„BEZPIECZNE WAKACJE" – PORADNIK PRAWNY FUNDACJI INTER VIVOS

O FUNDACJI:

Fundacja Inter Vivos z siedzibą w Warszawie jest organizacją pozarządową ukierunkowaną na udzielanie darmowej pomocy prawnej i prowadzenie nieodpłatnej mediacji. Równocześnie prowadzimy punkty nieodpłatnej pomocy prawnej, nieodpłatnego poradnictwa obywatelskiego oraz nieodpłatnej mediacji działające w oparciu o ustawę z dnia 5 sierpnia 2015 r. o nieodpłatnej pomocy prawnej, nieodpłatnym poradnictwie obywatelskim oraz edukacji prawnej (t.j.: Dz. U. z 2021 r. poz. 945). Informacja o lokalizacji prowadzonych przez nas punktów znajduje się pod adresem: https://www.fundacjaiv.pl/punkty-nieodplatnej-pomocy-prawnej

KONTAKT Z NAMI:

Tel. 575-747-146

E-mail: biuro@fundacjaiv.pl

Listowny: ul. Ratuszowa 11

03-450 Warszawa

O PORADNIKU:

Poradnik dotyczy podstawowych zagadnień, związanych z bezpiecznym, w aspekcie prawnym, spędzeniem wakacyjnego urlopu. Dla Państwa wygody poradnik został przygotowany w formie pytań i odpowiedzi oraz został podzielony na trzy części, przy czym pierwsza dotyczy wyjazdów zorganizowanych, druga wyjazdów indywidualnych, trzecia zaś stanowi podsumowanie.

WYJAZDY ZORGANIZOWANE:

Czym jest Centralna Ewidencja Organizatorów Turystyki i Przedsiębiorców Ułatwiających Nabywanie Powiązanych Usług Turystycznych?

Rejestr umożliwia zweryfikowania czy dany przedsiębiorca turystyczny posiada wymagany wpis do prowadzonego przez marszałków województw rejestru organizatorów turystyki i przedsiębiorców ułatwiających nabywanie powiązanych usług turystycznych oraz obowiązujące zabezpieczenie finansowe na wypadek swojej niewypłacalności. Na mocy ustawy z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych (t.j. Dz. U. z 2022 r. poz. 511, 2185.), Ubezpieczeniowy Fundusz Gwarancyjny tworzy i prowadzi system teleinformatyczny obsługujący Centralną Ewidencję Organizatorów Turystyki i Przedsiębiorców Ułatwiających Nabywanie Powiązanych Usług Turystycznych. Ewidencja składa się z wpisów do Rejestrów prowadzonych przez marszałków województw. Marszałek województwa wprowadza do Ewidencji dane, ich modyfikacje oraz dokonuje wykreślenia z Ewidencji na podstawie wpisu do Rejestru lub zmiany tego wpisu oraz dokumentów wskazanych w Ustawie. **Rejestr jest jawny! Oznacza to, iż każdy może zapoznać się z treścią dostępnych w nim wpisów.**

Jakie dane zawiera Centralna Ewidencja Organizatorów Turystyki i Przedsiębiorców Ułatwiających Nabywanie Powiązanych Usług Turystycznych?

Rejestr pozwala na uzyskanie informacji dotyczących:

a) zakresu terytorialnego wykonywanej działalności;
b) formy zabezpieczenia finansowego oraz informacji o podmiocie udzielającym zabezpieczenia finansowego;
c) terminów i wysokości przedpłat przyjmowanych przez przedsiębiorcę turystycznego od podróżnych;
d) niewypłacalności przedsiębiorcy turystycznego;
e) wszczęciu postępowania w sprawie wykreślenia z rejestru
f) decyzji administracyjnych związanych z wykreśleniem, zawieszeniem, przedłużeniem zawieszenia wykonywania działalności przez przedsiębiorcę turystycznego;
g) wykreślenia przedsiębiorcy turystycznego z rejestru i o zakazie wykonywania działalności objętej wpisem do rejestru na okres 3 lat.

Czym jest Turystyczny Fundusz Gwarancyjny?

