



Materiał pomocniczy dla nauczycieli kształcących w zawodzie:

TECHNIK OBSŁUGI TURYSTYCZNEJ

przygotowany w ramach projektu „Praktyczne kształcenie nauczycieli zawodów branży hotelarsko-turystycznej”

Priorytet III. Wysoka jakość systemu oświaty

Poddziałanie 3.4.3 Upowszechnienie uczenia się przez całe życie – projekty konkursowe





Umowy cywilno-prawne w turystyce





Umowy cywilno-prawne w turystyce

- Elementy uwarunkowań prawnych w turystyce
- Pojęcie umowy
- Zawieranie umów
- Rodzaje umów
- Odpowiedzialność biur podróży za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umów z klientami
- Elementy międzynarodowe w turystyce
- Metody rozwiązywania sporów na tle wykonania umowy.



Umowy cywilno-prawne w turystyce

Podmioty prawne w turystyce

- ❖ Biura podróży
- ❖ Zakłady hotelarskie
- ❖ Zakłady żywienia - restauracje
- ❖ Firmy Timesharingowe
- ❖ Campingi i pola biwakowe
- ❖ Gospodarstwa agroturystyczne
- ❖ Przewóz osób i bagażu
- ❖ Przechowalnie bagażu i sprzętu
- ❖ Parkingi samochodowe
- ❖ Ubezpieczyciele turystyczni



Umowy cywilno-prawne w turystyce

Podmioty prawne w turystyce

- ❖ Przewoźnicy,
- ❖ Porty,
- ❖ Instytucje paszportowe i wizowe,
- ❖ Służby graniczne (celne, sanitarne, paszportowe),
- ❖ Organizatorzy imprez specjalnych, kulturalnych,
- ❖ Informacja i reklama w turystyce,
- ❖ Organy ustawodawcze, samorządowe, administracja,
- ❖ Organizacje turystyczne,
- ❖ Organizacje samorządu zawodowego.



Umowy cywilno-prawne w turystyce

Akty prawne

1. Ustawa o usługach turystycznych
2. Rozporządzenie Min. Finansów dot. sumy gwarancji bankowej dla firm turystycznych
3. Rozporządzenie Prezesa Rady Ministrów dot. organizowania imprez turystycznych
4. Rozporządzenie Prezesa Rady Ministrów dot. koncesji organizatora turystyki i pośrednika tur.
5. Rozporządzenie Prezesa Rady Ministrów dot. obiektów hotelarskich





Umowy cywilno-prawne w turystyce

Akty prawne

6. Rozporządzenie Prezesa Rady Ministrów dot. przewodników turystycznych i pilotów wycieczek
7. Dyrektywa EWG o podróżach turystycznych za cenę zryczałtowaną
8. Dyrektywa EWG o ochronie nabywców
9. Kodeks Cywilny
10. Karta Frankfurcka

