



Podróże zorganizowane (2015/2302)

JAKIE SĄ CELE DYREKTYWY?

Celem dyrektywy jest wprowadzenie wysokiego i jednolitego poziomu ochrony konsumentów w związku z umowami dotyczącymi imprez turystycznych* i powiązanych usług turystycznych*, uwzględniając coraz częstsze dokonywanie rezerwacji przez internet.

KLUCZOWE ZAGADNIENIA

Informacja

Organizator lub sprzedawca detaliczny przekazuje następujące informacje przed podpisaniem umowy:

- trasa wraz z datami i liczba noclegów objętych daną usługą,
- transport, w tym czas wyjazdu i powrotu, czas trwania i miejsce postojów oraz połączenia komunikacyjne,
- zakwaterowanie,
- wyżywienie,
- zwiedzanie lub inne usługi uwzględnione w cenie,
- przybliżona liczebność grupy w przypadku podróży w grupie,
- język, w jakim będą wykonywane usługi turystyczne,
- dostosowanie podróży do osób o ograniczonej sprawności ruchowej oraz, na wniosek podróżnego, dokładne informacje na temat dostosowania danej podróży lub wakacji do potrzeb tego podróżnego,
- dane kontaktowe,
- cena całkowita łącznie z podatkami i wszelkimi dodatkowymi opłatami,
- ustalenia dotyczące płatności,
- minimalna liczba osób wymaganych, aby impreza turystyczna się odbyła, a także informacja o terminie, w którym można rozwiązać umowę w przypadku nieosiągnięcia tej liczby,
- wymogi paszportowe i wizowe oraz informacje o formalnościach związanych z opieką zdrowotną,
- informacja o możliwości rozwiązania umowy przez podróżnego w każdym momencie przed rozpoczęciem imprezy turystycznej za stosowną opłatą lub informacja o standardowych opłatach za rozwiązanie pobieranych przez organizatora,
- informacja o dobrowolnym lub obowiązkowym ubezpieczeniu na pokrycie kosztów rozwiązania przez podróżnego umowy lub kosztów świadczenia pomocy w razie wypadku, choroby lub śmierci.

Potwierdzenie zawarcia umowy zawiera:

- specjalne wymagania podróżnego, które organizator zaakceptował,
- informację o tym, że organizator jest odpowiedzialny za należyte wykonanie wszystkich usług turystycznych objętych umową oraz zobowiązany jest do udzielenia pomocy, jeżeli podróżny znajdzie się w trudnej sytuacji,
- dane kontaktowe podmiotu zapewniającego ochronę na wypadek niewypłacalności oraz dane kontaktowe miejscowego przedstawiciela organizatora, punktu kontaktowego lub innego punktu obsługowego, które pozwolą podróżnemu szybko i skutecznie porozumieć się z organizatorem,
- informację o tym, że podróżny ma obowiązek poinformować o wszelkich niezgodnościach,
- w przypadku dzieci, którym nie towarzyszy rodzic – informacje umożliwiające bezpośredni kontakt z dzieckiem lub z osobą odpowiedzialną za dziecko w miejscu pobytu dziecka,

- informację na temat procedur rozpatrywania skarg,
- informację dotyczącą prawa do przeniesienia przez podróżnego umowy na innego podróżnego.

W odpowiednim czasie przed rozpoczęciem imprezy turystycznej organizator dostarcza podróżnemu niezbędne pokwitowania, vouchery i bilety oraz niezbędne informacje na temat podróży.

Podwyższenie ceny

Podwyższenie ceny (w większości przypadków ograniczone do poziomu 8%) jest możliwe jedynie wówczas, gdy w umowie wyraźnie zastrzeżono taką możliwość (w którym to przypadku podróżni są uprawnieni także do obniżki ceny) i jeśli bezpośrednio wynika ona z:

- kosztów paliwa lub innych źródeł zasilania,
- podatków lub opłat nałożonych przez osoby trzecie,
- kursów wymiany walut.

Organizator powiadamia o podwyższeniu ceny najpóźniej 20 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej.

Rozwiązanie umowy

Jeśli organizator dokona znacznych zmian w umowie lub podniesie cenę o więcej niż 8%, podróżny może, przed rozpoczęciem imprezy turystycznej, zaakceptować zmianę, zaakceptować zastępczą imprezę turystyczną (o tej samej lub wyższej wartości) lub rozwiązać umowę, przy czym w tym ostatnim przypadku wszystkie dokonane wpłaty są mu zwracane w terminie 14 dni.

Podróżny może rozwiązać umowę w każdym momencie przed rozpoczęciem imprezy turystycznej (ponosi on wówczas odpowiednią opłatę za rozwiązanie).

Podróżny może także rozwiązać umowę (bez ponoszenia opłaty) w przypadku nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności występujących w miejscu docelowym lub jego najbliższym sąsiedztwie, które to okoliczności w znaczącym stopniu wpływają na realizację imprezy turystycznej lub które w znaczącym stopniu wpływają na transport pasażerów do miejsca docelowego. W takim przypadku podróżny jest uprawniony do pełnego zwrotu, ale nie ma prawa do dodatkowej rekompensaty.

