



Województwo
Małopolskie

ABC ustawy o usługach turystycznych

Zagadnienia związane ze świadczeniem usług turystycznych regulowane są prawem. Regulacje te zawarte są w ustawie z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych (tekst jednolity – Dz. U. z 2004 r. Nr 223 poz. 2268 z późn. zm.).

Zapamiętaj!

Organizator turystyki lub pośrednik turystyczny (czyli biuro podróży) jest zobowiązany zawrzeć umowę gwarancji bankowej lub ubezpieczeniowej albo umowę ubezpieczenia na rzecz klientów w zakresie pokrycia kosztów powrotu klienta do kraju w wypadku, gdy organizator turystyki lub pośrednik turystyczny wbrew obowiązkowi nie zapewnia tego powrotu, a także na pokrycie zwrotu wpłat wniesionych przez klientów w razie niewykonania zobowiązań umownych.

Umowa z biurem podróży musi być zawarta na piśmie i powinna określać m.in.:

- Organizatora turystyki i numer jego wpisu do rejestru oraz numer identyfikacji podatkowej (NIP) a także imię i nazwisko oraz pełnioną funkcję osoby, która w jego imieniu umowę podpisała.
- Miejsce pobytu lub trasę wycieczki.
- Czas trwania imprezy turystycznej.

Mini-słownik pojęć używanych w ustawie o usługach turystycznych

- **Impreza turystyczna** - co najmniej dwie usługi turystyczne tworzące jednolity program i objęte wspólną ceną, jeżeli usługi te obejmują nocleg lub trwają ponad 24 godziny albo jeżeli program przewiduje zmianę miejsca pobytu jej uczestników.
- **Organizowanie imprez turystycznych** - przygotowywanie lub oferowanie, a także realizacja imprez turystycznych.
- **Organizator turystyki** - przedsiębiorca organizujący imprezę turystyczną.
- **Pośrednik turystyczny** - przedsiębiorca, którego działalność polega na wykonywaniu, na zlecenie klienta, czynności faktycznych i prawnych związanych z zawieraniem umów o świadczenie usług turystycznych.
- **Agent turystyczny** - przedsiębiorca, którego działalność polega na stałym pośredniczeniu w zawieraniu umów o świadczenie usług turystycznych na rzecz organizatorów turystyki posiadających zezwolenia w kraju lub na rzecz innych usługodawców posiadających siedzibę w kraju.
- **Przewodnik turystyczny** - osoba zawodowo oprowadzająca turystów lub odwiedzających po wybranych obszarach, miejscowościach i obiektach oraz udzielająca o nich informacji.

Jak wybrać miejsce na nocleg?

Nazwy obiektów hotelarskich takich jak: hotel, motel, pensjonat, schronisko młodzieżowe, dom wycieczkowy, kemping, schronisko, pole biwakowe są zastrzeżone ustawą o usługach turystycznych i mogą być używane wyłącznie dla określenia obiektów, których standard został potwierdzony decyzją Marszałka Województwa. Obiekty kategoryzowane muszą, więc spełniać określone wymagania wskazane dla danego rodzaju. Kategorie oznacza się za pomocą gwiazdek lub cyframi rzymskimi od I do III. Usługi hotelarskie mogą być świadczone również w obiektach, noszących nazwy niezastrzeżone ustawą np. zajazd czy gościniec. Tu nie określa się kategorii.

Zapamiętaj!

Jeśli masz wątpliwości czy miejsce, które wybrałeś na nocleg spełnia wszystkie wymagania ustawowe można poprosić w recepcji o wykaz wymagań dla danej kategorii.

Czy wybrane przez nas miejsce noclegowe figuruje w ewidencji obiektów hotelarskich i jaką posiada kategorię sprawdzić można na stronie internetowej pod adresem:

www.turystyka.gov.pl

Wymagane jest dostosowanie obiektów hotelarskich do potrzeb osób niepełnosprawnych:

- w części ogólnodostępnej (podjazd do obiektu, część recepcyjna i gastronomiczna),
- dla obiektów powyżej 50 pokoi – również pokój dostosowany dla osób niepełnosprawnych.

