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

*Wakacje to jeden z bardziej wyczekiwanych okresów w roku, dlatego na długo przed rozpoczęciem urlopu zaczynamy rozglądać się za ciekawą ofertą wczasów czy wycieczek. Wyjazd dla całej rodziny to często spory wydatek, dlatego warto przed dokonaniem ostatecznego wyboru i podpisaniem umowy dokładnie przeanalizować ofertę. Niniejszy informator został przygotowany z myślą o klientach biur podróży i ma na celu zwrócenie uwagi na najważniejsze aspekty związane z zakupem imprezy turystycznej.*

**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 przedsiębiorców ułatwiających nabywanie powiązanych usług turystycznych prowadzonego przez marszałka województwa właściwego ze względu na siedzibę biura. **Informacje taką można uzyskać w odpowiednim urzędzie marszałkowskim lub w ogólnopolskiej ewidencji** https://ewidencja.ufg.pl
**Rejestr Organizatorów Turystyki i Przedsiębiorców Ułatwiających Nabywanie Powiązanych Usług Turystycznych Marszałka Województwa wielkopolskiego zamieszczony jest na stronie:** https://292---588---k_96---rejestr-organizatorow-turystyki-i-przedsiebiorcow-ulatwiajacych**.**

**Marszałek Województwa Wielkopolskiego, nie posiada informacji o kondycji finansowej organizatorów turystyki i przedsiębiorców ułatwiających nabywanie powiązanych usług turystycznych, wpisanych do ww. rejestru.**

Każdy organizator turystyki lub przedsiębiorca ułatwiający nabywanie powiązanych usług turystycznych wpisany do ww. rejestru posiada stosowne **zabezpieczenie finansowe** na wypadek niewypłacalności w postaci gwarancji bankowej, gwarancji ubezpieczeniowej lub ubezpieczenia na rzecz klientów lub w przypadku imprez turystycznych organizowanych wyłącznie na terytorium Polski umowę rachunku powierniczego – tzw. I filar zabezpieczeń.
Ponadto organizatorzy turystyki i przedsiębiorca ułatwiający nabywanie powiązanych usług turystycznych są zobligowani do odprowadzenia 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).
Ww. zabezpieczenia finansowe zapewniają podróżnym:

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

Jeżeli podróżny wpłaca całość lub część należności z tytułu zawartej umowy to organizator turystyki lub przedsiębiorca ułatwiający nabywanie powiązanych usług turystycznych wydaje podróżnemu dokument potwierdzający posiadanie zabezpieczenia finansowego wraz ze wskazaniem sposobu ubiegania się o wypłatę środków z tego zabezpieczenia w tym pisemne potwierdzenie odprowadzania składek na Turystyczny Fundusz Gwarancyjny.

Warto zwrócić uwagę na termin i wysokość pobieranych przez przedsiębiorcę zaliczek na poczet przyszłej imprezy turystycznej lub przyszłych powiązanych usług turystycznych, który powinien być zgodny z posiadaną przez niego gwarancją bankową lub ubezpieczeniową albo umową ubezpieczenia na rzecz podróżnych.

**Agent turystyczny** sprzedający imprezy turystyczne organizatorów turystyki nie musi posiadać wpisu do Rejestru, jednak umowa zawarta z podróżnym powinna jednoznacznie wskazywać organizatora imprezy.
**Wypoczynek dzieci i młodzieży** powinien każdorazowo zostać zgłoszony w **Kuratorium Oświaty** właściwym ze względu na siedzibę organizatora wyjazdu.

