

Bruksela, 5 grudnia 2023 r.  
(OR. en)

---

Międzyinstytucjonalny numer  
referencyjny:  
2023/0435(COD)

---

16338/23  
ADD 1

CONSOM 460  
MI 1082  
COMPET 1224  
TOUR 44  
TRANS 570  
IA 344  
CODEC 2379

**PISMO PRZEWODNIE**

---

|                  |                                                                                                                                                                                                                                     |
|------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Od:              | Sekretarz generalna Komisji Europejskiej (podpisała dyrektor Martine DEPREZ)                                                                                                                                                        |
| Data otrzymania: | 30 listopada 2023 r.                                                                                                                                                                                                                |
| Do:              | Thérèse BLANCHET, sekretarz generalna Rady Unii Europejskiej                                                                                                                                                                        |
| Nr dok. Kom.:    | COM(2023) 905 final - ZAŁĄCZNIKI                                                                                                                                                                                                    |
| Dotyczy:         | ZAŁĄCZNIKI do wniosku w sprawie dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady zmieniającej dyrektywę (UE) 2015/2302 w celu zwiększenia skuteczności ochrony podróżnych oraz uproszczenia i doprecyzowania niektórych aspektów dyrektywy |

---

Delegacje otrzymują w załączeniu dokument COM(2023) 905 final - ZAŁĄCZNIKI.

\_\_\_\_\_  
Załącznik: COM(2023) 905 final - ZAŁĄCZNIKI



KOMISJA  
EUROPEJSKA

Bruksela, dnia 29.11.2023 r.  
COM(2023) 905 final

ANNEXES 1 to 2

## **ZAŁĄCZNIKI**

**do**

**wniosku w sprawie dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady  
zmieniającej dyrektywę (UE) 2015/2302 w celu zwiększenia skuteczności ochrony  
podróżnych oraz uproszczenia i doprecyzowania niektórych aspektów dyrektywy**

{SEC(2023) 540 final} - {SWD(2023) 905 final} - {SWD(2023) 906 final} -  
{SWD(2023) 907 final} - {SWD(2023) 908 final}

Część A

**Standardowy formularz informacyjny do umów o udział w imprezie turystycznej,  
jeżeli możliwe jest użycie hiperłącza**

**NAJWAŻNIEJSZE PRAWA PODRÓŻNYCH**

Zaoferowane Państwu połączenie usług turystycznych stanowi imprezę turystyczną w rozumieniu dyrektywy (UE) 2015/2302 w sprawie imprez turystycznych.

W związku z powyższym będą Państwu przysługiwały wszystkie prawa UE mające zastosowanie do imprez turystycznych.

Przedsiębiorstwo XY, jako organizator imprezy turystycznej, [w stosownych przypadkach na mocy mającego zastosowanie prawa krajowego] [i przedsiębiorstwo XZ, jako sprzedawca detaliczny,]<sup>1</sup> jest [są] w pełni odpowiedzialne za należyłą realizację imprezy turystycznej.

Ponadto, zgodnie z wymogami prawa, płatności, których dokonują Państwo na rzecz przedsiębiorstwa XY [(w stosownych przypadkach) i przedsiębiorstwa YZ<sup>2</sup>], są objęte ochroną, a jeżeli impreza turystyczna obejmuje podróż powrotną, Państwa powrót do kraju jest zagwarantowany w przypadku niewypłacalności tego przedsiębiorstwa/tych przedsiębiorstw.

Więcej informacji o najważniejszych prawach wynikających z dyrektywy (UE) 2015/2302, w tym o płatnościach, zmianach umowy, odwołaniu usług, zwrocie kosztów, odpowiedzialności za nienależyte wykonanie umowy i ochronie na wypadek niewypłacalności, a także o podmiotach, z którymi należy się kontaktować, można znaleźć tutaj (należy zamieścić hiperłącze).

Po kliknięciu na hiperłącze podróżni otrzyma następujące informacje:

**Najważniejsze prawa zgodnie z dyrektywą (UE) 2015/2302**

**Informowanie**

— Przed zawarciem umowy o udział w imprezie turystycznej podróżni otrzymają wszystkie niezbędne informacje na temat tej imprezy turystycznej.

— Informacje te obejmują kwestie całkowitej **ceny** oraz kwoty **płatności** należnej w chwili dokonywania rezerwacji. Co do zasady, nie można wymagać od podróżnych, aby w chwili dokonywania rezerwacji zapłacili więcej niż 25 % całkowitej ceny (w formie przedpłaty), a pozostałych płatności nie można wymagać wcześniej niż na 28 dni przed wyjazdem. Organizatorzy mogą jednak wymagać uiszczenia przedpłaty wyższej niż 25 %, jeżeli jest to konieczne do zapewnienia organizacji i realizacji imprezy turystycznej.