Ten znak informuje o spełnieniu powyższych wymagań:



Mini-słownik pojęć używanych w ustawie o usługach turystycznych

- **Pilot wycieczek** - osoba towarzysząca w imieniu organizatora turystyki, uczestnikom imprezy turystycznej, sprawująca opiekę nad nimi i czuwająca nad sposobem wykonania na ich rzecz usług turystycznych.
- **Klient** - osoba, która zamierza zawrzeć lub zawarła umowę o świadczenie usług turystycznych na swoją rzecz lub na rzecz innej osoby, a zawarcie tej umowy nie stanowi przedmiotu jej działalności gospodarczej, jak i osoba, na rzecz której umowa została zawarta, a także osoba, której przekazano prawo do korzystania z usług turystycznych objętych uprzednio zawartą umową.
- **Usługi hotelarskie** - krótkotrwałe, ogólnie dostępne wynajmowanie domów, mieszkań, pokoi, miejsc noclegowych, a także miejsc na ustawienie namiotów lub przyczep samochodowych oraz świadczenie, w obrębie obiektu, usług z tym związanych.

Podstawowe informacje z zakresu usług turystycznych

Co warto wiedzieć o...

korzystaniu z usług turystycznych oferowanych przez:

Organizatorów turystyki, pośredników i agentów turystycznych

Pilotów wycieczek

Przewodników turystycznych

Hotelarzy

Praktyczne informacje i podstawy prawne regulującego rynek usług turystycznych dla osób planujących wypoczynek



Szanowni Państwo,

Sezon turystyczny trwa dziś niemal cały kalendarzowy rok. Województwo Małopolskie należy do najchętniej odwiedzanych regionów w kraju. Według badań Instytutu Turystyki w 2008 r. miejscowości leżące na terenie Województwa Małopolskiego odwiedziło 12,5 mln odwiedzających, (w tym Kraków - ok. 7 mln) oraz 8,1 mln turystów (w tym Kraków - ok. 4 mln). Łączne wpływy od turystów krajowych i zagranicznych w 2008 r., wyniosły 7,8 mld zł. Także Polacy, w tym mieszkańcy Małopolski, coraz częściej podróżują. W Międzynarodowym Porcie Lotniczym Kraków – Balice w roku 2008 r. odprawiono ponad 3 mln pasażerów. Dynamicznie rozwija się sektor usług związanych z organizacją podróży i wypoczynku. Od 1 stycznia 2006 roku Samorząd Województwa odpowiedzialny jest za realizację zadań wynikających z ustawy o usługach turystycznych. Urząd Marszałkowski prowadzi sprawy związane z Rejestrem Organizatorów Turystyki i Pośredników Turystycznych, nadawaniem uprawnień dla pilotów wycieczek i przewodników turystycznych oraz kategoryzacją i kontrolą obiektów hotelarskich. Staramy się zadbać o to, aby przedsiębiorcy reprezentujący branżę turystyczną świadczyli swoje usługi z zachowaniem najwyższych standardów obsługi klientów. W Małopolsce do końca stycznia 2009 r. zarejestrowano 385 obiektów hotelarskich (w tym 15 promes) – jest więc czym się zajmować. Chcielibyśmy zaoferować Państwu pomoc w usystematyzowaniu wiedzy na temat korzystania z usług biur podróży, pilotów wycieczek, hoteli itp. W tej broszurze znajdziecie Państwo praktyczne informacje, a także podstawy prawne regulujące całą sferę usług turystycznych.

Samorząd Województwa Małopolskiego

W zakresie ustawy o usługach turystycznych marszałek województwa zajmuje się:

- prowadzeniem Rejestru Organizatorów Turystyki i Pośredników Turystycznych
- nadawaniem uprawnień pilotom wycieczek i przewodnikom turystycznym
- kategoryzacją i kontrolą obiektów hotelarskich

W Urzędzie Marszałkowskim Województwa Małopolskiego za realizację zadań wynikających z ustawy o usługach turystycznych odpowiedzialny jest Departament Kultury, Dziedzictwa Narodowego i Turystyki. Korespondencję należy kierować na adres: Urząd Marszałkowski Województwa Małopolskiego ul. Raclawicka 56, 30-017 Kraków.

Jeśli ktoś pragnie osobiście uzyskać niezbędne informacje, prosimy o kontakt z Zespołem ds. Usług Turystycznych w Departamencie Kultury, Dziedzictwa Narodowego i Turystyki, przy ul. Raclawickiej 56.

tel. 012 63 03 340 fax: 012 63 03 341

e-mail: uslugiturystyczne@malopolska.mw.gov.pl

<http://www.malopolskie.pl/Uslugiturystyczne>



Jak zaplanować udany urlop?

