imprezy w przypadku nienależytego wykonania umowy.