



## Reklamacja usługi turystycznej.

Zasady świadczenia przez przedsiębiorców usług turystycznych określa ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych (t.j. Dz. U. z 2014 r., poz. 196 z późn. zm.). W zakresie nieuregulowanym ustawą do umów z klientami zawieranych przez organizatorów turystyki i pośredników turystycznych stosuje się przepisy ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (t.j. Dz. U. z 2014 r., poz. 121 z późn. zm.) oraz inne przepisy dotyczące ochrony konsumenta.

Na organizatorze turystyki, czyli przedsiębiorcy, który organizuje imprezę turystyczną **ciąży odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy o świadczenie usług turystycznych**. Organizator turystyki odpowiada również za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy przez swoich podwykonawców, na przykład wtedy, gdy wskutek awarii autokaru dojdzie do skrócenia czasu trwania imprezy turystycznej.

Organizator turystyki będzie odpowiedzialny w szczególności wtedy, gdy świadczone przez niego usługi są niezgodne z zapisami zawartej z klientem umowy, między innymi dotyczącymi zakwaterowania, wyżywienia, programu zwiedzania.

**Organizator imprezy turystycznej nie będzie odpowiedzialny, jeśli:**

- a) niewykonanie albo nienależyte wykonanie zobowiązania zostanie spowodowane wyłącznie działaniem lub zaniechaniem klienta, na przykład gdy spóźni się na samolot,
- b) powodem niewykonania albo nienależytego wykonania umowy będzie zachowanie osoby trzeciej, która nie uczestniczyła w wykonywaniu usługi przewidzianej w umowie, jednak tylko wtedy, jeśli jej zaniechania lub działania nie można było przewidzieć lub uniknąć, na przykład gdy podczas wycieczki dojdzie do rozboju na osobie klienta.
- c) powodem niewykonania albo nienależytego wykonania umowy będzie tzw. siła wyższa, czyli działanie zewnętrzne niemożliwe do przewidzenia, na przykład: huragan lub powódź.

Wyłączenie odpowiedzialności w związku z zaistnieniem wyżej wskazanych sytuacji nie zwolni organizatora turystyki z obowiązku udzielenia w czasie trwania imprezy pomocy poszkodowanemu klientowi. W przypadku złożenia przez klienta reklamacji, to organizator imprezy turystycznej powinien wykazać, że zaszła okoliczność, która wyłącza jego odpowiedzialność.

**Organizator turystyki będzie odpowiedzialny**, gdy w czasie trwania imprezy turystycznej nie wykona przewidzianych w umowie usług stanowiących istotną część programu, a w zamian proponuje tzw. świadczenie zastępcze.

W szczególności gdy jakość świadczenia zastępczego będzie niższa od jakości usługi określonej w programie imprezy turystycznej, na przykład gdy zamiast w hotelu czterogwiazdkowym klient zostanie zakwaterowany w hotelu trzygwiazdkowym, będzie miał prawo do żądania obniżenia ceny.

Jeśli wykonanie świadczeń zastępczych będzie niemożliwe lub klient nie wyrazi na nie zgody i odstąpi od umowy, **organizator będzie zobowiązany** do zapewnienia mu powrotu do miejsca rozpoczęcia imprezy lub do innego uzgodnionego miejsca w warunkach nie gorszych niż określone w umowie. W razie odstąpienia od umowy organizator nie będzie mógł żądać od klienta żadnych dodatkowych świadczeń z tego tytułu, w szczególności zapłaty kary umownej, natomiast klient będzie mógł żądać naprawienia szkody wynikłej z niewykonania umowy. W przypadku niemożności wykonania świadczenia zastępczego klient może żądać naprawienia szkody wynikłej z niewykonania umowy, chyba że jest to spowodowane zachowaniem osób trzecich, nieuczestniczących w wykonywaniu świadczenia zastępczego, jeśli zachowania tego nie można było przewidzieć lub uniknąć, albo siłą wyższą.

Wyłączenie lub ograniczenie odpowiedzialności przez organizatora turystyki w drodze umowy jest co do zasady niemożliwe. Odpowiedzialność za szkodę wyrządzoną klientowi wskutek niewykonania lub nienależytego wykonania umowy może być ograniczona tylko wtedy, gdy określa to umowa międzynarodowa, której stroną jest Polska.

Za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania **organizator imprezy turystycznej będzie odpowiadał** do dwukrotności jej ceny względem każdego klienta, o ile klauzulę o tej treści zamieści w umowie. Jeśli w umowie nie znajdzie się taka klauzula, to maksymalny limit nie będzie obowiązywał. Ograniczenie w wysokości odszkodowania nie może jednak dotyczyć szkód na osobie.