Jeśli planując urlop wypoczynkowy korzystacie Państwo z usług biur podróży powinniście pamiętać o sprawdzeniu wiarygodności organizatora imprezy turystycznej. Rejestr podmiotów oferujących usługi turystyczne znajduje się na stronie internetowej pod adresem: www.turystyka.gov.pl

Obecnie w Rejestrze Organizatorów Turystyki i Pośredników Turystycznych Marszałka Województwa Małopolskiego wpisanych jest 383 przedsiębiorców (stan na koniec stycznia 2009 r.).

Kolejnym krokiem jest weryfikacja zaświadczenia o wpisie do Rejestru Organizatorów Turystyki i Pośredników Turystycznych, które na Państwa prośbę oferujący usługę turystyczną musi Wam okazać. Macie Państwo także prawo domagać się okazania przez organizatora lub pośrednika turystycznego pisemnego potwierdzenia posiadania umowy ubezpieczenia czy gwarancji bankowej lub ubezpieczeniowej na prowadzoną działalność.

Jeśli impreza turystyczna kupowana jest u agenta turystycznego, należy zwrócić uwagę na wskazanie organizatora imprezy w ofercie i umowie o imprezę turystyczną. Warto również zapytać czy agent turystyczny, u którego jest kupowana wycieczka ma zawartą umowę agencyjną z organizatorem tej imprezy turystycznej.

Zapamiętaj !

- Ubezpieczenie i gwarancja organizatora turystyki zapewnią uczestnikom imprezy turystycznej powrót do kraju w przypadku, gdy organizator wbrew obowiązkowi nie zapewni tego powrotu lub zwrot kosztów imprezy turystycznej w razie niewywiązania się ze zobowiązań umownych organizatora.
- Przy wpłacie zaliczki w wysokości, co najmniej 10% ceny imprezy należy upomnieć się o pisemne potwierdzenie posiadania przez organizatora imprezy turystycznej umowy ubezpieczenia lub gwarancji wraz ze wskazaniem sposobu ubiegania się o wypłatę środków z tego ubezpieczenia lub gwarancji.
- Zarówno oferta jak i umowa powinna mieć formę pisemną, a informacje w nich zawarte powinny być wskazane w sposób dokładny i zrozumiały.
- Jeżeli składacie Państwo reklamację na imprezę turystyczną, należy zażądać potwierdzenia jej przyjęcia przez pilota wycieczki. Pilot ma obowiązek taką reklamację przyjąć.
- Gdy na złożoną reklamację organizator imprezy nie udzieli odpowiedzi w ciągu 30 dni od dnia jej złożenia uznaje się, że reklamację przyjął.

Jak rozpoznać i czego wymagać od pilotów wycieczek i przewodników turystycznych!

Przewodnikiem turystycznym i pilotem wycieczki może być osoba, która posiada uprawnienia określone ustawą o usługach turystycznych, posiadająca ważną legitymację oraz identyfikator z aktualną datą ważności.

Istnieje kilka rodzajów uprawnień:

- Pilot wycieczek
- Przewodnik Turystyczny Miejski uprawniony do oprowadzania po określonym mieście. Ustawa o usługach turystycznych wskazuje 10 takich miast. Są to: Gdańsk, Gdynia, Sopot (łącznie), Katowice (z Górnśląskim Okręgiem Przemysłowym), Kraków, Lublin, Łódź, Poznań, Szczecin, Toruń, Warszawa i Wrocław
- Przewodnik Turystyczny Terenowy
- Przewodnik Turystyczny Górski Tatrzański
- Przewodnik Turystyczny Górski Beskidzki
- Przewodnik Turystyczny Górski Sudecki

Zapamiętaj !

- Organizator turystyki organizujący wycieczki za granicą jest obowiązany zapewnić opiekę pilota wycieczek posiadającego znajomość języka obcego (potwierdzonego wpisem do legitymacji pilota wycieczek) powszechnie znanego w kraju odwiedzanym lub języka uzgodnionego z kontrahentem zagranicznym.
- Organizator turystyki organizujący wycieczki dla turystów z zagranicy jest obowiązany zapewnić usługi przewodnika turystycznego i opiekę pilota wycieczek posiadających znajomość języka obcego (potwierdzonego wpisem do legitymacji przewodnika turystycznego i pilota wycieczek) umożliwiającą swobodny kontakt z uczestnikami lub języka uzgodnionego z kontrahentem zagranicznym.
- Pilot wycieczki i przewodnik turystyczny musi posiadać ważną legitymację i identyfikator z aktualną datą jego ważności.

wzór identyfikatora
przewodnika
turystycznego