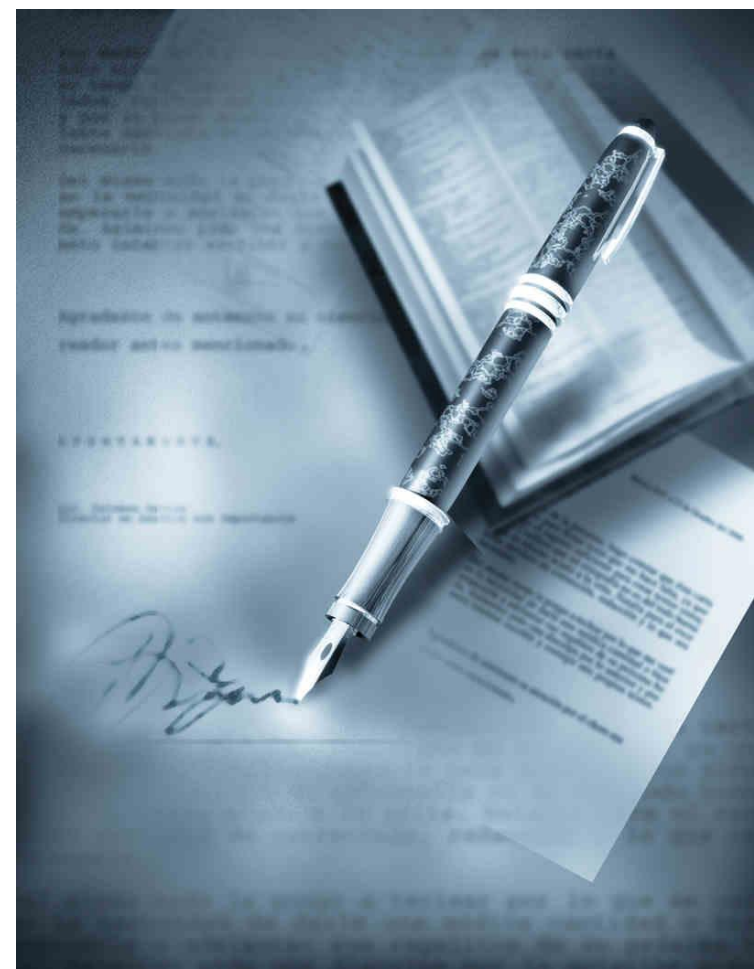




Umowy cywilno-prawne w turystyce

Pojęcie umowy

- Umowa jest to czynność prawna pomiędzy dwiema lub więcej stronami, kształtująca wzajemne prawa i obowiązki
- Umowy są podstawowym instrumentem kształtowania stosunków cywilnoprawnych
- Zasadą jest swobodne kształtowanie treści umowy, aby zrealizować cele przedsięwzięcia
- Umowy są podporządkowane regulacjom ustawowym państw, aby uniknąć sporów w trakcie realizacji umowy (zapisy).





Umowy cywilno-prawne w turystyce

Umowy przepisy kodeksowe, ustawowe

- charakter pomocniczy, uzupełniający – *subsydiarny*
- charakter dyspozytywny (względnie obowiązujący) – można przyjąć inne regulacje niż w „*przepisach*”
- charakter imperatywny (*bezwzględnie wiążący*)
 - *obróć gospodarczy*
 - *ochrona konsumenta*

Zawieranie umów

- umowa to czynność prawna – oświadczenie woli stron
- umowa może być
 - ofertowa
 - negocjacyjna (rokowania)



Umowy cywilno-prawne w turystyce

Umowa ofertowa

- propozycja (składanie oferty)
- przyjęcie przez adresata – oświadczenie woli
- ofertą jest tylko propozycja konkretna, szczegółowa, zawierająca postanowienia przyszłej osoby i skierowana jest do konkretnego odbiorcy/ów
- ogłoszenia, reklamy (*kierowane do ogółu*) nie są ofertą; jest to zaproszenie do rokowań lub składania ofert
- umowa adhezyjna – *przez przystąpienie* - jeden wzór, jedna możliwość, ale szczególnie chroniona przez prawo w trosce o konsumenta (*prawa klienta*)



Umowy cywilno-prawne w turystyce

Umowa ofertowa biura podróży

- wzór zgłoszenia
 - potwierdzenie zgłoszenia
 - dla określonego klienta/ów
 - określonej imprezy

oraz

- program imprezy
- warunki uczestnictwa

- stosowanie uproszczeń, piktogramów, załączników w umowach turystycznych staje się regułą – ale zrozumiale i czytelnie.



