

STANDARDOWY FORMULARZ INFORMACYJNY DO UMÓW O UDZIAŁ W IMPREZIE TURYSTYCZNEJ, JEŻELI NIE JEST MOŻLIWE UŻYCIIE HIPERŁĄCZA

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. BUXIDA będzie ponosiła pełną odpowiedzialność za należyłą realizację całości imprezy turystycznej. Ponadto, zgodnie z wymogami prawa, BUXIDA posiada zabezpieczenie w celu zapewnienia zwrotu Państwu wpłat i jeżeli transport jest elementem imprezy turystycznej, zapewnienia Państwa powrotu do kraju w przypadku, gdyby BUXIDA stała się niewypłacalna.

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

- Przed zawarciem umowy o udział w imprezie turystycznej podróżni otrzymają wszystkie niezbędne informacje na temat imprezy turystycznej.
 - Zawsze co najmniej jeden przedsiębiorca ponosi odpowiedzialność za należyte wykonanie wszystkich usług turystycznych objętych umową.
 - Podróżni otrzymują awaryjny numer telefonu lub dane punktu kontaktowego, dzięki którym mogą skontaktować się z organizatorem turystyki lub agentem turystycznym.
 - Podróżni mogą przenieść imprezę turystyczną na inną osobę, powiadamiając o tym w rozsądnym terminie, z zastrzeżeniem ewentualnych dodatkowych kosztów.
 - Cena imprezy turystycznej może zostać podwyższona 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 20 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej. Jeżeli podwyżka ceny przekracza 8% ceny imprezy turystycznej, podróżni może rozwiązać umowę. Jeżeli organizator turystyki zastrzega sobie prawo do podwyższenia ceny, podróżni ma prawo do obniżki ceny, jeżeli obniżyły się odpowiednie koszty.
 - Podróżni mogą rozwiązać umowę bez ponoszenia jakiegokolwiek opłaty za rozwiązanie i uzyskać pełen zwrot wszelkich wpłat, jeżeli jeden z istotnych elementów imprezy turystycznej, inny niż cena, zmieni się w znaczący sposób. Jeżeli przedsiębiorca odpowiedzialny za imprezę turystyczną odwoła ją przed jej rozpoczęciem, podróżni mają prawo do zwrotu wpłat oraz w stosownych przypadkach do rekompensaty.
 - W wyjątkowych okolicznościach – na przykład jeżeli w docelowym miejscu podróży występują poważne problemy związane z bezpieczeństwem, które mogą wpłynąć na imprezę turystyczną – podróżni mogą, przed rozpoczęciem imprezy turystycznej, rozwiązać umowę bez ponoszenia jakiegokolwiek opłaty za rozwiązanie.
 - Ponadto podróżni mogą w każdym momencie przed rozpoczęciem imprezy turystycznej rozwiązać umowę za odpowiednią i możliwą do uzasadnienia opłatą.
 - Jeżeli po rozpoczęciu imprezy turystycznej jej znaczące elementy nie mogą zostać zrealizowane zgodnie z umową, będą musiały zostać zaproponowane, bez dodatkowych kosztów, odpowiednie alternatywne usługi. W przypadku gdy usługi nie są świadczone zgodnie z umową, co istotnie wpływa na realizację imprezy turystycznej, a organizator turystyki nie zdoła usunąć problemu, podróżni mogą rozwiązać umowę bez opłaty za rozwiązanie.
 - Podróżni są również uprawnieni do otrzymania obniżki ceny lub rekompensaty za szkodę w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania usług turystycznych.
 - Organizator turystyki musi zapewnić pomoc podróżnemu, który znajdzie się w trudnej sytuacji.
 - W przypadku gdy organizator turystyki stanie się niewypłacalny, wpłaty zostaną zwrócone. Jeżeli organizator turystyki stanie się niewypłacalny po rozpoczęciu imprezy turystycznej i jeżeli impreza turystyczna obejmuje transport, zapewniony jest powrót podróżnych do kraju. BUXIDA wykupiła w AXA Ubezpieczenia Towarzystwo Ubezpieczeń i Reasekuracji S.A, ul. Chłódna 51, 00-867 Warszawa, zabezpieczenie na wypadek niewypłacalności. Podróżni mogą kontaktować się z tym podmiotem lub, w odpowiednich przypadkach, z właściwym organem: Marszałkiem Województwa Mazowieckiego, 03-472 Warszawa, ul. B. Brechta 3, tel. (+48 22) 5979-501, (+48 22) 5979-540, e-mail: dkpit@mazovia.pl), jeżeli z powodu niewypłacalności BUXIDA dojdzie do odmowy świadczenia usług. Strona internetowa, na której można znaleźć dyrektywę (UE) 2015/2302 przetransponowaną do prawa krajowego: <https://www.konsument.gov.pl/uploads/werjsa%20polska.pdf> Informacja o sposobie ubiegania się o wypłatę środków z gwarancji ubezpieczeniowej oraz z Turystycznego Funduszu Gwarancyjnego. Do występowania na rzecz klientów w sprawach wypłaty środków z tytułu umowy gwarancji ubezpieczeniowej oraz z Turystycznego Funduszu Gwarancyjnego jest uprawniony Marszałek województwa właściwy dla siedziby organizatora imprezy turystycznej. W sytuacji, gdy biuro wbrew obowiązkowi nie zapewnia Uczestnikowi powrotu do kraju lub nie dokona zwrotu wpłat wniesionych przez klientów w razie niewykonania zobowiązań umownych klient powinien niezwłocznie skontaktować się z biurem Marszałka Województwa właściwym dla siedziby organizatora w celu ubiegania się o wypłatę środków. Informacja o sposobie ubiegania się o wypłatę środków z gwarancji ubezpieczeniowej turystycznej w AXA Ubezpieczenia Towarzystwo Ubezpieczeń i Reasekuracji S.A.
- BUXIDA z siedzibą w Warszawie potwierdza, że posiada gwarancję ubezpieczeniową organizatora turystyki w AXA Ubezpieczenia Towarzystwo Ubezpieczeń i Reasekuracji S.A. Numer gwarancji jest podawany w każdej umowie o udział w imprezie turystycznej.