<sup>1</sup> Państwa członkowskie wybierają opcję właściwą w świetle transpozycji dyrektywy.

<sup>2</sup> Zob. przypis 1.

— Po zawarciu umowy o udział w imprezie turystycznej podróżni otrzymają umowę na trwałym nośniku (np. w formie papierowej lub e-mailem w formie elektronicznej).

### **Przedsiębiorca odpowiedzialny i punkty kontaktowe**

— Zawsze **co najmniej jeden przedsiębiorca ponosi odpowiedzialność za należyte wykonanie wszystkich usług turystycznych w ramach imprezy turystycznej**. Przedsiębiorca ten jest **organizatorem imprezy turystycznej** wskazanym w umowie oraz w ramce powyżej. Umowa musi zawierać dane kontaktowe organizatora.

— Podróżni, którzy kupili imprezę turystyczną za pośrednictwem **sprzedawcy detalicznego**, mogą również zawsze kontaktować się z tym sprzedawcą detalicznym w razie problemów lub w celu przekazania wiadomości organizatorowi. Umowa zawiera również dane kontaktowe sprzedawcy detalicznego. W zależności od mającego zastosowanie prawa krajowego, odpowiedzialność za realizację imprezy turystycznej może spoczywać także na sprzedawcy detalicznym.

— Podróżni otrzymają **awaryjny numer telefonu lub dane punktu kontaktowego**, które umożliwią im skontaktowanie się z organizatorem lub sprzedawcą detalicznym (biurem podróży) w trakcie podróży lub wakacji.

### **Przeniesienie umowy**

— Podróżni mogą przenieść imprezę turystyczną na inne osoby, z zastrzeżeniem ewentualnej opłaty. Podróżni muszą z odpowiednim wyprzedzeniem powiadomić o tym fakcie organizatora lub, w stosownych przypadkach, sprzedawcę detalicznego.

### **Wzrost cen**

— Cenę imprezy turystycznej można podwyższyć najpóźniej na 20 dni przed jej rozpoczęciem i jedynie wtedy, gdy wzrosną określone koszty (na przykład koszty paliwa) i o ile taką możliwość wyraźnie przewidziano w umowie. Jeżeli wzrost ceny przekracza 8 % ceny imprezy turystycznej, podróżni mogą rozwiązać umowę i otrzymać zwrot pieniędzy. Jeżeli organizator zastrzega sobie w umowie prawo do podwyższenia ceny, podróżni mają prawo do jej obniżenia, jeżeli odnośne koszty się zmniejszą.

### **Rozwiązanie umowy przed rozpoczęciem imprezy turystycznej**

— Podróżni mogą **rozwiązać umowę** bez ponoszenia opłaty za rozwiązanie i uzyskać pełen zwrot wszelkich dokonanych już wpłat, jeżeli którykolwiek z istotnych elementów imprezy turystycznej zmieni się w znaczący sposób lub jeżeli cena imprezy turystycznej wzrośnie o więcej niż 8 %.

— Jeżeli przedsiębiorca odpowiedzialny za imprezę turystyczną odwoła ją przed jej rozpoczęciem, podróżni mają prawo do zwrotu wpłat oraz, w stosownych przypadkach, do rekompensaty.

— Podróżni mogą rozwiązać umowę przed rozpoczęciem imprezy turystycznej bez ponoszenia opłaty za rozwiązanie, jeżeli **nieuniknione i nadzwyczajne okoliczności** znacząco wpływają na daną podróż lub dane wakacje. Przykłady nadzwyczajnych okoliczności obejmują klęski żywiołowe, poważne problemy związane z bezpieczeństwem lub zagrożenia dla zdrowia publicznego, co do których można zasadnie oczekiwać, że wpłyną one na realizację imprezy turystycznej.

— Ponadto w każdej chwili przed rozpoczęciem imprezy turystycznej podróżni mogą rozwiązać umowę, także z przyczyn osobistych, za odpowiednią i możliwą do uzasadnienia opłatą. Przed zawarciem umowy podróżnych należy poinformować o obowiązujących opłatach za rozwiązanie umowy; taka informacja powinna się również znaleźć w umowie.

## Zwroty kosztów

— Jeżeli organizator lub podróżny odwoła imprezę turystyczną, podróżny musi otrzymać zwrot dokonanych płatności w terminie 14 dni (w stosownych przypadkach z uwzględnieniem opłat za rozwiązanie umowy). Za zwrot kosztów odpowiada organizator imprezy turystycznej. Jeżeli w sprzedaż imprezy turystycznej był zaangażowany sprzedawca detaliczny, a obowiązujące prawo krajowe tego wymaga, odpowiedzialność za zwrot spoczywa także na tym sprzedawcy detalicznym.