Umowy cywilno-prawne w turystyce

Umowy turystyczne

Umowy zawierane w związku z obsługą turystów

Powiązanie umów (łańcuchy) wzajemnie się warunkujących

- umowa organizatora / agenta z klientem
- umowy organizatora z dostawcami na usługi częściowe krajowe i zagraniczne
 - przewóz
 - zakwaterowanie
 - wyżywienie
 - zwiedzanie
 - opieka pilota, rezydenta, przewodnika, tłumacza



Umowy cywilno-prawne w turystyce

Umowy

- pojedyncze świadczenie
 - kompleksowe - pakiet usług (umowa o podróż)
-
- biuro jest zleceniobiorcą, działa w imieniu i na rzecz klienta
 - biuro zawiera umowy
 - z hotelem
 - przewoźnikiem
 - przewodnikiem, instruktorem
 - bilety wstępu do muzeum, teatru



Umowy cywilno-prawne w turystyce

Umowy

- kompleksowe - pakiet usług (umowa o podróż)

- Umowa o zorganizowanie imprezy turystycznej jest umową jednolitą (obowiązki – prawa) klienta oraz biura
- klientem może być osoba fizyczna i osoba prawna
- biuro posiada określone kwalifikacje
- świadczenia mają charakter kompleksowy
- zryczałtowana odpłatność
- element opieki świadczonej przez organizatora
- zasady odpowiedzialności i ubezpieczenia (od niewykonania i wypadków, w tym losowych)



Umowy cywilno-prawne w turystyce

Umowy

- kompleksowe - pakiet usług (umowa o podróż)

- Dyrektywy europejskie 90/314/EEC o imprezach turystycznych, dotyczące materiałów informacyjnych dla klientów
- Ustawa o usługach turystycznych art. 12
 - cena imprezy turystycznej lub usługi turystycznej albo sposób jej ustalania
 - miejsce pobytu lub trasa imprezy
 - rodzaj, klasa, kategorie lub charakterystyka środka transportu
 - położenie, rodzaj i kategorie obiektów zakwaterowania, według przepisów kraju pobytu,
 - ilość i rodzaj posiłków
 - program zwiedzania i atrakcji turystycznych



Umowy cywilno-prawne w turystyce

Umowy

- kompleksowe - pakiet usług (umowa o podróż)

- Ustawa o usługach turystycznych art. 12 cd.
 - kwota lub procentowy udział zaliczki w cenie imprezy turystycznej lub usługi turystycznej oraz termin zapłaty całej ceny
 - termin powiadomienia klienta o ewentualnym odwołaniu imprezy turystycznej lub usługi turystycznej z powodu niewystarczającej liczby zgłoszeń, jeżeli realizacja uzależniona jest od liczby zgłoszeń
 - podstawy prawne i konsekwencje wynikające z umowy



Umowy cywilno-prawne w turystyce

Umowy

- kompleksowe - pakiet usług (umowa o podróż)

Ustawa o usługach turystycznych art. 12 Uwzględnić trzeba ponadto:

- informacje o przepisach paszportowych, wizowych
- ubezpieczeniach, kosztach leczenia
- szczepieniach
- koszty rezygnacji z imprezy
- nazwę przedstawiciela, rezydenta biura
- informację o bezpośrednim kontakcie z dzieckiem na koloniach, obozie
- czas przejazdu, postoje, czas ich trwania
- miejsce i czas, sposób zgłaszania reklamacji
- wymagania specjalne organizatora
- wymagania specjalne klienta



Umowy cywilno-prawne w turystyce

Odpowiedzialność biur podróży za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umów z klientami

- odpowiedzialność kontraktowa – klient – organizator - odpowiedzialność cywilna
- odpowiedzialność deliktowa (pozaumowna) – za czyn niedozwolony - dotyczy:
 - klienta
 - organizatora
 - wykonawcy
- odpowiedzialność agenta działającego na rzecz organizatora
- odpowiedzialność wykonawcy działającego na rzecz organizatora



Umowy cywilno-prawne w turystyce

Elementy międzynarodowe w stosunkach cywilnoprawnych w dziedzinie turystyki

- Ustalenie, według prawa jakiego kraju będą rozpatrywane spory i gdzie (jaki organ; sąd)
- Uwzględnienie uwarunkowań prawnych kraju - celu podróży
- Odpowiedzialność turystów i organizatorów na terenie kraju - celu wycieczki
- W Polsce - ustawa „Prawo prywatne międzynarodowe”
- Zasada główna - rozstrzyga sąd w kraju, w którym miała być wykonana usługa
- Spory dotyczące nieruchomości wg kraju – lokalizacji.