Turystyczny Fundusz Gwarancyjny (TFG) został powołany ustawą z dnia 22 lipca 2016 roku o zmianie ustawy o usługach turystycznych oraz ustawy o ubezpieczeniach obowiązkowych, Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym i Polskim Biurze Ubezpieczycieli Komunikacyjnych (Dz.U. z 2016r. poz.1334). TFG stanowi dodatkowe zabezpieczenie na wypadek niewypłacalności przedsiębiorców turystycznych. W przypadku niewypłacalności organizatora turystyki lub przedsiębiorcy ułatwiającego nabywanie powiązanych usług turystycznych oraz wyczerpania zabezpieczenia

finansowego, w postaci gwarancji bankowej, gwarancji ubezpieczeniowej lub umowy ubezpieczenia na rzecz podróżnych (I filar), TFG (II filar) ze zgromadzonych środków:

a) **pokrywa koszty kontynuacji imprezy turystycznej lub koszty powrotu do kraju**, obejmujące w szczególności koszty transportu i zakwaterowania, w tym także w uzasadnionej wysokości koszty poniesione przez podróżnych, w przypadku gdy organizator turystyki lub przedsiębiorca ułatwiający nabywanie powiązanych usług turystycznych, wbrew obowiązkowi, nie zapewnia tej kontynuacji lub tego powrotu;
b) dokonuje zwrotu wpłat wniesionych tytułem zapłaty za imprezę turystyczną lub każdą opłaconą usługę przedsiębiorcy ułatwiającemu nabywanie powiązanych usług turystycznych, w przypadku gdy z przyczyn dotyczących organizatora turystyki lub przedsiębiorcy ułatwiającego nabywanie powiązanych usług turystycznych lub osób, które działają w ich imieniu, impreza turystyczna lub którakolwiek opłacona usługa przedsiębiorcy ułatwiającemu nabywanie powiązanych usług turystycznych nie została lub nie zostanie zrealizowana;
c) zapewnia zwrot części wpłat wniesionych tytułem zapłaty za imprezę turystyczną odpowiadającą części imprezy turystycznej lub za każdą usługę opłaconą przedsiębiorcy ułatwiającemu nabywanie powiązanych usług turystycznych odpowiadającą części usługi, która nie została lub nie zostanie zrealizowana z przyczyn dotyczących organizatora turystyki lub przedsiębiorcy ułatwiającego nabywanie powiązanych usług turystycznych, lub osób, które działają w ich imieniu.

Kiedy stosujemy prawo polskie, a kiedy prawo właściwe z uwagi na miejsce realizacji wycieczki?

Przepisy prawa polskiego stosujemy wyłącznie do wyjazdów i imprez zakupionych u podmiotów mających swoje siedziby w Polsce. **Pamiętać trzeba zatem, udając się na zagraniczną wycieczkę, iż wszelkiego rodzaju dodatkowe atrakcje, zakupione u miejscowych przedsiębiorców, nie podlegają przepisom prawa polskiego** i polski operator nie ponosi za nie odpowiedzialności! Dotyczy to również tych atrakcji, które są opisane w folderach reklamowych polskiego operatora, ale które nie stanowią integralnej części wycieczki, a skorzystanie z nich jest fakultatywne, dodatkowo płatne na miejscu i organizowane przez lokalnych przedsiębiorców.

Jakie są obowiązki informacyjne organizatora turystyki lub agenta turystycznego?

Organizator turystyki lub agent turystyczny, w przypadku gdy impreza turystyczna jest sprzedawana za jego pośrednictwem, udziela podróżnemu, zanim podróżny ten zwiąże się jakąkolwiek umową o udział w imprezie turystycznej lub odpowiadającą jej ofertą, następujących informacji:

1) dotyczących głównych właściwości usług turystycznych:

a) miejsce pobytu, trasę i czas trwania imprezy, w tym co najmniej przybliżoną datę początkową i końcową oraz liczbę noclegów zapewnianych w trakcie imprezy turystycznej;

b) rodzaj, klasę, kategorię lub charakter środka transportu, a także informacje dotyczące przejazdów, w szczególności czas i miejsce wyjazdów oraz postojów, a jeżeli dokładny czas nie został jeszcze określony – o przybliżonym czasie wyjazdu i powrotu;

c) położenie, rodzaj i kategorię obiektu zakwaterowania, według przepisów kraju pobytu;

d) liczbę i rodzaj posiłków,;

e) szczegółowy program zwiedzania, wycieczki lub inne usługi uwzględnione w cenie imprezy turystycznej;

f) czy jakiekolwiek usługi turystyczne będą świadczone w grupie, oraz – jeśli to możliwe – o przybliżonej liczebności grupy;

g) informację o wymaganiach językowych, w przypadku gdy skorzystanie przez podróżnego z niektórych usług turystycznych będzie zależało od skutecznej komunikacji ustnej;

h) informację o dostępności usług turystycznych dla osób o ograniczonej sprawności ruchowej, a także, na wniosek podróżnego, dokładne informacje na temat możliwości ich dostosowania do jego potrzeb;