— Jeżeli organizator, zamiast zwrotu kosztów w terminie 14 dni, oferuje podróżnym **bon**, który można wykorzystać do opłacenia przyszłej podróży, podróżni otrzymają informacje o przysługujących im w odniesieniu do takiego bonu prawach i będą mogli zdecydować, czy chcą taki bon przyjąć.

## Problemy podczas podróży lub wakacji

— Organizator jest zobowiązany do rozwiązania problemów, które pojawią się podczas realizacji imprezy turystycznej. Podróżni muszą poinformować organizatora o napotkanych problemach.

— Jeżeli istotnych elementów imprezy turystycznej nie można zrealizować zgodnie z ustaleniami, organizator musi zaoferować odpowiednie **rozwiązania alternatywne** bez dodatkowych kosztów. W przypadku gdy usługi nie są świadczone zgodnie z umową, co istotnie wpływa na realizację imprezy turystycznej, a organizator nie zdoła usunąć problemu, podróżni mogą rozwiązać umowę bez opłaty.

— Podróżni są również uprawnieni do **otrzymania obniżki ceny lub rekompensaty** za szkodę w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania usług turystycznych na warunkach określonych w dyrektywie (UE) 2015/2302.

— Organizator musi udzielić **pomocy** podróżnemu, który znajduje się w trudnej sytuacji, na przykład w formie udzielenia informacji o świadczeniach zdrowotnych, władzach lokalnych i pomocy konsularnej oraz możliwości porozumiewania się na odległość.

## Ochrona na wypadek niewypłacalności

— W przypadku gdy organizator stanie się **niewypłacalny**, wpłaty podróżnych zostaną im zwrócone. W niektórych państwach członkowskich także płatności dokonywane na rzecz sprzedawców detalicznych objęte są ochroną na wypadek niewypłacalności. Jeżeli organizator lub, w stosownych przypadkach, sprzedawca detaliczny stanie się niewypłacalny po rozpoczęciu imprezy turystycznej i jeżeli impreza turystyczna obejmuje podróż powrotną, zapewnia się powrót podróżnych do kraju. XY wykupił w YZ [podmiot zapewniający ochronę na wypadek niewypłacalności, np. fundusz gwarancyjny lub zakład ubezpieczeń] zabezpieczenie na wypadek niewypłacalności. Podróżni mogą kontaktować się z tym podmiotem lub, w odpowiednich przypadkach, z właściwym organem (dane kontaktowe, w tym nazwa, adres geograficzny, adres poczty elektronicznej i numer telefonu), jeżeli z powodu niewypłacalności XY dojdzie do odmowy świadczenia usług.

## Część B

### Standardowy formularz informacyjny do umów o udział w imprezie turystycznej w przypadkach innych niż objęte częścią A

Zaoferowane Państwu połączenie usług turystycznych stanowi imprezę turystyczną w rozumieniu dyrektywy (UE) 2015/2302.

W związku z powyższym będą Państwu przysługiwały wszystkie prawa UE mające zastosowanie do imprez turystycznych.

Przedsiębiorstwo XY, jako organizator imprezy turystycznej, [w stosownych przypadkach na mocy mającego zastosowanie prawa krajowego] [i przedsiębiorstwo XZ, jako sprzedawca detaliczny,]<sup>3</sup> jest [są] w pełni odpowiedzialne za należyłą realizację imprezy turystycznej. Ponadto, zgodnie z wymogami prawa, płatności, których dokonują Państwo na rzecz przedsiębiorstwa XY [(w stosownych przypadkach) i przedsiębiorstwa YZ<sup>4</sup>], są objęte ochroną, a jeżeli impreza turystyczna obejmuje podróż powrotną, Państwa powrót do kraju jest zagwarantowany w przypadku niewypłacalności tego przedsiębiorstwa/tych przedsiębiorstw.

Poniżej przedstawiono więcej informacji o najważniejszych prawach wynikających z dyrektywy (UE) 2015/2302, w tym o zmianach umowy, odwołaniu usług, zwrocie kosztów, odpowiedzialności za nienależyte wykonanie umowy i ochronie na wypadek niewypłacalności, a także o podmiotach, z którymi należy się kontaktować.

### Najważniejsze prawa zgodnie z dyrektywą (UE) 2015/2302

#### Informowanie

— Przed zawarciem umowy o udział w imprezie turystycznej podróżni otrzymają wszystkie niezbędne informacje na temat tej imprezy turystycznej.