**Istotne warunki oferty**
Organizator turystyki lub agent turystyczny (jeżeli impreza turystyczna jest sprzedawana za jego pośrednictwem) mają obowiązek udzielić podróżnemu, przed zawarciem umowy, w sposób jasny, zrozumiały i widoczny szczegółowych informacji dotyczących imprezy turystycznej obejmujących:

- wskazanie organizatora turystyki i jego adresu lub agenta turystycznego, ich numery telefonów lub adresy poczty elektronicznej,
- miejsce pobytu, trasę i czas trwania imprezy oraz liczbę noclegów,
- rodzaj, klasę i kategorię środka transportu oraz czas i miejsce wyjazdu i powrotu a także postojów,
- położenie, rodzaj i kategorię obiektu zakwaterowania według przepisów kraju pobytu,
- liczbę i rodzaj posiłków,
- szczegółowy program zwiedzania i inne usługi uwzględnione w cenie imprezy turystycznej,
- informację o usługach świadczonych w grupie (jeżeli takie występują) oraz o przybliżonej liczebności grupy,
- informację o wymaganiach językowych niezbędnych do skorzystania z usług turystycznych objętych umową,
- informację o dostępności usług turystycznych dla osób o ograniczonej sprawności ruchowej,
- kwotę, termin i sposób zapłaty zaliczki oraz całej ceny,
- cenę imprezy turystycznej łącznie z podatkami i wszelkimi dodatkowymi opłatami i innymi kosztami,
- minimalną liczbę osób wymaganych, aby impreza turystyczna się odbyła,
- termin powiadomienia podróżnego na piśmie o ewentualnym odwołaniu imprezy turystycznej z powodu niewystarczającej liczby zgłoszeń, jeżeli realizacja jest uzależniona od liczby zgłoszeń,
- informację o prawie do rozwiązania przez podróżnego umowy w każdym momencie przed rozpoczęciem imprezy turystycznej za stosowną opłatą i jej wysokość,
- ogólne informacje o przepisach paszportowych, wizowych i sanitarnych oraz o wymaganiach zdrowotnych dotyczących udziału w imprezie turystycznej,
- informację 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.

Informacje te nie mogą wprowadzać podróżnego w błąd.

**Istotne warunki umowy**
Umowa o udział w imprezie turystycznej musi określać:

- organizatora turystyki, 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,
- miejsce pobytu, trasę i czas trwania imprezy oraz liczbę noclegów,
- rodzaj, klasę i kategorię środka transportu oraz czas i miejsce wyjazdu i powrotu a także postojów,
- położenie, rodzaj i kategorię obiektu zakwaterowania według przepisów kraju pobytu,
- liczbę i rodzaj posiłków,
- szczegółowy program zwiedzania i inne usługi uwzględnione w cenie imprezy turystycznej,
- informację o usługach świadczonych w grupie (jeżeli takie występują) oraz o przybliżonej liczebności grupy,
- informację o wymaganiach językowych niezbędnych do skorzystania z usług turystycznych objętych umową,

- informację o dostępności usług turystycznych dla osób o ograniczonej sprawności ruchowej,
- kwotę, termin i sposób zapłaty zaliczki oraz całej ceny,
- cenę imprezy turystycznej łącznie z podatkami i wszelkimi dodatkowymi opłatami i innymi kosztami,
- minimalną liczbę osób wymaganych, aby impreza turystyczna się odbyła,
- termin powiadomienia podróżnego na piśmie o ewentualnym odwołaniu imprezy turystycznej z powodu niewystarczającej liczby zgłoszeń, jeżeli realizacja jest uzależniona od liczby zgłoszeń,
- informację o prawie do rozwiązania przez podróżnego umowy w każdym momencie przed rozpoczęciem imprezy turystycznej za stosowną opłatą i jej wysokość,
- ogólne informacje o przepisach paszportowych, wizowych i sanitarnych oraz o wymaganiach zdrowotnych dotyczących udziału w imprezie turystycznej,
- informację 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.
  • nazwę banku lub towarzystwa ubezpieczeniowego, które wystawiły organizatorowi turystyki zabezpieczenie finansowe na wypadek jego niewypłacalności wraz z danymi kontaktowymi i adresem,
- informacje dotyczące prawa do przeniesienia przez podróżnego uprawnień na osobę spełniającą warunki udziału w imprezie i przejęciu przez tą osobę obowiązków wynikających z umowy,
- wymagania specjalne, o których podróżny powiadomił organizatora turystyki i na które strony umowy wyraziły zgodę,
- informację na temat dostępnych wewnętrznych procedur rozpatrywania skarg oraz metod pozasądowego rozpatrywania sporów konsumenckich wraz ze wskazaniem podmiotów uprawnionych do prowadzenia tych postępowań,
- informację, że podróżny ma obowiązek poinformować o wszelkich niezgodnościach stwierdzonych w trakcie realizacji imprezy turystycznej,
- 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,
- informacje, że organizator turystyki jest odpowiedzialny za należyte wykonanie wszystkich usług objętych umową oraz zobowiązany do udzielenia pomocy podróżnemu, który znalazł się w trudnej sytuacji np. z powodu nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności.

