

20 czerwca 2008



Zanim wyjedziesz na wakacje...

Jak sprawdzić biuro podróży? Co zrobić, kiedy wymarzone wakacje okazują się koszmarem? Czy można się przed taką niespodzianką ustrzec? – Warto przed wyjazdem sprawdzić biuro, z którego usług chcemy skorzystać, czy jest wpisane do rejestru organizatorów i pośredników turystycznych – radzi Dariusz Wiśniewski z Departamentu Promocji, Edukacji, Kultury, Sportu i Turystyki Urzędu Marszałkowskiego w Kielcach.

Jak sprawdzić biuro podróży? Co zrobić, kiedy wymarzone wakacje okazują się koszmarem? Czy można się przed taką niespodzianką ustrzec? - Warto przed wyjazdem sprawdzić biuro, z którego usług chcemy skorzystać, czy jest wpisane do rejestru organizatorów i pośredników turystycznych - radzi Dariusz Wiśniewski z Departamentu Promocji, Edukacji, Kultury, Sportu i Turystyki Urzędu Marszałkowskiego w Kielcach.

- Zgodnie z ustawą z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych, działalność gospodarcza w zakresie organizowania imprez turystycznych oraz pośredniczenia na zlecenie klientów w zawieraniu umów o świadczenie usług turystycznych, wymaga uzyskania wpisu w rejestrze organizatorów turystyki i pośredników turystycznych prowadzonych przez marszałków województw. Ustawa nakłada na organizatorów turystyki i pośredników obowiązek posiadania gwarancji bankowej lub ubezpieczeniowej albo umowy-ubezpieczenia na rzecz klientów. Są one formą zabezpieczenia środków na ewentualny powrót do kraju lub pokrycie wpłat wniesionych przez klientów w przypadku niewykonania przez biuro turystyczne umowy. Klient może to sprawdzić prosząc o pokazanie takich dokumentów w momencie zakupu imprezy albo w urzędzie marszałkowskim – mówi **Dariusz Wiśniewski** z Departamentu Promocji, Edukacji, Kultury, Sportu i Turystyki Urzędu Marszałkowskiego Województwa Świętokrzyskiego .

Centralną ewidencję organizatorów turystyki prowadzi natomiast Ministerstwo Sportu i Turystyki. Warto więc zajrzeć na stronę internetową <http://turystyka.crz.mg.gov.pl>. Wystarczy w okienko wyszukiwarki wpisać nazwę biura i pojawiają się niezbędne dane – adres siedziby firmy, posiadanie zgody na prowadzenie działalności w kraju, który jest celem podróży oraz datę ważności zabezpieczenia finansowego.

Druga ważna rzecz to umowa. Umowa o świadczenie usług turystycznych musi określać m.in.: organizatora turystyki, nr jego wpisu do rejestru, imię i nazwisko osoby, która podpisuje umowę w imieniu biura, czas trwania imprezy i dokładne określenie miejsca pobytu, program, kategorię środka transportu, kategorię obiektu hotelarskiego oraz ilość i rodzaj przewidzianych posiłków.

- Jeśli turysta czuje się oszukany przez organizatora, bo otrzymuje świadczenia znacznie odbiegające od gwarantowanych

w umowie, reklamację można złożyć już podczas wypoczynku. Pilot wycieczki lub rezydent reprezentujący organizatora powinien natychmiast zaproponować inne świadczenia. Można także stworzyć dokumentację fotograficzną rzeczy, które odbiegały od wcześniej ustalonych warunków pobytu. Reklamację należy zaraz po powrocie zgłosić do organizatora wypoczynku, podając konkretne zarzuty. Można dołączyć także zdjęcia, które uwiarygodnią roszczenia. Powinien on udzielić odpowiedzi na reklamację w ciągu 30 dni od momentu jej złożenia, bo prawo mówi, że brak odpowiedzi oznacza uznanie skargi -dodaje **Jacek Kowalczyk**, dyrektor Departamentu Promocji, Edukacji, Kultury, Sportu i Turystyki Urzędu Marszałkowskiego Województwa Świętokrzyskiego.

Jeśli zażalenie nie odnosi skutku, warto skierować sprawę do odpowiedniego urzędu marszałkowskiego. Skargę należy wysłać do marszałka województwa, który dokonał wpisu organizatora turystyki do rejestru. Marszałek ma obowiązek bezpośrednio skontrolować organizatora oraz ma prawo wystosować odpowiednie sankcje administracyjne, na zakazie prowadzenia działalności kończąc. Swoje uwagi można również skierować do Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.