



Polski Związek Organizatorów Turystyki
Polish Tour Operators Association
Ul. Płochocińska 99 A
03-044 Warszawa
E-mail pzot@pzot.pl
www.pzot.pl, www.lece.pl

Sz. Pani
Elżbieta Wyrwicz
Z-ca Dyrektora Departamentu Turystyki
Ministerstwo Sportu i Turystyki
Ul. Senatorska 14
00-082 Warszawa

Warszawa, 28.08.2015 r.

Dot.: DT-II/552/I/2015/KKF/3

Szanowna Pani Dyrektor,

Polski Związek Organizatorów Turystyki zgodnie z Państwa prośbą i życzeniem o zwięzłe i konkretne komentarze przedstawia niniejszym odpowiedzi na pytania zawarte w trzeciej części Białej Księgi:

PYTANIE NR 1

Jaka jest Państwa opinia na temat zaproponowanego zakresu przepisów krajowych w obszarze przedsiębiorców oferujących imprezy turystyczne i powiązane usługi turystyczne? Czy Polska powinna utrzymać wyżej wymienione wyłączenia?

TAK – przepisy krajowe w obszarze przedsiębiorców oferujących imprezy turystyczne i powiązane usługi turystyczne powinny mieć zastosowanie do imprez turystycznych i powiązanych usług turystycznych, poza następującymi wyjątkami:

- imprezy turystyczne oraz powiązane usługi turystyczne trwające krócej niż 24h, chyba, że przewidują nocleg;
- imprezy turystyczne oraz powiązane usługi turystyczne oferowane okazjonalnie na zasadzie non-profit ograniczonej grupie podróżnych np. przez kluby sportowe, szkoły, organizacje charytatywne;
- imprezy turystyczne oraz powiązane usługi turystyczne zakupione na podstawie umowy generalnej/ogólnej dotyczącej organizowania wyjazdów służbowych, zawartej między przedsiębiorcą i inną osobą prawną lub fizyczną, która działa w celu związanym ze swoją działalnością handlową, gospodarczą, rzemieślniczą lub wykonywanym zawodem.

PYTANIE NR 2

Jaka jest Państwa opinia na temat kształtu przyszłej regulacji krajowej dotyczącej braku odpowiedzi podróżnego na informację organizatora o zmianach w umowie (art. 9.2a.c)?

Czy brak odpowiedzi od podróżnego powinien oznaczać: dorozumianą zgodę na te zmiany (tzn. zgoda dorozumiana – opcja 1) czy rozwiązanie umowy przez podróżnego z powodu braku odpowiedzi (tzn. wprowadzenie obowiązku zgody wyraźnej – opcja 2)?

Brak odpowiedzi podróżnego na informację organizatora o zmianach w umowie powinien oznaczać rozwiązanie umowy przez podróżnego z powodu braku odpowiedzi (tzn. wprowadzenie obowiązku zgody wyraźnej – opcja 2)

PYTANIE NR 3

Jaka jest Państwa opinia na temat regulacji zaproponowanej w art. 10.5?

Czy Polska powinna wprowadzić przepis, zgodnie z którym w odniesieniu do umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa, podróżny ma prawo odstąpić od umowy w ciągu 14 dni bez podawania przyczyn?

Definicja umowy zawieranej poza lokalem przedsiębiorcy jest mało precyzyjna co sprawia możliwość jej dowolnej interpretacji. W tym świetle przyznawania prawa podróżnemu do odstąpienia od umowy w ciągu 14 dni bez podawania przyczyn, naruszy zasadę równości praw stron zawieranych umów, na niekorzyść przedsiębiorstwa. Opowiadamy się przeciwko wprowadzaniu takiego przepisu.

PYTANIE NR 4

Jaka jest Państwa opinia dotycząca możliwości wprowadzenia przez Polskę przepisów, na mocy których sprzedawca detaliczny również będzie odpowiedzialny za realizację imprezy turystycznej? Czy Polska powinna utrzymać wyłączną odpowiedzialność organizatora?

Odpowiedzialność za realizację imprezy turystycznej powinna spoczywać na organizatorze. W przypadku braku zgodności realizacji imprezy turystycznej z umową z winy sprzedawcy detalicznego, przepisy powinny regulować kwestię odpowiedzialności sprzedawcy detalicznego wobec organizatora i/lub podróżnego.