2) kwotę lub procentowy udział przedpłaty w cenie imprezy turystycznej i termin jej wniesienia oraz termin zapłaty całej ceny, a także sposób dokonania zapłaty oraz wskazanie, jeśli wpłata jest przyjmowana na turystyczny rachunek powierniczy;

3) cenę imprezy turystycznej łącznie z podatkami oraz w razie potrzeby z wszelkimi dodatkowymi opłatami i innymi kosztami lub – jeśli nie można zasadnie oczekiwać, aby koszty te zostały obliczone przed zawarciem umowy o udział w imprezie turystycznej – informację o rodzaju dodatkowych kosztów, którymi podróżny może zostać obciążony;

4) minimalną liczbę osób wymaganych, aby impreza turystyczna się odbyła;

5) termin powiadomienia podróżnego na piśmie o ewentualnym odwołaniu imprezy turystycznej z powodu niewystarczającej liczby zgłoszeń, jeśli jej realizacja jest uzależniona od liczby zgłoszeń;

6) informację o prawie do rozwiązania przez podróżnego umowy o udział w imprezie turystycznej w każdym momencie przed rozpoczęciem imprezy turystycznej za stosowną opłatą oraz jej wysokości;

7) ogólne informacje o obowiązujących przepisach paszportowych, wizowych i sanitarnych oraz o wymaganiach zdrowotnych dotyczących udziału w imprezie turystycznej;

8) nazwę handlową i adres organizatora turystyki lub agenta turystycznego, a także ich numery telefonów lub adresy poczty elektronicznej;

9) informację o ubezpieczeniach obowiązkowych lub dobrowolnym ubezpieczeniu na pokrycie kosztów rozwiązania przez podróżnego umowy o udział w imprezie turystycznej lub kosztów świadczenia pomocy, w tym kosztów powrotu do kraju w razie wypadku, choroby lub śmierci

Co musi zawierać umowa o udział w imprezie turystycznej?

Umowa o udział w imprezie turystycznej, poza ww. informacjami, powinna dodatkowo wymieniać:

a) imię i nazwisko lub nazwę i dane kontaktowe (adres, numer telefonu, adres poczty elektronicznej) osoby reprezentującej organizatora turystyki lub pilota wycieczek odpowiedzialnego za przebieg imprezy turystycznej,
b) informację na temat dostępnych wewnętrznych procedur rozpatrywania skarg oraz metod pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich;
c) informację o tym, że podróżny ma obowiązek poinformować o wszelkich niezgodnościach stwierdzonych w trakcie realizacji imprezy turystycznej.

Uwaga: Informacje przez organizatora turystyki powinny być udzielone w sposób jasny, zrozumiały i widoczny. W sposób prosty, zrozumiały i czytelny powinna być sporządzona także umowa.

Czy mogę dokonać cesji (przeniesienia) praw i obowiązków wynikających z umowy o udział w imprezie turystycznej na inną osobę?

Tak! Zgodnie z przepisami praw polskiego może bez zgody organizatora turystyki przenieść na osobę, spełniającą warunki udziału w imprezie turystycznej, wszystkie przysługujące mu z tytułu umowy o udział w imprezie uprawnienia, jeżeli jednocześnie osoba ta przejmuje wszystkie wynikające z tej umowy obowiązki.

Uwaga: w przypadku przeniesienia umowy za nieuiszczoną część ceny imprezy oraz koszty poniesione przez organizatora w wyniku zmiany podróżnego uczestniczącego w imprezie, poprzedni podróżny i osoba przejmująca są odpowiedzialni solidarnie. Oznacza to, że w przypadku braku dokonania zapłaty przez osobę przejmująca umowę pozostałej ceny imprezy lub kosztów dodatkowych, organizator może żądać tych kwot od dotychczasowego podróżnego

W jakim terminie i w jakiej formie należy powiadomić organizatora wyjazdu o cesji (przeniesieniu) praw i obowiązków wynikających z umowy o udział w imprezie turystycznej na inną osobę?

Stosownego zawiadomienia należy dokonać nie później niż 7 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej. Zawiadomienie winno być złożone na trwałym nośniku. Powszechnie przyjmuje się, że trwały nośnik to materiał lub narzędzie umożliwiające przechowanie informacji kierowanych osobiście do niego, w sposób umożliwiający dostęp do informacji w przyszłości przez odpowiedni czas do celów, jakim te informacje służą, i które pozwalają na odtworzenie przechowywanych informacji w niezmienionej postaci.

