

Aby nasza wycieczka kupiona w biurze podróży była udana i stała się miłym wspomnieniem z wakacji, musimy pamiętać o kilku podstawowych zasadach regulujących działalność biura podróży w zakresie usług turystycznych. Aby nie stracić cennego czasu, nerwów i pieniędzy, każdy klient – turysta powinien znać dobrze swoje prawa.

Biuro podróży, które proponuje klientom wycieczki, udostępniając im odpowiednie informacje pisemne, a w szczególności broszury, foldery, katalogi, jest obowiązany wskazać w tych materiałach w sposób dokładny i zrozumiały: cenę wycieczki, miejsce pobytu lub trasę wycieczki, rodzaj, klasę, kategorię lub charakterystykę środka transportu, położenie, rodzaj i kategorię obiektu zakwaterowania, według przepisów kraju pobytu, ilość i rodzaj posiłków, program zwiedzania i atrakcji turystycznych, kwotę lub procentowy udział zaliczki w cenie imprezy turystycznej lub usługi turystycznej oraz termin zapłaty całej ceny, termin powiadomienia klienta na piśmie o ewentualnym odwołaniu wycieczki z powodu niewystarczającej liczby zgłoszeń, jeżeli realizacja wycieczki jest uzależniona od liczby zgłoszeń, podstawy prawne umowy i konsekwencje prawne wynikające z umowy oraz ogólne informacje o obowiązujących przepisach paszportowych, wizowych i sanitarnych oraz o wymaganiach zdrowotnych dotyczących udziału w imprezie turystycznej.

Ponadto, biuro podróży obowiązane jest podać klientowi, przed zawarciem umowy ogólne informacje o obowiązujących przepisach paszportowych, wizowych i sanitarnych, w szczególności o terminach oczekiwania na wydanie paszportu i wize oraz o wymaganiach zdrowotnych dotyczących udziału w imprezie turystycznej oraz 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.

Biuro podróży, które przed rozpoczęciem wycieczki jest zmuszone, z przyczyn od niego niezależnych, zmienić istotne warunki umowy z klientem, powinno niezwłocznie o tym powiadomić klienta. W takiej sytuacji klient powinien niezwłocznie poinformować organizatora, czy przyjmuje proponowaną zmianę umowy albo odstępuje od umowy za natychmiastowym zwrotem wszystkich wniesionych świadczeń i bez obowiązku zapłaty kary umownej. Jeżeli

klient, odstępuje od umowy lub jeżeli organizator odwołuje wycieczkę z przyczyn niezależnych od klienta, klient ma prawo, według swojego wyboru uczestniczyć w wycieczce zastępczej o tym samym lub wyższym standardzie, chyba że zgodzi się na wycieczkę o niższym standardzie za zwrotem różnicy w cenie albo żądać natychmiastowego zwrotu wszystkich wniesionych świadczeń. W wypadkach określonych powyżej, klient może dochodzić odszkodowania za niewykonanie umowy, chyba że odwołanie wycieczki nastąpiło z powodu zgłoszenia się mniejszej liczby uczestników niż liczba minimalna określona w umowie, a organizator powiadomił o tym klienta na piśmie w uzgodnionym terminie albo siły wyższej.

Należy też pamiętać, że klient może bez zgody biura podróży przenieść na osobę spełniającą warunki udziału w wycieczce wszystkie przysługujące mu z tytułu umowy uprawnienia, jeżeli jednocześnie osoba ta przejmuje wszystkie wynikające z tej umowy obowiązki. Przeniesienie uprawnień i przejęcie obowiązków jest skuteczne wobec biura podróży, jeżeli klient zawiadomi go o tym przed rozpoczęciem wycieczki w terminie określonym w umowie.

Biuro podróży, które w czasie trwania wycieczki nie wykonuje przewidzianych w umowie usług, stanowiących istotną część programu wycieczki, jest obowiązane, bez obciążania klienta dodatkowymi kosztami, wykonać w ramach tej wycieczki odpowiednie świadczenia zastępcze. Jeżeli jakość świadczenia zastępczego jest niższa od jakości usługi określonej w programie wycieczki, klient może żądać odpowiedniego obniżenia jej ceny. Jeżeli wykonanie świadczeń zastępczych jest niemożliwe albo klient z uzasadnionych powodów nie wyraził na nie zgody i odstąpił od umowy, biuro podróży jest obowiązane, bez obciążania klienta dodatkowymi kosztami z tego tytułu, zapewnić mu powrót do miejsca rozpoczęcia imprezy turystycznej lub do innego uzgodnionego miejsca w warunkach nie gorszych niż określone w umowie. W razie odstąpienia od umowy, biuro podróży nie może żądać od klienta żadnych dodatkowych świadczeń z tego tytułu, w szczególności zapłaty kary umownej. Klient może żądać naprawienia szkody wynikłej z niewykonania umowy.

Jeżeli w trakcie wycieczki klient stwierdza wadliwe wykonywanie umowy, powinien niezwłocznie zawiadomić o tym wykonawcę usługi biuro podróży, w sposób odpowiedni dla rodzaju usługi. Niezależnie od zawiadomienia, klient może złożyć do biura podróży reklamację zawierającą wskazanie uchybienia w sposobie wykonania umowy oraz określenie swojego żądania, w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia zakończenia wycieczki. W wypadku odmowy uwzględnienia reklamacji organizator turystyki jest obowiązany szczegółowo uzasadnić na piśmie przyczyny odmowy. Jeżeli biuro podróży nie ustosunkuje się na piśmie do reklamacji w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, uważa się, że uznał reklamację za uzasadnioną. Co się tyczy ceny wycieczki, to cena ustalona w umowie nie może być podwyższona, chyba że umowa wyraźnie przewiduje możliwość podwyższenia ceny, a biuro podróży udokumentuje wpływ na podwyższenie ceny wzrostu kosztów transportu, wzrostu opłat urzędowych, podatków lub opłat należnych za takie usługi albo też wzrostu kursów walut. Trzeba pamiętać, że w okresie 20 dni przed datą wyjazdu cena ustalona w umowie nie może być przez biuro podróży podwyższona.

Podstawa prawna:

Ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych (t.j. Dz. U. z 2004 r., Nr 223, poz. 2268 ze zm.).

Ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny (Dz. U. Nr 16, poz. 93 ze zm.).

dr Bogusław Sowa
członek Izby Adwokackiej w Rzeszowie
stkancelaria.rzeszow@gmail.com