Wyciąg z gwarancji ubezpieczeniowej organizatora turystyki w TUiR AXA Ubezpieczenia:

1. Beneficjent (Marszałek Województwa Mazowieckiego) występuje do Gwaranta z żądaniem zapłaty z Gwarancji w formie pisemnej pod rygorem nieważności żądania.
2. Żądanie zapłaty Niezbędnej Kwoty Gwarancyjnej za powrót Klientów do kraju powinno zawierać
 - a) pisemne oświadczenie Beneficjenta, że Wnioskodawca nie wywiązał się z obowiązku zapewnienia Klientom, objętym danym żądaniem wypłaty Gwarancji, powrotu do kraju i powinien pokryć koszty sprowadzenia ich do kraju.
 - b) pisemne oświadczenie Beneficjenta o liczbie Klientów, o których mowa pod lit.a)
 - c) pisemne oświadczenie Beneficjenta o wysokości Niezbędnej Kwoty Gwarancji
 - d) oznaczenie rachunku bankowego, na który ma nastąpić wypłata z Gwarancji

3. Do żądania zapłaty, o którym mowa w ust.2, należy dołączyć rachunki dokumentujące pokrycie kosztów powrotu Klientów do kraju.

4. Postanowienia ust.2 lit. c) i d) nie mają zastosowania, jeżeli czynności związane ze sprowadzeniem Klientów do kraju wykonuje Gwarant na podstawie pełnomocnictwa otrzymanego od Beneficjenta.

5. W przypadku, gdy dokumenty określone w ust.2 lit. c) oraz w 3 nie zostaną przedłożone wraz z żądaniem zapłaty z Gwarancji, Gwarant dokona wypłaty Niezbędnej Kwoty Gwarancyjnej w formie zaliczki w terminie do 5 dni roboczych od otrzymania tego żądania. Jeżeli dokumenty te nie zostaną przedłożone w terminie 60 dni od dnia otrzymania zaliczki, Beneficjent zobowiązany jest do zwrotu zaliczki.