— Informacje te obejmują kwestie całkowitej **ceny** oraz kwoty **płatności** należnej w chwili dokonywania rezerwacji. Co do zasady, nie można wymagać od podróżnych, aby w chwili dokonywania rezerwacji zapłacili więcej niż 25 % całkowitej ceny (w formie przedpłaty), a pozostałych płatności nie można wymagać wcześniej niż na 28 dni przed wyjazdem. Organizatorzy mogą jednak wymagać uiszczenia przedpłaty wyższej niż 25 %, jeżeli jest to konieczne do zapewnienia organizacji i realizacji imprezy turystycznej.

— Po zawarciu umowy o udział w imprezie turystycznej podróżni otrzymają umowę na trwałym nośniku (np. w formie papierowej lub e-mailem w formie elektronicznej).

#### Przedsiębiorca odpowiedzialny i punkty kontaktowe

— Zawsze **co najmniej jeden przedsiębiorca ponosi odpowiedzialność za należyte wykonanie wszystkich usług turystycznych objętych umową**. Przedsiębiorca ten jest

<sup>3</sup> Państwa członkowskie wybierają opcję właściwą w świetle transpozycji dyrektywy.

<sup>4</sup> Zob. przypis 1.

**organizatorem imprezy turystycznej** wskazanym w umowie oraz w ramce powyżej. Umowa musi zawierać dane kontaktowe organizatora.

— Podróżni, którzy kupili imprezę turystyczną za pośrednictwem **sprzedawcy detalicznego**, mogą również zawsze kontaktować się z tym sprzedawcą detalicznym w razie problemów lub w celu przekazania wiadomości organizatorowi. Umowa zawiera również dane kontaktowe sprzedawcy detalicznego. W zależności od mającego zastosowanie prawa krajowego, odpowiedzialność za realizację imprezy turystycznej może spoczywać także na sprzedawcy detalicznym.

— Podróżni otrzymają **awaryjny numer telefonu lub dane punktu kontaktowego**, które umożliwią im skontaktowanie się z organizatorem lub sprzedawcą detalicznym (biurem podróży) w trakcie podróży lub wakacji.

### **Przeniesienie umowy**

— Podróżni mogą przenieść imprezę turystyczną na inne osoby, z zastrzeżeniem ewentualnej opłaty. Podróżni muszą z odpowiednim wyprzedzeniem powiadomić o tym fakcie organizatora lub, w stosownych przypadkach, sprzedawcę detalicznego.

### **Wzrost cen**

— Cenę imprezy turystycznej można podwyższyć najpóźniej na 20 dni przed jej rozpoczęciem i jedynie wtedy, gdy wzrosną określone koszty (na przykład koszty paliwa) i o ile taką możliwość wyraźnie przewidziano w umowie. Jeżeli wzrost ceny przekracza 8 % ceny imprezy turystycznej, podróżni mogą rozwiązać umowę. Jeśli organizator zastrzega sobie prawo do podwyższenia ceny, podróżni mają prawo do obniżki ceny, jeżeli odnośne koszty się zmniejszą.

### **Rozwiązanie umowy przed rozpoczęciem imprezy turystycznej**

— Podróżni mogą **rozwiązać umowę** bez ponoszenia opłaty za rozwiązanie i uzyskać pełen zwrot wszelkich dokonanych już wpłat, jeżeli którykolwiek z istotnych elementów imprezy turystycznej zmieni się w znaczący sposób lub jeżeli cena imprezy turystycznej wzrośnie o więcej niż 8 %.

— Jeżeli przedsiębiorca odpowiedzialny za imprezę turystyczną odwoła ją przed jej rozpoczęciem, podróżni mają prawo do zwrotu wpłat oraz, w stosownych przypadkach, do rekompensaty.

— Podróżni mogą rozwiązać umowę przed rozpoczęciem imprezy turystycznej bez ponoszenia opłaty za rozwiązanie, jeżeli **nieuniknione i nadzwyczajne okoliczności** znacząco wpływają na daną podróż lub dane wakacje. Przykłady nadzwyczajnych okoliczności obejmują klęski żywiołowe, poważne problemy związane z bezpieczeństwem lub zagrożenia dla zdrowia publicznego, co do których można zasadnie oczekiwać, że wpłyną one na realizację imprezy turystycznej.

— Ponadto w każdej chwili przed rozpoczęciem imprezy turystycznej podróżni mogą rozwiązać umowę, także z przyczyn osobistych, za odpowiednią i możliwą do uzasadnienia opłatą. Przed zawarciem umowy podróżnych należy poinformować o obowiązujących opłatach za rozwiązanie umowy; taka informacja powinna się również znaleźć w umowie.