Umowa o udział w imprezie turystycznej musi być sporządzona w sposób prosty, jasny i czytelny i przekazana podróżnemu w chwili jej zawarcia na trwałym nośniku (np. papier, płyta CD, pamięć USB). Jeżeli przed zawarciem umowy organizator turystyki nie przekazał klientowi informacji dotyczących dodatkowych opłat lub innych kosztów związanych z udziałem w imprezie turystycznej to podróżny nie ponosi tych opłat lub kosztów.

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

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

**Sugerujemy zapoznanie się z posiadaną przez organizatora wyjazdu gwarancją bankową, ubezpieczeniową lub ubezpieczeniem na rzecz klienta oraz sprawdzenie wysokości zabezpieczenia finansowego, nazwy, adresu oraz kontaktu do ubezpieczyciela lub gwaranta wydającego zabezpieczenie finansowe organizatora imprez turystycznych.**

**W przypadku wyjazdów zagranicznych organizatorzy turystyki są zobowiązani do zawarcia na rzecz uczestników wyjazdów umów ubezpieczenia od następstw nieszczęśliwych wypadków oraz kosztów leczenia.** Przed zawarciem umowy należy 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.

Doświadczenia ubiegłych lat pokazują, iż weryfikowanie sumy ubezpieczenia pod kątem opłacenia konkretnych świadczeń medycznych ma znaczenie szczególnie przy wyjazdach do krajów spoza Unii Europejskiej.

**Odstąpienie od umowy**
Jeśli organizator turystyki przed rozpoczęciem imprezy turystycznej jest zmuszony zmienić warunki umowy niezwłocznie informuje o tym podróżnego na trwałym nośniku. Wówczas 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 podróżnemu jeżeli:

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

W przypadkach określonych powyżej organizator turystyki zwraca wpłacone przez podróżnego pieniądze w terminie nie później niż 14 dni od dnia rozwiązania umowy.
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 tej 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.
Konsument, który zawarł umowę o udział w imprezie turystycznej poza lokalem przedsiębiorstwa, w rozumieniu art. 2 pkt 2 ustawy o prawach konsumentów, może 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.

**Reklamacje**
Jeżeli w trakcie imprezy turystycznej podróżny stwierdza niewłaściwe wykonanie umowy, powinien niezwłocznie, w miarę możliwości w trakcie trwania imprezy turystycznej, zawiadomić o tym fakcie organizatora turystyki.
Podróżny może kierować wiadomości, żądania lub skargi związane z realizacją imprezy turystycznej bezpośrednio do agenta turystycznego, za pośrednictwem którego zakupił tę imprezę. Agent turystyczny ma obowiązek niezwłocznie przekazać skargę podróżnego do organizatora turystyki.
Roszczenia z tytułu nienależytego wykonania umowy o dział w imprezie turystycznej przedawniają się z upływem 3 lat. W sytuacji gdy skargi podróżnych odnoszą się do kwestii cywilnoprawnych, wówczas swoich roszczeń można dochodzić na drodze cywilnoprawnej w sądzie. Istnieje możliwość skorzystania z pomocy rzecznika konsumentów.

Więcej informacji na stronie:
http://www.turystykabezryzyka.pl/

**Miejski Rzecznik Konsumentów w Poznaniu**
ul. Libelta 16/20, 61-706 Poznań
pokój 327
tel. 61 878 58 70, fax 61 878 59 15
e-mail mrzk@um.poznan.pl

**Departament Sportu i Turystyki**
Urząd Marszałkowski Województwa Wielkopolskiego
al. Niepodległości 34,61-714 Poznań, IX piętro

tel. 61 626 68 50

Dziękujemy za odwiedziny i zapraszamy ponownie