Realizacja

Organizator imprezy turystycznej jest odpowiedzialny za wykonywanie usług turystycznych objętych umową nawet wówczas, gdy są one wykonywane przez innych dostawców. W mocy pozostają przepisy dotyczące niezgodności, rozwiązania umowy i rekompensaty:

- Jeśli którakolwiek z usług turystycznych nie jest wykonywana zgodnie z umową, organizator usuwa niezgodność, chyba że jest to niemożliwe lub koszty są niewspółmierne.
- Jeśli znaczna część usług turystycznych nie może zostać wykonana zgodnie z umową, organizator, nie pobierając żadnych dodatkowych opłat, oferuje odpowiednie alternatywne usługi o takiej samej lub wyższej jakości.
- Jeśli powrót podróżnego nie może być zapewniony z powodu „nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności”, organizator ponosi koszty zakwaterowania przez okres maksymalnie trzech nocy.
- Podróżny może rozwiązać umowę bez ponoszenia opłaty za rozwiązanie, jeśli niezgodność w znaczącym stopniu wpływa na realizację imprezy, a organizator nie zarządził takiej niezgodności.

Państwa UE zapewniają, aby wiadomości, żądania lub skargi mogły być kierowane bezpośrednio do sprzedawcy detalicznego oraz by sprzedawca detaliczny bez zbędnej zwłoki przekazywał takie wiadomości, żądania lub skargi organizatorowi.

Podróżni objęci są zwiększoną ochroną w przypadku niewypłacalności organizatora. W państwach UE powstanie sieć centralnych punktów kontaktowych w celu poprawy współpracy międzynarodowej.

Dyrektywy nie stosuje się do usług:

- trwających krócej niż 24 godziny, chyba że obejmują one zakwaterowanie,
- oferowanych okazjonalnie, na zasadach niekomercyjnych, i wyłącznie ograniczonej grupie podróżnych,
- nabywanych na podstawie umowy ogólnej dotyczącej podróży związanej z działalnością lub wykonywaniem zawodu.

Państwa UE co do zasady nie mogą wprowadzać przepisów zapewniających poziom ochrony podróżnych odbiegający od zasad określonych w niniejszej dyrektywie. Nowe przepisy stosuje się od dnia 1 lipca 2018 r.

Dyrektywa uchyla dyrektywę [90/314/EWG](#) ze skutkiem od dnia 1 lipca 2018 r.

OD KIEDY DYREKTYWA MA ZASTOSOWANIE?

Państwa UE muszą wprowadzić jej przepisy do prawa krajowego do dnia 1 stycznia 2018 r. Dyrektywa obowiązuje od dnia 1 lipca 2018 r.

W dniu 22 września 2017 r. dyrektywa została włączona do [Porozumienia o Europejskim Obszarze Gospodarczym](#).

KONTEKST

Więcej informacji:

- [Imprezy turystyczne](#) (Komisja Europejska)

KLUCZOWE POJĘCIA

Impreza turystyczna: zazwyczaj oznacza połączenie co najmniej dwóch różnych rodzajów usług turystycznych (np. lot, podróż pociągiem lub nocleg) w ramach tej samej podróży, zwykle nabywanych w jednym punkcie sprzedaży. Usługi te są wybierane, zanim podróżny zgodzi się dokonać zapłaty, oraz są sprzedawane po cenie obejmującej wszystkie te usługi lub są reklamowane jako impreza turystyczna.

Powiązane usługi turystyczne: co najmniej dwa różne rodzaje usług turystycznych nabytych w ramach tej samej podróży, dla których istnieją odrębne umowy z poszczególnymi dostawcami usług turystycznych, w sytuacjach gdy:

- podróżny wybiera pojedyncze usługi turystyczne i płaci za nie w trakcie jednej wizyty w punkcie sprzedaży; lub gdy
- podróżnemu proponowana jest, w ciągu 24 godzin od rezerwacji pierwszej usługi, inna usługa turystyczna.

GŁÓWNY DOKUMENT

Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) [2015/2302](#) z dnia 25 listopada 2015 r. w sprawie imprez turystycznych i powiązanych usług turystycznych, zmieniająca rozporządzenie (WE) nr 2006/2004 i dyrektywę Parlamentu Europejskiego i Rady 2011/83/UE oraz uchylająca dyrektywę Rady 90/314/EWG (Dz.U. L 326 z 11.12.2015, s. 1–33).

Stroną zarządza Komisja Europejska. Informacje na tej stronie nie muszą odzwierciedlać oficjalnego stanowiska Komisji Europejskiej, nie ponosi ona również odpowiedzialności za wszelkie informacje, dane czy odniesienia na niej zawarte. Więcej informacji na temat praw autorskich odnoszących się do stron UE znajduje się na stronie „Informacje prawne”.

Ostatnia aktualizacja: 10/09/2018