

## ABC turysty przed sezonem letnim 2012 roku

1. Jeżeli planują Państwo wyjazd organizowany przez biuro podróży wskazane jest sprawdzenie, czy firma posiada wpis do Rejestru Organizatorów Turystyki i Pośredników Turystycznych. W tym celu można skorzystać z Centralnej Ewidencji Organizatorów Turystyki i Pośredników Turystycznych – [www.turystyka.gov.pl](http://www.turystyka.gov.pl)
2. Jeżeli zawierają Państwo umowę o wyjazd za pośrednictwem biura agencyjnego należy upewnić się, że posiada ważną umowę agencyjną z organizatorem wyjazdu. Najlepiej jest to sprawdzić dzwoniąc do organizatora imprezy.
3. Umowa o udział w imprezie turystycznej winna zawsze określać nazwę i siedzibę organizatora, numer NIP i numer wpisu do Rejestru Organizatorów i Pośredników Turystycznych.
4. Umowa obowiązkowo winna określać m.in. miejsce pobytu, termin wyjazdu, rodzaj transportu, godziny wyjazdu i planowanego powrotu, rodzaj i kategorię obiektu hotelarskiego, ilość i rodzaj posiłków, cenę imprezy, sposób zapłaty i zakres ubezpieczenia.
5. Przy wszystkich wyjazdach zagranicznych organizator ma obowiązek zawrzeć na rzecz wyjeżdżających umowę ubezpieczenia od następstw nieszczęśliwych wypadków i kosztów leczenia. Należy zapoznać się z jej warunkami, które między innymi wskazują sposób zachowania się w momencie zaistnienia zdarzenia.
6. Biura w cenie imprezy oferują dodatkowo ubezpieczenie bagażu. Wskazane jest zapoznanie się z zasadami zgłaszania uszkodzenia lub zaginięcia bagażu w trakcie przewozów lotniczych.
7. Przy zawieraniu umowy istnieje możliwość ubezpieczenia się od kosztów rezygnacji. Wskazane jest zapoznanie się z warunkami tego ubezpieczenia, ponieważ zwrotu kosztów można domagać się tylko w ściśle określonych przypadkach.
8. Najczęściej biura podróży stosują wzorzec umowy, który stanowi druk „Umowa – zgłoszenie udziału w imprezie” oraz „Ogólne Warunki uczestnictwa w imprezach turystycznych”, które zawierają szereg postanowień istotnych dla klientów m.in. zasady podwyższenia ceny, sposób składania reklamacji, możliwości odwołania imprezy, dokonywania zmian w umowie, naliczania kosztów rezygnacji, świadczeń zastępczych itp. Zalecamy zapoznanie się z tymi dokumentami. Zazwyczaj swoim podpisem pod umową potwierdzają Państwo ich znajomość.
9. Ewentualna reklamacja winna zawierać opis nieprawidłowości oraz określenie żądania, w przeciwnym wypadku pismo będzie traktowane jako zawiadomienie. Biuro ma obowiązek rozpatrzyć reklamację w terminie 30 dni od dnia jej złożenia. W przypadku gdy była złożona w trakcie trwania imprezy obowiązuje 30-dniowy termin na udzielenie odpowiedzi liczony od dnia zakończenia imprezy. Jeżeli nie dojdzie do porozumienia między klientem, a biurem odnośnie sposobu rozpatrzenia reklamacji, dochodzenie roszczeń możliwe jest na drodze sądowej. Wynika to z faktu, że zawierane umowy o udział w imprezach turystycznych mają charakter cywilno-prawny.
10. Cena określona w umowie może zostać przez biuro podwyższona tylko wtedy, gdy umowa wyraźnie to przewiduje i tylko z przyczyn:
  - wzrostu kosztów transportu,
  - wzrostu opłat urzędowych, podatków lub opłat należnych za takie usługi, jak lotniskowe, załadunkowe lub przeładunkowe w portach morskich i lotniczych,
  - wzrostu kursu walutz zastrzeżeniem, że w okresie 20 dni przed datą wyjazdu cena ustalona w umowie nie może być podwyższona, a organizator udokumentuje nam okoliczności podwyższenia ceny.



### Ponadto zalecamy:



– dokładnie doprecyzowywać jakiego rodzaju dokumenty (paszport i jego ważność, wizy) będą obowiązywały podczas planowanej podróży, oraz jakie są terminy dostarczenia ww. do biura, szczególnie dotyczy to obcokrajowców, którzy na terytorium RP zawierają umowy na wyjazd.

– egzekwować od biura wskazanie na piśmie adresów, telefonów i nazwisk pilota, rezydenta lub lokalnego przedstawiciela biura, z którym w razie trudności można się skontaktować. Dobrze jest posiadać przy sobie numery naszych placówek dyplomatycznych położonych najbliżej miejsca pobytu. Wykaz placówek znajduje się na stronach [www.msz.gov.pl](http://www.msz.gov.pl).

– wskazane jest śledzenie na bieżąco komunikatów MSZ przeznaczonych dla podróżujących, które wskazują na ewentualne zagrożenia występujące na obszarze naszego pobytu,

– wskazane jest zapoznanie się z zagrożeniami epidemiologicznymi ewentualnie występującymi w rejonie naszego pobytu, które są publikowane przez Główny Inspektorat Sanitarny: [www.gis.gov.pl](http://www.gis.gov.pl) w „Informacjach dla podróżujących”.

– wskazane jest zapoznanie się z zasadami udziału w wycieczkach fakultatywnych. Najczęściej ich organizatorem nie jest biuro. Jeżeli oferują je podmioty nie związane umową z biurem, a ich sprzedaż nie następuje za pośrednictwem przedstawiciela organizatora wyjazdu, nie wchodzi w zakres umowy i biuro nie odpowiada za ich prawidłową realizację.

### WARTO WIEDZIEĆ



Biura podróży posiadające wpis do Rejestru Organizatorów i Pośredników Turystycznych zobowiązane są posiadać zabezpieczenie finansowe, które chroni klientów na wypadek niewypłacalności organizatora. W 2012 roku obowiązują nowe zasady naliczania wysokości zabezpieczenia w zależności od terminu pobierania i wysokości wpłat klientów na poczet udziału w imprezach. Na rynku działają biura, które posiadają zabezpieczenie finansowe umożliwiające pobieranie przedpłat od klientów w każdej wysokości i w każdym terminie przed imprezą. Najczęściej jednak organizatorzy wybierają wariant pobierania przedpłat w granicach 10% do 30% ceny imprezy w terminie powyżej 180 dni i od tego progu wyliczana jest kwota zabezpieczenia finansowego. Sposób zapłaty (terminy i wysokości wpłat) winny być określone w Państwa umowach i muszą być zgodne z zapisami posiadanego zabezpieczenia finansowego. Biuro powinno zapoznać Państwa z tymi zapisami. Niewskazane jest wpłacanie wyższych kwot w innych terminach niż określone w umowie i zabezpieczeniu finansowym. Niestety część klientów dokonuje wpłat wyższych, a nawet pełnej ceny imprezy bez względu na liczbę dni przed jej rozpoczęciem, co może skutkować brakiem zabezpieczenia tych kwot w przypadku ogłoszenia niewypłacalności przez touroperatora.

Wyrażamy nadzieję, że tegoroczny sezon turystyczny będzie należał do udanych, a wypoczynek organizowany przez biura podróży spełni Państwa oczekiwania.