Umowy cywilno-prawne w turystyce

Karta Frankfurcka

Karta Frankfurcka w postaci **tabeli redukcji cen podróży**, opracowana przez Izbę Cywilną Sądu Krajowego jest szeroko stosowana w Niemczech, zarówno przez sądy, jak i przy polubownym załatwianiu reklamacji przez biura podróży. Warto zaznaczyć, iż nie jest oficjalnym dokumentem, ale pomimo to jest stosowana w biurach podróży przy realizacji reklamacji, także w Polsce.



Umowy cywilno-prawne w turystyce

Karta Frankfurcka

Rodzaj wady	% bonifikaty
I. ZAKWATEROWANIE	
1.zmiana oferowanego obiektu na inny	10-25
2. zmiana odległości od plaży	5-10
3. zmiana warunków noclegu	5-10
4. zamiana pokoju (np. 2 zamiast 1-osob.)	20-25
5. gorszy pokój w stosunku do obietnic	20
5. gorszy pokój w stosunku do obietnic	
- brak estetyki	5-15
- wymagający remontu i napraw	10-50
- robactwo	10-50



Umowy cywilno-prawne w turystyce

Karta Frankfurcka

Rodzaj wady	% bonifikaty
6. braki w wyposażeniu	
- toalety	15
- łazienki	15
- przerwy w dostawie prądu lub gazu	10-20
- przerwy w dostawie wody	5-10
7. obsługa	
- brak serwisu hotelowego	25
- brak higieny	10-20
- rzadko zmieniana pościel	5-10
8. Inne niewygody	
- hałas w dzień	5-25
- hałas w nocy	10-40
- brzydkie zapachy	5-15
9. brak przewidzianych zabiegów	
- kąpeli termalnych	20-40
- masaży	20-40



Umowy cywilno-prawne w turystyce

Karta Frankfurcka

Rodzaj wady	% bonifikaty
II. WYŻYWIENIE	
1. bez posiłków (a były przewidziane)	50
2. wady menu	
- jednostajne	5
- nie dość ciepłe	10
- niesmaczne	20-30
3. obsługa przy posiłkach	
- samoobsługa (zamiast kelnerskiej)	10-15
- długi czas czekania	5-15
- posiłki na zmiany	10
- brak higieny na stołach	5-10



Umowy cywilno-prawne w turystyce

Karta Frankfurcka

Rodzaj wady	% bonifikaty
III. NIEKTÓRE Z POZOST. USTEREK (w stosunku do obietnic)	
- brak basenu (lub brudny)	10-20
- brudna plaża	10-20
- zakaz kąpieli w morzu	10-20
- braki w wyposażeniu plażowym	5-10
- odwołanie przewidzianych wycieczek	20-30
- wycieczki bez przewodnika	10-20
- nieprzewidziana przeprowadzka – proporcjonalnie do straty czasu (np. 1 dzień – równowartość)	
IV. Transport	
- spóźnienie przy odlocie ponad 4 godz.	5
- zmiana klasy na gorszą	10-15
- brak obiecanego transferu - zwrot kosztów taksówki	rachunek



Umowy cywilno-prawne w turystyce

Metody rozwiązywania sporów na tle wykonywania umowy

- polubowne rozstrzygnięcie
- ugoda pozasądowa
- droga sądowa
 - kodeks cywilny
 - powołanie biegłych, świadków
 - czas, koszty, rewizje, odwołania
- arbitraż gospodarczy
- sąd polubowny – nie ma odwołania



DZIĘKUJĘ ZA UWAGĘ!

Materiał opracowany w ramach realizacji projektu **„Praktyczne kształcenie nauczycieli zawodów branży hotelarsko-turystycznej”**.