

Informacje dla turystów w przypadku ogłoszenia niewypłacalności przez organizatora turystyki

I. Sytuacja turystów posiadających zawarte umowy o udział w imprezie turystycznej będących w trakcie trwania imprezy turystycznej.

- Jeżeli którakolwiek z usług turystycznych nie jest wykonywana zgodnie z umową o udział w imprezie turystycznej **turysta zawiadamia organizatora turystyki niezwłocznie, w miarę możliwości w trakcie trwania imprezy turystycznej.** Zawiadomienie powinno nastąpić do rezydenta, bądź drogą mailową na adres touroperatora zawarty w umowie, tak aby turysta miał dowód poinformowania o niezgodności.
- Jeżeli organizator turystyki nie usunie niezgodności zgłoszonej przez turystę, może on dokonać tego sam i wystąpić o zwrot poniesionych, niezbędnych wydatków po powrocie do kraju.
- Turysty przysługuje **obniżka ceny** za każdy okres, w trakcie którego stwierdzono niezgodność, dodatkowo przysługuje mu **odszkodowanie lub zadośćuczynienie za poniesione szkody lub krzywdy**, których doznał w wyniku niezgodności.

W związku z ogłoszeniem niewypłacalności przez organizatora turystyki, turysta może oczekiwać pokrycia kosztów kontynuacji imprezy turystycznej lub kosztów powrotu do kraju, obejmujących w szczególności koszty transportu i zakwaterowania, w tym także w uzasadnionej wysokości koszty poniesione przez turystów, w przypadku gdy organizator turystyki, wbrew obowiązkowi, nie zapewnia tej kontynuacji lub tego powrotu.

Turysta, jeśli nie otrzyma od organizatora turystyki zwrotu:

- 1) wpłat wniesionych tytułem zapłaty za imprezę turystyczną, w przypadku gdy impreza turystyczna nie została zrealizowana,
- 2) części wpłat wniesionych tytułem zapłaty za imprezę turystyczną lub części imprezy turystycznej które nie zostały zrealizowane,
- 3) kosztów powrotu do kraju, w przypadku samodzielnej organizacji tego powrotu przez turystów - z przyczyn dotyczących organizatora turystyki lub osób, które działają w ich imieniu, **powinien przedłożyć odpowiednie zgłoszenie do podmiotu udzielającego zabezpieczenia finansowego (dane tego podmiotu, stanowią część informacji zawartych w umowie o imprezę turystyczną).**

Dodatkowo należy pamiętać, iż:

- Turysty, którzy przebywają na wakacjach z biurem podróży i otrzymaliby informację z hotelu, że w związku z brakiem zapłaty za ich pobyt muszą opuścić hotel mogą zgłosić się z prośbą o niezbędną pomoc do najbliższego Konsulatu Rzeczypospolitej Polskiej.
- Turysty, mogą również poszukać noclegu na własną rękę. Powinni pamiętać jednak o tym, że do zwrotu poniesionych kosztów niezbędne będzie posiadanie dowodu zapłaty.

II. Sytuacja turystów posiadających zawarte umowy o udział w imprezie turystycznej z niewypłacalnym organizatorem turystyki, a będących przed rozpoczęciem imprezy turystycznej lub po jej zakończeniu.

1. W przypadku ogłoszenia niewypłacalności przez organizatora turystyki turysta, który nie otrzymał zwrotu:

- 1) wpłat wniesionych tytułem zapłaty za imprezę turystyczną w przypadku gdy impreza turystyczna nie zostanie zrealizowana,
- 2) części wpłat wniesionych tytułem zapłaty za imprezę turystyczną lub odpowiadające części imprezy turystycznej, które nie zostaną zrealizowane,
- 3) kosztów powrotu do kraju, w przypadku samodzielnej organizacji tego powrotu przez turystów - z przyczyn dotyczących organizatora turystyki lub osób, które działają w ich imieniu, **powinien przedłożyć odpowiednie zgłoszenie do podmiotu udzielającego zabezpieczenia finansowego.**

2. Zgłoszenie, zawiera imię i nazwisko oraz adres do korespondencji turysty poszkodowanego w wyniku niewykonania w całości lub w części zobowiązań wynikających z umowy. Do zgłoszenia, dołącza się:

- 1) kopię umowy o udział w imprezie turystycznej zawartej między turystą a organizatorem turystyki;
- 2) kopię dowodu wpłaty na rzecz organizatora turystyki należności za imprezę;
- 3) oświadczenie turysty:
 - a) stwierdzające niewykonanie przez organizatora turystyki zobowiązań umownych o określonej wartości,
 - b) zawierające wskazanie rachunku bankowego lub rachunku w spółdzielczej kasie oszczędnościowo-kredytowej, na który ma nastąpić wypłata środków z zabezpieczenia finansowego, albo wskazanie innego sposobu wypłaty z tego zabezpieczenia.

3. Podmiot udzielający zabezpieczeń finansowych, niezwłocznie, nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania zgłoszenia, dokonuje jego weryfikacji pod względem zgodności z wymaganiami oraz ze stanem faktycznym i przekazuje informację o szczegółowych wyliczeniach kwoty należnej turystyce. W przypadku konieczności przeprowadzenia dodatkowego postępowania wyjaśniającego termin udzielenia odpowiedzi ulega przedłużeniu, nie dłużej jednak niż do 90 dni od dnia otrzymania zgłoszenia.

Dodatkowo należy pamiętać, iż w przypadku niewypłacalności wszystkie niezrealizowane umowy o imprezę turystyczną zawarte przez turystów są objęte zabezpieczeniem finansowym, **a w przypadku wyczerpania środków z tego zabezpieczenia uruchomiony zostanie Turystyczny Fundusz Gwarancyjny**, tak aby wszyscy otrzymali całość wniesionych wpłat za imprezę turystyczną lub tę jej część, która nie została lub nie zostanie zrealizowana.

III. Sytuacja turystów posiadających zawarte umowy o udział w imprezie turystycznej z niewypłacalnym organizatorem turystyki, który nie zapewnia powrotu do kraju wbrew obowiązkowi wynikającemu z umowy.

W przypadku, gdy organizator turystyki nie zapewnia turyście powrotu do kraju z imprezy turystycznej wbrew takiemu obowiązkowi wynikającemu z umowy, każdy turysta ma prawo skorzystania z bezpłatnego powrotu do kraju, który zapewni mu właściwy ze względu na siedzibę przedsiębiorcy marszałek województwa lub upoważniona przez niego jednostka. Powrót ten jest finansowany przez ww. marszałka województwa ze środków pochodzących z zabezpieczenia finansowego, a w przypadku jego wyczerpania ze środków pochodzących z Turystycznego Funduszu Gwarancyjnego. Każdy taki turysta, który nie wraca do kraju we własnym zakresie, a chce skorzystać z powrotu do kraju organizowanego przez marszałka województwa lub upoważnioną przez niego jednostkę, powinien poinformować o tym fakcie przedstawiciela organizatora turystyki na miejscu imprezy (np. rezydenta, opiekuna grupy), a także ze względów bezpieczeństwa być w stałym kontakcie z polskimi służbami dyplomatycznymi/konsularnymi w danym kraju, w celu sprawnego zorganizowania tego powrotu. Na przedstawicielach organizatora turystyki spoczywa obowiązek przekazania marszałkowi województwa lub upoważnionej przez niego jednostce pełnych list turystów, którym należy zapewnić powrót do kraju. Koszty powrotu do kraju obejmują zarówno koszty transportu jak i koszty niezbędnego zakwaterowania.