### **Zwroty kosztów**

— Jeżeli organizator lub podróżny odwoła imprezę turystyczną, podróżny musi otrzymać zwrot dokonanych płatności w terminie 14 dni (w stosownych przypadkach z uwzględnieniem opłat za rozwiązanie umowy). Za zwrot kosztów odpowiada organizator imprezy turystycznej. Jeżeli w sprzedaż imprezy turystycznej był zaangażowany sprzedawca detaliczny, a obowiązujące prawo krajowe tego wymaga, odpowiedzialność za zwrot spoczywa także na tym sprzedawcy detalicznym.

— Jeżeli organizator, zamiast zwrotu kosztów w terminie 14 dni, oferuje podróżnym **bon**, który można wykorzystać do opłacenia przyszłej podróży, podróżni otrzymają informacje o przysługujących im w odniesieniu do takiego bonu prawach i będą mogli zdecydować, czy chcą taki bon przyjąć.

### **Problemy podczas podróży lub wakacji**

— Organizator jest zobowiązany do rozwiązania problemów, które pojawią się podczas realizacji imprezy turystycznej. Podróżni muszą poinformować organizatora o napotkanych problemach.

— Jeżeli istotnych elementów imprezy turystycznej nie można zrealizować zgodnie z ustaleniami, organizator musi zaoferować odpowiednie **rozwiązania alternatywne** bez dodatkowych kosztów. W przypadku gdy usługi nie są świadczone zgodnie z umową, co istotnie wpływa na realizację imprezy turystycznej, a organizator nie zdoła usunąć problemu, podróżni mogą rozwiązać umowę bez opłaty.

— Podróżni są również uprawnieni do **otrzymania obniżki ceny lub rekompensaty za szkodę** w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania usług turystycznych.

— Organizator musi udzielić **pomocy** podróżnemu, który znajduje się w trudnej sytuacji, na przykład w formie udzielenia informacji o świadczeniach zdrowotnych, władzach lokalnych i pomocy konsularnej oraz możliwości porozumiewania się na odległość.

### **Ochrona na wypadek niewypłacalności**

— W przypadku gdy organizator stanie się **niewypłacalny**, wpłaty podróżnych zostaną im zwrócone. W niektórych państwach członkowskich także płatności dokonywane na rzecz sprzedawców detalicznych objęte są ochroną na wypadek niewypłacalności. Jeżeli organizator lub, w stosownych przypadkach, sprzedawca detaliczny stanie się niewypłacalny po rozpoczęciu imprezy turystycznej i jeżeli impreza turystyczna obejmuje transport, zapewnia się powrót podróżnych do kraju. XY wykupił w YZ [podmiot zapewniający ochronę na wypadek niewypłacalności, np. fundusz gwarancyjny lub zakład ubezpieczeń] zabezpieczenie na wypadek niewypłacalności. Podróżni mogą kontaktować się z tym podmiotem lub, w odpowiednich przypadkach, z właściwym organem (dane kontaktowe, w tym nazwa, adres geograficzny, adres poczty elektronicznej i numer telefonu), jeżeli z powodu niewypłacalności XY dojdzie do odmowy świadczenia usług.

[Strona internetowa, na której można znaleźć dyrektywę (UE) 2015/2302 przetransponowaną do prawa krajowego.]

**Standardowy formularz informacyjny w przypadku, gdy organizator przekazuje dane innemu przedsiębiorcy zgodnie z art. 3 pkt 2 lit. b) ppkt (v)**

Jeżeli zawierają Państwo umowę z przedsiębiorstwem AB po otrzymaniu potwierdzenia rezerwacji przez przedsiębiorstwo XY, usługi turystyczne świadczone przez przedsiębiorstwa XY i AB stanowią imprezę turystyczną w rozumieniu dyrektywy (UE) 2015/2302.

W związku z powyższym będą Państwu przysługiwały wszystkie prawa UE mające zastosowanie do imprez turystycznych. Przedsiębiorstwo XY będzie w pełni odpowiedzialne za należyłą realizację imprezy turystycznej.

Ponadto, zgodnie z wymogami prawa, przedsiębiorstwo XY posiada zabezpieczenie w celu zapewnienia zwrotu Państwa wpłat i, jeżeli transport jest elementem imprezy turystycznej, zapewnienia Państwa powrotu do kraju w przypadku, gdyby przedsiębiorstwo XY stało się niewypłacalne.