Klient, który w trakcie imprezy turystycznej stwierdza wadliwe wykonywanie umowy, **powinien o tym niezwłocznie zawiadomić wykonawcę usługi oraz organizatora turystyki**, w sposób odpowiedni dla rodzaju usługi. Umowa o świadczenie usług turystycznych winna zawierać jednoznaczny zapis przypominający klientowi o tym obowiązku.

Niezależnie od zawiadomienia, klient w terminie nie dłuższym niż 30 dni od zakończenia imprezy turystycznej może złożyć do organizatora turystyki reklamację.

Jeżeli w umowie o świadczenie usług turystycznych zostaną zawarte zapisy nakładające na klienta składającego reklamację szczególnie niekorzystne obowiązki, będzie je można uznać za niedozwolone postanowienia umowne.

Przepisy prawa nie przewidują formy szczególnej dla złożenia reklamacji. Reklamacja może być złożona ustnie, jednakże w celach dowodowych wskazana jest **forma pisemna**. Ponadto składając reklamację klient powinien uzyskać **potwierdzenie złożenia i daty reklamacji na kopii pisma reklamacyjnego** kierowanego do organizatora turystyki. W przypadku, gdy organizator odmówi przyjęcia reklamacji, należy wysłać na jego adres list polecony za zwrotnym potwierdzeniem odbioru.

**W reklamacji należy w szczególności określić:** miejsce i datę sporządzenia pisma reklamacyjnego, dane klienta, dane organizatora imprezy turystycznej, numer i przedmiot umowy o świadczenie usług turystycznych, datę i miejsce jej zawarcia, wady imprezy (na przykład: niższy niż w umowie standard pokoju, niewłaściwe warunki sanitarne), żadaną wysokość kwoty odszkodowania lub obniżenia ceny, podpis klienta. Ponadto do pisma reklamacyjnego należy załączyć dowody potwierdzające wskazane uchybienia w sposobie wykonania umowy w postaci na przykład: dokumentacji fotograficznej, oświadczeń innych osób biorących udział w imprezie.

Do oszacowania wysokości odszkodowania służy **Tabela frankfurcka**. Dokument ten jako prawo zwyczajowe jest pomocny przy rozwiązywaniu sporów między organizatorami turystyki a klientami; korzystają z niej klienci, przedsiębiorcy turystyczni oraz sądy. Tabela zawiera procentowo określone obniżenia ceny z uwagi na wady w stosunku do umowy o świadczenie usług turystycznych zawartej z organizatorem imprezy.

W przypadku odmowy uwzględnienia reklamacji, **organizator imprezy ma obowiązek szczegółowego uzasadnienia na piśmie jej przyczyny**. Jeśli reklamacja zostanie złożona przez klienta w trakcie imprezy, to organizator jest zobowiązany pisemnie się do niej ustosunkować w ciągu 30 dni od zakończenia imprezy. Jeśli nie wywiąże się z tego obowiązku w wyżej wskazanym terminie to uważa się, że uznał reklamację za uzasadnioną.

Jeśli reklamacja zostanie złożona przez klienta po zakończeniu imprezy, to organizator **powinien ustosunkować się do niej 30 dni od daty złożenia**. Jeśli nie wywiąże się z tego obowiązku w wyżej wskazanym terminie to uważa się, że uznał reklamację za uzasadnioną.

**Termin udzielenia odpowiedzi** przez organizatora turystyki powinien być liczony zgodnie z ogólnymi zasadami zawartymi w Kodeksie cywilnym, to jest od dnia następnego od zakończenia imprezy turystycznej lub od dnia następnego od otrzymania reklamacji przez organizatora turystyki. Klient powinien mieć faktyczną możliwość zapoznania się ze stanowiskiem organizatora turystyki w terminie 30 dni.

**Istnieje możliwość reklamowania usług** zakupionych zarówno first minute, czyli na początku okresu sprzedaży, jak i last minute, czyli tych zakupionych na kilka dni, czy nawet kilka godzin przed ich rozpoczęciem.

Obowiązujące w polskim prawie regulacje nie przewidują możliwości dochodzenia zadośćuczynienia pieniężnego za tzw. zmarnowany urlop. Zdarzały się jednak sytuacje, że sądy uznawały udany urlop za dobro osobiste i orzekały o zadośćuczynieniu na podstawie przepisów art. 23 i 24 Kodeksu cywilnego. Z żądaniem zadośćuczynienia za zmarnowany urlop można zatem wystąpić w piśmie reklamacyjnym kierowanym do organizatora turystyki, niezależnie od głównego żądania.

**Termin przedawnienia roszczeń wynikających z umów o świadczenie usług turystycznych wynosi dziesięć lat.**

*Opracował:  
Wydział Ochrony Konsumentów*