6. Żądanie zapłaty Niezbędnej Kwoty Gwarancyjnej na pokrycie zwrotu wpłaty wniesionej przez Klienta w razie niewykonania przez Wnioskodawcę zobowiązań umownych powinno wskazywać rachunek bankowy, na który ma nastąpić wypłata z Gwarancji bądź inny sposób odbioru kwoty Gwarancji. Do żądania tego należy dołączyć prawomocne orzeczenie sądu, stwierdzające niewykonanie przez Wnioskodawcę zobowiązań umownych i nakładające na niego obowiązek zwrotu wpłaty wniesionej przez Klienta.

7. Beneficjent, w porozumieniu z Gwarantem, może podjąć decyzję zapłaty bez przedstawienia orzeczenia sądu, jeżeli z okoliczności wynika, że prowadzenie postępowania sądowego jest niecelowe, a okoliczności w oczywisty sposób wskazują na niewykonanie przez Wnioskodawcę jego zobowiązań umownych.

8. Gwarancja obowiązuje od dnia 25.03.2019 r. Do 24.03.2020 r. włącznie i wygasa w ostatnim dniu obowiązywania z zastrzeżeniem ust.9 oraz &.4 ust.6. 9.

Umowy o świadczenie usług turystycznych zawarte w okresie obowiązywania Gwarancji są objęte ochroną również po dniu wygaśnięcia Gwarancji, pod warunkiem, że:

a) w terminie 365 dni po ostatnim dniu obowiązywania Gwarancji Gwarant zostanie poinformowany o wystąpieniu Klienta na drogę sądową przeciwko Wnioskodawcy z roszczeniem z tytułu niewykonania wobec niego przez Wnioskodawcę zobowiązań umownych,

b) Beneficjent wystąpi do Gwaranta z żądaniem zapłaty na podstawie ust.6 w terminie 30 dni od uprawomocnienia się orzeczenia sądu.

10. Każda wypłata z Gwarancji odpowiednio zmniejsza odpowiedzialność Gwaranta z tytułu Gwarancji wyrażoną Kwotą Gwarancji - aż do wyczerpania Kwoty Gwarancji. Dotyczy to również wypłaty w formie zaliczki przewidzianej w ust.5, chyba że Beneficjent dokonał zwrotu zaliczki.

Informacja o sposobie ubiegania się o wypłatę środków z Turystycznego Funduszu Gwarancyjnego. BUXIDA odprowadza również składki do Turystycznego Funduszu Gwarancyjnego stanowiącego drugi filar zabezpieczeń turystów. Turystyczny Fundusz Gwarancyjny został utworzony w celu dodatkowego zabezpieczenia klientów na wypadek utraty płynności finansowej przez biuro podróży i ogłoszenia niewypłacalności. Z pobranych składek zostaną pokryte koszty powrotu turystów do Polski oraz zwrot wpłaconych przez klientów pieniędzy za przerwane lub niezrealizowane imprezy.

Wyciąg z Ustawy o usługach turystycznych:

Art. 5. 5. Marszałek województwa jest uprawniony do występowania na rzecz klientów w sprawach wypłaty środków z tytułu umowy gwarancji bankowej, umowy gwarancji ubezpieczeniowej lub umowy ubezpieczenia, na zasadach określonych w treści tych umów, a także w sprawach wypłaty środków z Turystycznego Funduszu Gwarancyjnego, o którym mowa w rozdziale 2a (ustawy).

5a. W przypadku niewypłacalności organizatora turystyki lub pośrednika turystycznego marszałek województwa lub wskazana przez niego jednostka upoważniona do wydawania dyspozycji wypłaty zaliczki na pokrycie kosztów powrotu klientów do kraju, o której mowa w ust. 4, prowadzi działania związane z organizacją powrotu klientów z imprezy turystycznej do miejsca wyjazdu lub planowanego powrotu z imprezy turystycznej, jeżeli organizator turystyki lub pośrednik turystyczny, wbrew obowiązkowi, nie zapewnia tego powrotu.