Więcej informacji o najważniejszych prawach wynikających z dyrektywy (UE) 2015/2302, w tym o zmianach umowy, odwołaniu usług, zwrocie kosztów, odpowiedzialności za nienależyte wykonanie umowy i ochronie na wypadek niewypłacalności, a także o podmiotach, z którymi należy się kontaktować, (do udostępnienia w postaci hiperłącza).

Po kliknięciu na hiperłącze podróżny otrzyma następujące informacje:

**Najważniejsze prawa zgodnie z dyrektywą (UE) 2015/2302**

**Informowanie**

— Przed zawarciem umowy o udział w imprezie turystycznej podróżni otrzymają wszystkie niezbędne informacje na temat tej imprezy turystycznej.

— Informacje te obejmują kwestie całkowitej **ceny** oraz kwoty **płatności** należnej w chwili dokonywania rezerwacji. Co do zasady, nie można wymagać od podróżnych, aby w chwili dokonywania rezerwacji zapłacili więcej niż 25 % całkowitej ceny (w formie przedpłaty), a pozostałych płatności nie można wymagać wcześniej niż na 28 dni przed wyjazdem. Organizatorzy mogą jednak wymagać uiszczenia przedpłaty wyższej niż 25 %, jeżeli jest to konieczne do zapewnienia organizacji i realizacji imprezy turystycznej.

— Po zawarciu umowy o udział w imprezie turystycznej podróżni otrzymają umowę na trwałym nośniku (np. w formie papierowej lub e-mailem w formie elektronicznej).

**Przedsiębiorca odpowiedzialny i punkty kontaktowe**

— Zawsze **co najmniej jeden przedsiębiorca ponosi odpowiedzialność za należyte wykonanie wszystkich usług turystycznych w ramach imprezy turystycznej**. Przedsiębiorca ten jest **organizatorem imprezy turystycznej** wskazanym w umowie oraz w ramce powyżej. Umowa musi zawierać dane kontaktowe organizatora.

— Podróżni otrzymają **awaryjny numer telefonu lub dane punktu kontaktowego**, dzięki którym mogą skontaktować się z organizatorem lub biurem podróży.

## Przeniesienie umowy

— Podróżni mogą przenieść imprezę turystyczną na inne osoby, z zastrzeżeniem ewentualnej opłaty. Podróżni muszą z odpowiednim wyprzedzeniem powiadomić o tym fakcie organizatora lub, w stosownych przypadkach, sprzedawcę detalicznego.

## Wzrost cen

— Cenę imprezy turystycznej można podwyższyć jedynie wtedy, gdy wzrosną określone koszty (na przykład koszty paliwa) i zostało to wyraźnie przewidziane w umowie; w żadnym przypadku podwyżka ceny nie może nastąpić później niż na 20 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej. Jeżeli wzrost ceny przekracza 8 % ceny imprezy turystycznej, podróżni mogą rozwiązać umowę. Jeśli organizator zastrzega sobie prawo do podwyższenia ceny, podróżni mają prawo do obniżki ceny, jeżeli odnośne koszty się zmniejszą.

## Rozwiązanie umowy przed rozpoczęciem imprezy turystycznej

— Podróżni mogą **rozwiązać umowę** bez ponoszenia opłaty za rozwiązanie i uzyskać pełen zwrot wszelkich dokonanych już wpłat, jeżeli którykolwiek z istotnych elementów imprezy turystycznej zmieni się w znaczący sposób lub jeżeli cena imprezy turystycznej wzrośnie o więcej niż 8 %.

— Jeżeli przedsiębiorca odpowiedzialny za imprezę turystyczną odwoła ją przed jej rozpoczęciem, podróżni mają prawo do zwrotu wpłat oraz, w stosownych przypadkach, do rekompensaty.

— Podróżni mogą rozwiązać umowę przed rozpoczęciem imprezy turystycznej bez ponoszenia opłaty za rozwiązanie w przypadku wystąpienia nieuniknionych i **nadzwyczajnych okoliczności** znacząco wpływających na daną podróż lub dane wakacje. Przykłady nadzwyczajnych okoliczności obejmują klęski żywiołowe, poważne problemy związane z bezpieczeństwem lub zagrożenia dla zdrowia publicznego, co do których można zasadnie oczekiwać, że wpłyną one na realizację imprezy turystycznej.

— Ponadto w każdej chwili przed rozpoczęciem imprezy turystycznej podróżni mogą rozwiązać umowę, także z przyczyn osobistych, za odpowiednią i możliwą do uzasadnienia opłatą. Przed zawarciem umowy podróżnych należy poinformować o takich opłatach; taka informacja powinna się również znaleźć w umowie.