Czy z uwagi na cesję (przeniesienie) praw i obowiązków wynikających z umowy o udział w imprezie turystycznej na inną osobę organizator jest uprawniony do pobrania dodatkowego wynagrodzenia?

Jeżeli przeniesienie umowy wiąże się dla organizatora turystyki z dodatkowymi kosztami (np. wyrobienie wizy na inne nazwisko), organizator ma prawo żądać ich zapłaty. Ma jednak obowiązek wykazać te koszty podróżnemu, a ponadto koszty te muszą być zasadne i nie mogą przekraczać rzeczywistych kosztów poniesionych przez organizatora na skutek przeniesienia umowy.

Czy organizator może dowolnie i w każdym terminie dokonać zmiany warunków umowy, w tym w zakresie dotyczącym kosztów?

Organizator turystyki może dokonać zmiany warunków umowy jedynie w zakresie i w sytuacjach wskazanych w art. 45 i 46 ustawy z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych (t.j. Dz. U. z 2022 r. poz. 511, 2185.). **Cena ustalona w umowie o udział w imprezie turystycznej nie może być podwyższona w okresie 20 dni przed datą rozpoczęcia imprezy turystycznej.**

Czy mam prawo odstąpić od umowy o udział w imprezie turystycznej?

Tak, od takiej umowy można odstąpić w każdym czasie. Trzeba jednak pamiętać, iż możemy wówczas zostać zobowiązani do zapłacenia odpowiedniej i uzasadnionej opłaty za odstąpienie od umowy o udział w imprezie turystycznej na rzecz organizatora turystyki. Na nasze żądanie organizator sporządzi uzasadnienie wysokość opłat za odstąpienie od umowy o udział w imprezie turystycznej. Alternatywnie, w umowie o udział w imprezie turystycznej może zostać wskazana opłata za odstąpienie od umowy o udział w imprezie turystycznej w wysokości zależnej od tego, w jakim czasie przed rozpoczęciem imprezy turystycznej doszło do odstąpienia od umowy o udział w imprezie turystycznej.

W miejscu planowanego urlopu doszło do niebezpiecznego zdarzenia. Czy mogę odstąpić od umowy bez ponoszenia dodatkowych kosztów?

Podróżny może odstąpić od umowy o udział w imprezie turystycznej przed rozpoczęciem imprezy turystycznej bez ponoszenia opłaty za odstąpienie w przypadku wystąpienia nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności występujących w miejscu docelowym lub jego najbliższym sąsiedztwie, które mają znaczący wpływ na realizację imprezy turystycznej lub przewóz podróżnych do miejsca docelowego. Podróżny może żądać wyłącznie zwrotu wpłat dokonanych z tytułu imprezy turystycznej, bez odszkodowania lub zadośćuczynienia w tym zakresie.

Kiedy organizator turystyki może rozwiązać umowę o udział w imprezie turystycznej bez ponoszenia dodatkowych kosztów?

Organizator turystyki może rozwiązać umowę o udział w imprezie turystycznej i dokonać pełnego zwrotu podróżnemu wpłat dokonanych z tytułu imprezy turystycznej, bez dodatkowego odszkodowania lub zadośćuczynienia, jeżeli:

a) liczba osób, które zgłosiły się do udziału w imprezie turystycznej, jest mniejsza niż minimalna liczba osób podana w umowie o udział w imprezie turystycznej, a organizator turystyki powiadomił podróżnego o rozwiązaniu umowy o udział w imprezie turystycznej w terminie określonym w umowie o udział w imprezie turystycznej;

b) organizator turystyki nie może zrealizować umowy o udział w imprezie turystycznej z powodu nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności i powiadomił podróżnego o rozwiązaniu umowy o udział w imprezie turystycznej niezwłocznie przed rozpoczęciem imprezy turystycznej.

Jak kształtuje się odpowiedzialność organizatora turystyki oraz jakie są obowiązki podróżnego?

Organizator turystyki ponosi odpowiedzialność za wykonanie usług turystycznych objętych umową o udział w imprezie turystycznej, bez względu na to, czy usługi te mają być wykonane przez organizatora turystyki, czy przez innych dostawców usług turystycznych. Przepisy warunkują jednak odpowiedzialność organizatora od aktywności podróżnego, ten bowiem musi niezwłocznie zawiadomić organizatora (np. za pośrednictwem rezydenta), w miarę możliwości w trakcie trwania imprezy turystycznej, z uwzględnieniem okoliczności danej sprawy, o stwierdzeniu niezgodności.