5b. Podmiot udzielający zabezpieczeń finansowych, o których mowa w ust. 1 pkt 2 lit. a lub b (Art. 5 ustawy), po otrzymaniu każdorazowej dyspozycji marszałka województwa lub wskazanej przez niego jednostki upoważnionej do wydawania dyspozycji wypłaty zaliczki na pokrycie kosztów powrotu klientów z imprezy turystycznej, o której mowa w ust. 4, bezwarunkowo, niezwłocznie, nie później niż w terminie 3 dni roboczych od dnia otrzymania dyspozycji, przekazuje wnioskowaną zaliczkę na pokrycie kosztów powrotu klientów z imprezy turystycznej. Marszałek województwa przedstawia podmiotowi udzielającemu zabezpieczeń finansowych, o których mowa w ust. 1 pkt 2 lit. a lub b, pisemne rozliczenie otrzymanej zaliczki w terminie 60 dni od dnia otrzymania wypłaty pod rygorem obowiązku zwrotu zaliczki.

5c. 11) Podmiot udzielający zabezpieczeń finansowych, o których mowa w ust. 1 pkt 2 lit. a lub b (Art. 5 ustawy), lub właściwy marszałek województwa, po uprzednich uzgodnieniach między nimi w każdym przypadku niewypłacalności organizatora turystyki lub pośrednika turystycznego, przyjmuje zgłoszenia od klientów organizatorów turystyki i pośredników turystycznych, którzy nie otrzymali zwrotu wpłat wniesionych tytułem zapłaty za imprezę turystyczną, w wypadku gdy: 1) impreza turystyczna nie została lub nie zostanie zrealizowana, 2) zwrotu części wpłat wniesionych tytułem zapłaty za imprezę turystyczną odpowiadającą części imprezy turystycznej, która nie została lub nie zostanie zrealizowana – z przyczyn dotyczących organizatora turystyki lub pośrednika turystycznego oraz osób, które działają w ich imieniu.

5d. Zgłoszenie, o którym mowa w ust. 5c, zawiera imiona i nazwiska oraz adresy do korespondencji wszystkich klientów poszkodowanych w wyniku niewykonania lub niewykonania w części zobowiązań wynikających z umowy. Do zgłoszenia dołącza się: 1) kopię umowy o świadczenie usług turystycznych, stanowiących imprezę turystyczną, zawartej między klientem a organizatorem turystyki lub pośrednikiem turystycznym; 2) kopię dowodu wpłaty na rzecz organizatora turystyki lub pośrednika turystycznego należności za usługi turystyczne, stanowiące imprezę turystyczną określoną w umowie; 3) oświadczenie klienta organizatora turystyki lub pośrednika turystycznego stwierdzające niewykonanie przez organizatora turystyki lub pośrednika turystycznego zobowiązań umownych o określonej wartości; 4) oświadczenie klienta organizatora turystyki lub pośrednika turystycznego zawierające wskazanie rachunku bankowego, na który ma nastąpić wypłata środków z zabezpieczenia finansowego, o którym mowa w ust. 1 pkt 2 lit. a, b lub d (Art. 5 ustawy), albo wskazanie innego sposobu wypłaty z tego zabezpieczenia.

5e. 11) W przypadku gdy zgłoszenia, o których mowa w ust. 5c, przyjmuje marszałek województwa, przekazuje on niezwłocznie zgłoszenia podmiotowi, który udzielił organizatorowi turystyki lub pośrednikowi turystycznemu zabezpieczeń finansowych, o których mowa w ust. 1 pkt 2 lit. a lub b (Art. 5 ustawy), w celu wyliczenia należnych klientom kwot zwrotu wniesionych przez nich wpłat, o których mowa w ust. 1 pkt 2.

5f. Podmiot udzielający zabezpieczeń finansowych, o których mowa w ust. 1 pkt 2 lit. a lub b, w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia otrzymania zgłoszenia klienta, dokonuje jego weryfikacji pod względem zgodności z wymaganiami określonymi w ust. 5d oraz ze stanem faktycznym i przekazuje właściwemu marszałkowi województwa informację o szczegółowych wyliczeniach kwoty należnej klientowi albo informację o nieuwzględnieniu danego zgłoszenia w całości lub w części wraz ze wskazaniem przyczyny. W przypadku konieczności przeprowadzenia dodatkowego postępowania wyjaśniającego termin przekazania informacji marszałkowi województwa ulega przedłużeniu, nie dłużej jednak niż do 90 dni od dnia otrzymania zgłoszenia klienta.