## Zwroty kosztów

— Jeżeli organizator lub podróżny odwoła imprezę turystyczną, podróżny musi otrzymać zwrot dokonanych płatności w terminie 14 dni (w stosownych przypadkach z uwzględnieniem opłat za rozwiązanie umowy). Za zwrot kosztów odpowiada organizator imprezy turystycznej. Jeżeli w sprzedaż imprezy turystycznej był zaangażowany sprzedawca detaliczny, a obowiązujące prawo krajowe tego wymaga, odpowiedzialność za zwrot spoczywa także na tym sprzedawcy detalicznym.

— Jeżeli organizator, zamiast zwrotu kosztów w terminie 14 dni, oferuje podróżnym **bon**, który można wykorzystać do opłacenia przyszłej podróży, podróżni otrzymają informacje o przysługujących im w odniesieniu do takiego bonu prawach i będą mogli zdecydować, czy chcą taki bon przyjąć.

### **Problemy podczas podróży lub wakacji**

- Organizator jest zobowiązany do rozwiązania problemów, które pojawią się podczas realizacji imprezy turystycznej. Podróżni muszą poinformować organizatora o napotkanych problemach.
- Jeżeli istotnych elementów imprezy turystycznej nie można zrealizować zgodnie z ustaleniami, organizator musi zaoferować odpowiednie **rozwiązania alternatywne** bez dodatkowych kosztów. W przypadku gdy usługi nie są świadczone zgodnie z umową, co istotnie wpływa na realizację imprezy turystycznej, a organizator nie zdoła usunąć problemu, podróżni mogą rozwiązać umowę bez opłaty.
- Podróżni są również uprawnieni do **otrzymania obniżki ceny lub rekompensaty za szkodę** w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania usług turystycznych na warunkach określonych w dyrektywie (UE) 2015/2302.
- Organizator musi udzielić **pomocy** podróżnemu, który znajduje się w trudnej sytuacji, na przykład w formie udzielenia informacji o świadczeniach zdrowotnych, władzach lokalnych i pomocy konsularnej oraz możliwości porozumiewania się na odległość.

### **Ochrona na wypadek niewypłacalności**

- W przypadku gdy organizator stanie się **niewypłacalny**, wpłaty podróżnych zostaną im zwrócone. W niektórych państwach członkowskich także płatności dokonywane na rzecz sprzedawców detalicznych objęte są ochroną na wypadek niewypłacalności. Jeżeli organizator lub, w stosownych przypadkach, sprzedawca detaliczny stanie się niewypłacalny po rozpoczęciu imprezy turystycznej i jeżeli impreza turystyczna obejmuje transport, zapewnia się powrót podróżnych do kraju. XY wykupił w YZ [podmiot zapewniający ochronę na wypadek niewypłacalności, np. fundusz gwarancyjny lub zakład ubezpieczeń] zabezpieczenie na wypadek niewypłacalności. Podróżni mogą kontaktować się z tym podmiotem lub, w odpowiednich przypadkach, z właściwym organem (dane kontaktowe, w tym nazwa, adres geograficzny, adres poczty elektronicznej i numer telefonu), jeżeli z powodu niewypłacalności XY dojdzie do odmowy świadczenia usług.

Dyrektywa (UE) 2015/2302 przetransponowana do prawa krajowego [hiperłącze]

## **ZAŁĄCZNIK II**

### **Część A**

#### **Standardowy formularz informacyjny w przypadku, gdy przedsiębiorca ułatwiający nabywanie powiązanych usług turystycznych w rozumieniu art. 3 pkt 5 jest przewoźnikiem odpowiedzialnym za podróż powrotną podróżnego**

Jeżeli do swojej podróży lub swoich wakacji zarezerwują Państwo dodatkowe rodzaje usług turystycznych za pośrednictwem tego linku/tych linków, NIE będą Państwu przysługiwały prawa mające zastosowanie do imprez turystycznych zgodnie z dyrektywą (UE) 2015/2302.

W związku z powyższym nasze przedsiębiorstwo/XY nie będzie odpowiedzialne za należyte wykonanie tych dodatkowych usług turystycznych. W przypadku problemów prosimy o kontakt z odpowiednim usługodawcą.

Jeżeli jednak zarezerwują Państwo dodatkowe usługi turystyczne za pośrednictwem tego linku/tych linków w ciągu 24 godzin od otrzymania potwierdzenia rezerwacji pierwszej usługi turystycznej, zgodnie z wymogami prawa UE, Państwa płatności na rzecz XY będą chronione w przypadku niewypłacalności XY. Państwa powrót zostanie w razie potrzeby zapewniony. Prosimy jednak pamiętać, że nie otrzymają Państwo zwrotu, jeżeli dany usługodawca stanie się niewypłacalny.