Uważam, że impreza turystyczna została zorganizowana niezgodnie z umową. Jakie mam uprawnienia?

W sytuacji, w której uznajemy, iż wykupiony urlop nie został zrealizowany zgodnie z warunkami umowy możemy domagać się:

a) obniżki ceny za każdy okres, w trakcie którego stwierdzono niezgodność, chyba że została ona spowodowana wyłącznym działaniem lub zaniechaniem podróżnego;
b) odszkodowania;
c) zadośćuczynienia za poniesione szkody lub krzywdy.

Uwaga: termin przedawnienia wymienionych roszczeń wynosi 3 lata.

Podróżnemu nie przysługuje odszkodowanie lub zadośćuczynienie za niezgodność w przypadku, gdy organizator turystyki udowodni, że:

a) winę za niezgodność ponosi podróżny;
b) winę za niezgodność ponosi osoba trzecia, niezwiązana z wykonywaniem usług turystycznych objętych umową o udział w imprezie turystycznej, a niezgodności nie dało się przewidzieć lub uniknąć;
c) niezgodność została spowodowana nieuniknionymi i nadzwyczajnymi okolicznościami.

Chciałbym skorzystać z drogi sądowej. Jaki sąd będzie właściwy, jakie będą opłaty?

Z reguły właściwość sądu jest określona w umowie o udział w imprezie turystycznej. Standardem jest przyjęcie, iż sądem właściwym jest sąd właściwy z uwagi na siedzibę organizatora imprezy turystycznej. Postępowanie sądowe jest w Polsce, co do zasady, odpłatne. Wniesienie pozwu będzie zatem wymagać uiszczenia wpisu sądowego, zaś wysokość wpisu zależy od wysokości dochodzonej kwoty (dla roszczeń do 500 złotych wpis sądowy wynosi 30 złotych; ponad 500 złotych do 1500 złotych – wpis w kwocie 100 złotych; ponad 1500 złotych do 4000 złotych – wpis w kwocie 200 złotych; ponad 4000 złotych do 7500 złotych – wpis w kwocie 400 złotych; ponad 7500 złotych do 10 000 złotych – wpis w kwocie 500 złotych; ponad 10 000 złotych do 15 000 złotych – wpis w kwocie 750 złotych; ponad 15 000 złotych do 20 000 złotych - wpis w kwocie 1000 złotych, ponad 20 000 złotych – wpis w wysokości 5% dochodzonej kwoty). Od wpisu sądowego można się zwolnić składając odpowiedni wniosek do sądu. Pamiętać jednak trzeba, iż sąd nie jest związany takim wnioskiem. Oznacza to, iż sąd może, ale nie musi, zwolnić stronę z obowiązku ponoszenia kosztów sądowych.

WYJAZDY INDYWIDUALNE:

Jak zweryfikować czy podmiot oferujący usługę turystyczną lub nocleg prowadzi legalną działalność?

Zgodnie z polskimi przepisami każdy przedsiębiorca podlega wpisowi do właściwego rejestru (Centralnej Ewidencji Działalności Gospodarczej lub Krajowego Rejestru Sądowego). Przed finalizacją zakupu usługi turystycznej lub noclegów warto zweryfikować czy podmiot oferujący usługę działa legalnie, tj. czy jest ujawniony we właściwym rejestrze. Wymienione rejestru są jawne i ogólnodostępne.

Czym z Turystycznego Funduszu Gwarancyjnego mogę skorzystać podczas wyjazdów indywidualnych?

Nie, TFG udziela ochrony jedynie na płaszczyźnie tych wyjazdów zorganizowanych, organizowanych w sposób określony przepisami ustawy z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych (t.j. Dz. U. z 2022 r. poz. 511, 2185.)

Po przyjeździe okazało się, że pod podanym adresem nie działa żaden obiekt hotelowy. Co należy zrobić w takiej sytuacji?
Jeżeli przed przyjazdem uiściliśmy całą cenę, lub jej część, za nocleg, zaś po przyjeździe okazuje się, iż pod podanym adresem nie działa żaden obiekt noclegowy, to powinniśmy niezwłocznie złożyć stosowne zawiadamianie na najbliższej jednostce Policji. W konsekwencji zawiadomienia organy postępowania podejmą postępowania karne. Ustalenie sprawcy czynu karalnego pozwoli również na domaganie się od niego zwrotu poniesionych kosztów oraz wysunięcie roszczeń dotyczących zadośćuczynienia.

