



Realizacja umowy o udział w imprezie turystycznej w świetle postanowień ustawy z dnia 24 listopada 2017 roku o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych.

Z dniem 1 lipca 2018 roku wchodzi w życie przepisy ustawy z dnia 24 listopada 2017 roku o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych (Dz. U. z 2017, poz. 2361 z późn. zm.). Ustawa wdraża do polskiego porządku prawnego dyrektywę Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2015/2302 z dnia 25 listopada 2015 r. w sprawie imprez turystycznych i powiązanych usług turystycznych, zmieniającą rozporządzenie (WE) nr 2006/2004 i dyrektywę Parlamentu Europejskiego i Rady 2011/83/UE oraz uchylającą dyrektywę Rady 90/314/EWG (Dz. Urz. UE L 326 z 11.12.2015).

Przepisy ustawy regulują między innymi zasady zgłaszania przez podróżnych niezgodności pomiędzy określonymi w umowie o udział w imprezie turystycznej usługami, a rzeczywistym stanem, jak też tryb i sposoby ich usuwania oraz rekompensaty.

Organizator turystyki ponosi odpowiedzialność za wykonanie usług turystycznych objętych umową o udział w imprezie turystycznej niezależnie od tego, czy usługi te mają być wykonane przez niego, czy też przez innych dostawców usług turystycznych. Odpowiedzialność organizatora nie ma jednak charakteru bezwzględnego; przesłanką ograniczenia tej odpowiedzialności może być na przykład działanie osób trzecich lub przyczynienie się podróżnego.

Na podróżnym spoczywa obowiązek niezwłocznego, jeżeli to możliwe podczas trwania imprezy turystycznej zawiadomienia o stwierdzeniu niezgodności.

W przypadku, gdy którakolwiek z usług nie jest wykonywana zgodnie z umową, **organizator powinien usunąć niezgodność**, chyba, że jest to niemożliwe lub wiąże się z niewspółmiernie wysokimi w odniesieniu do zakresu niezgodności i wartości usług kosztami.

Jeżeli klient wyznaczy rozsądny termin do usunięcia niezgodności, a organizator ich nie usunie **podróżny będzie mógł sam usunąć niezgodności i domagać się zwrotu poniesionych wydatków**. Podróżny nie musi wyznaczać terminu, jeżeli organizator nie zgodzi się na usunięcie niezgodności oraz gdy niezgodność powinna być usunięta niezwłocznie.

Organizator turystyki, niewykonujący przewidzianych w umowie z klientem usług stanowiących istotną część imprezy turystycznej, ma obowiązek zapewnienia w ramach tej imprezy odpowiedniego **świadczenia zastępczego bez dodatkowych kosztów dla podróżnego**. Dotyczy to także przypadku, gdy uzgodniony w umowie powrót podróżnego do miejsca rozpoczęcia podróży nie został zrealizowany.

Organizator obniży cenę imprezy, jeżeli jakość świadczeń zastępczych będzie niższa od jakości usług wskazanych w programie.

Tylko w sytuacjach, gdy jakość świadczeń zastępczych nie jest porównywalna z postanowieniami umowy lub jeżeli obniżka ceny jest nieodpowiednia **podróżny może odrzucić zaproponowane świadczenie zastępcze**.

Gdy niezgodność w istotny sposób wpłynie na realizację imprezy, a organizator nie zdoła jej usunąć w rozsądnym terminie wyznaczonym przez podróżnego, **podróżny będzie uprawniony do rozwiązania umowy. Wówczas organizator turystyki będzie musiał zapewnić podróżnemu niezwłoczny powrót do kraju równoważnym środkiem transportu**. Za odstąpienie od umowy oraz powrót podróżny nie może zostać obciążony dodatkowymi kosztami.

W przypadku odrzucenia świadczeń zastępczych przez podróżnego lub niemożliwości ich zaproponowania przez organizatora **podróżny będzie miał prawo do uzyskania obniżenia ceny, lub odszkodowania, lub zadośćuczynienia, bez rozwiązywania umowy o udział w imprezie turystycznej**.