Aby mogli Państwo skorzystać z tej ochrony, zalecamy, aby zarejestrowali Państwo otrzymaną propozycję zarezerwowania dodatkowej usługi turystycznej oraz fakt dokonania takiej dodatkowej rezerwacji, np. w postaci zrzutów ekranu, oraz poinformowali XY o dodatkowych usługach turystycznych, które zarezerwowali Państwo w ciągu 24 godzin na potrzeby tej samej podróży lub tych samych wakacji. Informacje te należy przekazać na ten adres e-mail lub za pośrednictwem tej strony internetowej: ... [wypełnia przedsiębiorca].

Więcej informacji o ochronie na wypadek niewypłacalności (do udostępnienia w postaci hiperłącza).

Po kliknięciu na hiperłącze podróżny otrzyma następujące informacje:

XY wykupił w YZ [podmiot zapewniający ochronę na wypadek niewypłacalności, np. fundusz gwarancyjny lub zakład ubezpieczeń] zabezpieczenie na wypadek niewypłacalności.

Podróżni mogą kontaktować się z tym podmiotem lub, w odpowiednich przypadkach, z właściwym organem (dane kontaktowe, w tym nazwa, adres geograficzny, adres poczty elektronicznej i numer telefonu), jeżeli z powodu niewypłacalności XY dojdzie do odmowy świadczenia usług turystycznych.

Uwaga: To zabezpieczenie na wypadek niewypłacalności nie obejmuje umów ze stronami innymi niż XY, które to umowy mogą zostać wykonane pomimo niewypłacalności XY.

Dyrektywa (UE) 2015/2302 transponowana do prawa krajowego (hiperłącze)

## Część B

### **Standardowy formularz informacyjny w przypadku, gdy przedsiębiorca ułatwiający nabywanie powiązanych usług turystycznych w rozumieniu art. 3 pkt 5 jest przedsiębiorcą innym niż przewoźnik odpowiedzialny za podróż powrotną podróźnego**

Jeżeli do swojej podróży lub swoich wakacji zarezerwują Państwo dodatkowe rodzaje usług turystycznych za pośrednictwem tego linku/tych linków, NIE będą Państwu przysługiwały prawa mające zastosowanie do imprez turystycznych zgodnie z dyrektywą (UE) 2015/2302.

W związku z powyższym nasze przedsiębiorstwo/XY nie będzie odpowiedzialne za należyte wykonanie tych dodatkowych usług turystycznych. W przypadku problemów prosimy o kontakt z odpowiednim usługodawcą.

Jeżeli jednak zarezerwują Państwo dodatkowe usługi turystyczne za pośrednictwem tego linku/tych linków w ciągu 24 godzin od otrzymania potwierdzenia rezerwacji pierwszej usługi turystycznej, zgodnie z wymogami prawa UE, Państwa płatności na rzecz XY będą chronione w przypadku niewypłacalności XY. Prosimy jednak pamiętać, że nie otrzymają Państwo zwrotu, jeżeli dany usługodawca stanie się niewypłacalny.

Aby mogli Państwo skorzystać z tej ochrony, zalecamy, aby zarejestrowali Państwo otrzymaną propozycję zarezerwowania dodatkowej usługi turystycznej oraz fakt dokonania takiej dodatkowej rezerwacji, np. w postaci zrzutów ekranu, oraz poinformowali XY o dodatkowych usługach turystycznych, które zarezerwowali Państwo w ciągu 24 godzin na potrzeby tej samej podróży lub tych samych wakacji. Informacje te należy przekazać na ten adres e-mail lub na tej stronie internetowej: ... [wypełnia przedsiębiorca].

Więcej informacji o ochronie na wypadek niewypłacalności (do udostępnienia w postaci hiperłącza).

Po kliknięciu na hiperłącze podróźny otrzyma następujące informacje:

XY wykupił w YZ [podmiot zapewniający ochronę na wypadek niewypłacalności, np. fundusz gwarancyjny lub zakład ubezpieczeń] zabezpieczenie na wypadek niewypłacalności.

Podróżni mogą kontaktować się z tym podmiotem lub, w odpowiednich przypadkach, z właściwym organem (dane kontaktowe, w tym nazwa, adres geograficzny, adres poczty elektronicznej i numer telefonu), jeżeli z powodu niewypłacalności XY dojdzie do odmowy świadczenia usług turystycznych.

Uwaga: To zabezpieczenie na wypadek niewypłacalności nie obejmuje umów ze stronami innymi niż XY, które to umowy mogą zostać wykonane pomimo niewypłacalności XY.

Dyrektywa (UE) 2015/2302 transponowana do prawa krajowego (hiperłącze)