5g. Po otrzymaniu dokonanego przez podmiot udzielający zabezpieczeń finansowych, o których mowa w ust. 1 pkt 2 lit. a lub b (Art. 5 ustawy), szczegółowego wyliczenia kwot należnych poszkodowanym klientom marszałek województwa wydaje dyspozycję wypłaty środków, a podmiot udzielający zabezpieczenia finansowego dokonuje wypłat należnych kwot bezpośrednio poszkodowanym klientom, w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia otrzymania dyspozycji.

5h. W przypadku gdy zabezpieczenia finansowe, o których mowa w ust. 1 pkt 2 lit. a lub b (Art. 5 ustawy), okażą się niewystarczające na pokrycie kosztów powrotu klientów z imprezy turystycznej, podmiot udzielający tych zabezpieczeń niezwłocznie informuje o tym fakcie właściwego marszałka województwa oraz Ubezpieczeniowy Fundusz Gwarancyjny.

5i. Marszałek województwa lub wskazana przez niego jednostka upoważniona do wydawania dyspozycji wypłaty zaliczki na pokrycie kosztów powrotu klientów z imprezy turystycznej, o której mowa w ust. 4, występuje do Ubezpieczeniowego Funduszu Gwarancyjnego o wypłatę środków z Turystycznego Funduszu Gwarancyjnego, w przypadku gdy zabezpieczenia finansowe, o których mowa w ust. 1 pkt 2 lit. a lub b (Art. 5 ustawy), okażą się niewystarczające na pokrycie kosztów powrotu klientów z imprezy turystycznej, o których mowa w ust. 1 pkt 2. 5j. Ubezpieczeniowy Fundusz Gwarancyjny niezwłocznie wypłaca marszałkowi województwa lub wskazanej przez niego jednostce upoważnionej do wydawania dyspozycji wypłaty zaliczki na pokrycie kosztów powrotu klientów z imprezy turystycznej, o której mowa w ust. 4, środki z Turystycznego Funduszu Gwarancyjnego, o których mowa w ust. 5i, w zakresie niezbędnym do realizacji zadania określonego w ust. 5a. Marszałek województwa przedstawia Ubezpieczeniowemu Funduszowi Gwarancyjnemu pisemne rozliczenie środków z Turystycznego Funduszu Gwarancyjnego w terminie 60 dni od dnia otrzymania wypłaty pod rygorem obowiązku zwrotu środków. 5k. W przypadku gdy zabezpieczenia finansowe, o których mowa w ust. 1 pkt 2 lit. a lub b (Art. 5 ustawy), okażą się niewystarczające na dokonanie klientom zwrotu wpłat, o których mowa w ust. 1 pkt 2, podmiot udzielający tych zabezpieczeń, niezwłocznie po dokonaniu weryfikacji zgłoszeń klientów, przekazuje właściwemu marszałkowi województwa zgłoszenia zebrane od klientów, którzy nie otrzymali całości zwrotu wpłat, wraz z informacją dotyczącą wysokości wypłaconych tym klientom kwot z zabezpieczeń finansowych oraz z wyliczeniem kwot, których zabrakło na zwrot wpłat w stosunku do każdego klienta. Podmiot udzielający zabezpieczeń finansowych, o których mowa w ust. 1 pkt 2 lit. a lub b, przekazuje informacje o tych zgłoszeniach do Ubezpieczeniowego Funduszu Gwarancyjnego.

5l. Ubezpieczeniowy Fundusz Gwarancyjny, niezwłocznie po otrzymaniu dyspozycji właściwego marszałka województwa lub wskazanej przez niego jednostki, wypłaca należne klientom środki zgodnie z otrzymaną dyspozycją, o czym informuje właściwego marszałka województwa oraz podmiot udzielający zabezpieczeń finansowych, o których mowa w ust. 1 pkt 2 lit. a lub b (Art. 5 ustawy).

5m. W przypadku gdy zabezpieczenie finansowe, o którym mowa w ust. 1 pkt 2 lit. c (Art. 5 ustawy), okaże się niewystarczające na pokrycie kosztów powrotu klientów z imprezy turystycznej lub na dokonanie klientom zwrotu wpłat, o którym mowa w ust. 1 pkt 2, klient niezwłocznie informuje o tym właściwego marszałka województwa. Do wypłaty środków stosuje się odpowiednio ust. 5i, 5k i 5l.