Gdy niemożliwe będzie zapewnienie powrotu podróżnego do kraju zgodnie z umową z powodu nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności **organizator turystyki poniesie koszty zakwaterowania podróżnego na okres do 3 nocy**. Kategoria zakwaterowania powinna być równoważna z kategorią określoną w umowie. **Ograniczenia czasu zapewnienia podróżnemu niezbędnego zakwaterowania nie stosuje się wobec osób o ograniczonej sprawności ruchowej oraz osób im towarzyszących, kobiet w ciąży i osób w wieku poniżej 18 lat bez opieki, osób wymagających szczególnej opieki medycznej**; organizator turystyki musi być jednak poinformowany o sytuacji tych osób minimum 48 godzin przed rozpoczęciem imprezy turystycznej,

Podróżny będzie mógł domagać się obniżenia ceny za każdy okres, w trakcie którego stwierdzono niezgodność, chyba, że została ona spowodowana wyłącznym działaniem lub zaniechaniem podróżnego. Ponadto podróżny będzie miał **prawo do odszkodowania lub zadośćuczynienia za poniesione szkody lub krzywdy**, których doświadczył w wyniku tej niezgodności; odszkodowanie winno być wypłacone niezwłocznie.

W sytuacji, gdy organizator turystyki udowodni, że niezgodność powstała z winy podróżnego lub osoby trzeciej, niezwiązanej z wykonywaniem usług turystycznych - a nie dało się jej przewidzieć lub uniknąć lub też została ona spowodowana nieuniknionymi i nadzwyczajnymi okolicznościami, podróżnemu nie będzie przysługiwało odszkodowanie lub zadośćuczynienie. Powyższe **roszczenia przedawniają się z upływem 3 lat**.

Obniżka ceny, odszkodowanie lub zadośćuczynienie będą odpowiednio obniżone w przypadku skorzystania przez podróżnego z obniżenia ceny lub odszkodowania, o których mowa między innymi w rozporządzeniu (WE) nr 261/2004 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 11 lutego 2004 r. ustanawiającym wspólne zasady odszkodowania i pomocy dla pasażerów w przypadku odmowy przyjęcia na pokład albo odwołania lub dużego opóźnienia lotów, rozporządzeniu (WE) nr 1371/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 października 2007 r. dotyczącym praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym, rozporządzeniu (WE) Parlamentu Europejskiego i Rady nr 392/2009 z dnia 23 kwietnia 2009 r. w sprawie odpowiedzialności przewoźników pasażerskich na morskich drogach wodnych z tytułu wypadków.

Wiadomości, żądania lub skargi podróżny może kierować bezpośrednio do agenta turystycznego, poprzez którego impreza została nabyta; wówczas muszą być one niezwłocznie przekazane do organizatora.

W nowych przepisach uregulowano także spoczywający na organizatorze turystyki **obowiązek udzielenia pomocy podróżnemu znajdującemu się w trudnej sytuacji**. Pomoc ta może polegać w szczególności na udzieleniu odpowiednich informacji dotyczących świadczeń zdrowotnych, władz lokalnych, pomocy konsularnej, w skorzystaniu ze środków porozumiewania się na odległość, w tym ze środków komunikacji elektronicznej oraz w skorzystaniu ze świadczeń zastępczych. Jednakże w przypadku, gdy trudna sytuacja powstanie z wyłącznej winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa podróżnego, organizator turystyki może zażądać **opłaty z tytułu udzielenia pomocy**. Wysokość opłaty nie może przewyższać kosztów poniesionych przez organizatora turystyki.

Zarówno organizator turystyki, jak też przedsiębiorca ułatwiający nabywanie powiązanych usług turystycznych oraz agent turystyczny ponoszą **odpowiedzialność za swoje błędy w rezerwacji** z wyjątkiem sytuacji, gdy za błąd odpowiada podróżny lub powstał on wskutek nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności.

Praw wynikających z nowych przepisów podróżni nie mogą się zrzec ani w całości, ani w części.

Postanowienia umów, które będą mniej korzystne dla podróżnych niż przepisy ustawy są nieważne; zamiast nich będą obowiązywały regulacje zawarte w ustawie.

*Wydział ds. Pozasądowego Rozwiązywania
Sporów Konsumenckich*