Wykupiony pokój (apartament) nie spełnia oczekiwań. Jakie prawa przysługują mi w tej sytuacji?
W przypadku, w którym wykupiony pokój (apartament) nie spełnia naszych oczekiwań (np. z uwagi na brudne ściany, zagrzybioną łazienkę, brzydki zapach w pomieszczeniu) możemy reklamować wykupioną usługę. W razie nieuwzględnienia reklamacji możemy skorzystać z drogi sądowej. Pamiętać trzeba, iż w postępowaniu cywilnym każda ze stron jest obowiązania udowodnić fakty i okoliczności na które się powołuje i z których wywodzi skutki prawne. Warto zatem właściwe udokumentować (np. za pomocą zdjęć, nagrań itp.) stwierdzone niedogodności.

Mój lot się opóźnił. Jakie prawa mi przysługują?
Jeśli lot opóźnia się dłużej niż 3 godziny, każdy pasażer ma prawo do odszkodowania w wysokości od 250 do 600 euro. Wszystko zależy od długości lotu, na który oczekuje podróżny. Jeśli lot jest opóźniony dłużej niż 5 godzin, każdy pasażer ma prawo do zwrotu pieniędzy za bilet.

Nie mogę skorzystać z wykupionego noclegu. Czy mogę dokonać cesji (przeniesienia) praw i obowiązków wynikających z zawartej umowy?
Tak, jeżeli wykupiliśmy urlop, na który nie możemy pojechać, to prawa i obowiązki wynikające z takiej umowy możemy przenieść na inną osobę. Pamiętać trzeba jednak, żeby powiadomić usługodawcę o zmianie osoby która finalnie skorzysta z zakupionej usługi.

PODSUMOWANIE – O CZYM TRZEBA PAMIĘTAĆ?:

1. Przed wyjazdem na wyjazd zorganizowany lub indywidualny należy każdorazowo zweryfikować podmiot oferujący nam usługę. W przypadku biur podróży właściwe informacje zawiera Centralna Ewidencja Organizatorów Turystyki i Przedsiębiorców Ułatwiających Nabywanie Powiązanych Usług Turystycznych, zaś w przypadku podmiotów oferujących usługi turystyczne realizowane w Polsce weryfikacji legalności ich działania dokonamy poprzez sprawdzenie wpisów umieszczonych w Centralnej Ewidencji Działalności Gospodarczej lub Krajowym Rejestrze Sądowym.

2. W przypadku wyjazdów zorganizowanych to organizator turystyki odpowiada za zgodność wyjazdu z treścią umowy. Odpowiedzialność organizatora turystyki nie dotyczy jednak dodatkowych atrakcji, nie ujętych w umowie, z których korzystamy na miejscu przy pomocy lokalnych przedsiębiorców.

3. Wszystkie zaobserwowane niezgodności należy niezwłocznie zgłaszać do rezydenta, organizatora imprezy turystycznej lub obsługi obiektu. Dla celów dowodowych warto dokumentować wszystkie elementy, które w naszej ocenie nie są realizowane prawidłowo.

4. Każdorazowo, do organów ścigania, należy zgłaszać przestępstwa oszustwa polegające na oferowaniu noclegu lub innych usług turystycznych, w sytuacji, w której pod podanym adresem nie działa obiekt noclegowy lub też nie działa usługa turystyczna, z której mieliśmy skorzystać.

5. Jeżeli potrzebujesz pomocy w skontrolowaniu poprawności umowy o udział w imprezie turystycznej, uważasz, że usługa turystyczna została zrealizowana nieprawidłowo lub masz jakiekolwiek inne pytania dotyczące Twojego wypoczynku to możesz skorzystać z nieodpłatnej pomocy prawnej i nieodpłatnego poradnictwa obywatelskiego!

6. Punkty nieodpłatnej pomocy prawnej i nieodpłatnego poradnictwa obywatelskiego działają na terenie wszystkich powiatów, podczas zapisów do punktów nie obowiązuje regionalizacja. Oznacza to, iż jeśli spędzasz urlop w Polsce, to z pomocy prawnika możesz skorzystać już podczas urlopu.

ŻYCZYMY UDANYCH WAKACJI – ZESPÓŁ FUNDACJI INTER VIVOS!