PYTANIE NR 5

Jaka jest Państwa opinia na temat przepisu zawartego w art. 12.6? Czy obecny okres przedawnienia roszczeń wskazany w Kodeksie cywilnym jest odpowiedni?

PZOT rekomenduje wprowadzenie odrębnego przepisu w nowej ustawie o usługach turystycznych zgodnego z art. 12 ustęp 6 dyrektywy, stanowiącego 2 letni okres przedawnienia w przypadku wnoszenia roszczeń.

PYTANIE NR 6

Jaka jest Państwa opinia na temat obecnego artykułu 14.3 ustawy o usługach turystycznych, który zobowiązuje organizatorów turystyki, organizujących imprezy turystyczne za granicą, do zawarcia na rzecz osób uczestniczących w tych imprezach umów ubezpieczenia od następstw nieszczęśliwych wypadków i kosztów leczenia?

Czy uważają Państwo za właściwe, aby pozostawić ten przepis w mocy?

TAK, gdyż to jeden z najbardziej konkretnych, pro konsumenckich przepisów obecnej ustawy o usługach turystycznych, świadczący o trosce ustawodawcy o zdrowie podróżnego.

PYTANIE NR 7

Jaka jest Państwa opinia na temat obecnych przepisów zawartych w artykule 16b ustępy 3-5 ustawy o usługach turystycznych?

Czy uważają Państwo za właściwe, aby pozostawić ten przepis w mocy (zakładając, że będzie to możliwe tzn. Polska uzyska pozytywną odpowiedź z Komisji Europejskiej)?

Sugerujemy wycofanie wniosku Polski do Komisji Europejskiej o utrzymanie przepisów z art. 16b ustęp 3-5 ustawy o usługach turystycznych i dostosowanie procedury reklamacyjnej do przepisów dyrektywy zawartych w art. 11,12,13. Brak poparcia służb prawnych Komisji Europejskiej dla polskiego wniosku jest w pełni uzasadniony, szczególnie w świetle art. 16b ust 5 będącego źródłem wielu, zbędnych postępowań sądowych.

PYTANIE NR 8

Jaka jest Państwa opinia na temat regulacji zawartych w art. 15?

Czy obecne formy zabezpieczeń finansowych dla organizatorów będą adekwatne w przypadku imprez dynamicznych (click-through)?

Czy w Państwa opinii niezbędne jest stworzenie II filaru zabezpieczeń w formie funduszu gwarancyjnego np. umiejscowionego w Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym lub w formie samodzielnego podmiotu?

Zdaniem PZOT obecne formy zabezpieczeń finansowych gwarantują ochronę podróżnych na wypadek niewypłacalności organizatora w świetle art. 15 dyrektywy, co potwierdza historia wydarzeń na polskim rynku turystycznym, po zmianie rozporządzenia Ministra Finansów z 2013 r., w sprawie zabezpieczeń finansowych organizatorów turystyki i pośredników turystycznych. Obecny, bezpieczny stan nie wyklucza jednak możliwości wystąpienia przypadku niewypłacalności, w którym może zabraknąć środków na pełną likwidację szkody, zgodnie z art.15 dyrektywy. Z tego względu należy kontynuować pracę nad stworzeniem II filaru zabezpieczeń, najlepiej w formie funduszu gwarancyjnego umiejscowionego w Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym a nie w formie nowego podmiotu.

Bez względu na ostateczną formę zabezpieczeń finansowych z jednym lub dwoma filarami, należy bezwzględnie objąć obowiązkiem ich posiadania zarówno organizatorów imprez turystycznych jak i wszystkich przedsiębiorców oferujących PUT, imprezy dynamiczne (click-through).

PYTANIE NR 9

Jaka jest Państwa opinia na temat regulacji zawartych w art. 16?

Czy obecna forma prowadzenia Centralnej Ewidencji Organizatorów Turystyki i Pośredników Turystycznych <https://turystyka.gov.pl/> wymaga w Państwa opinii zmian?

Jaka jest Państwa opinia nt. ewentualnego zastąpienia Centralnej Ewidencji OTiPT Centralnym Wykazem OT w oparciu o dane przekazywane w formie elektronicznej przez marszałków województw?

Centralna Ewidencja Organizatorów Turystyki i Pośredników Turystycznych stanowi dla podróżnych ważne źródło podstawowej informacji nt organizatorów imprez. Należy utrzymać tą funkcję, zmieniając jedynie nazwę na Centralny Wykaz Organizatorów Turystyki i Powiązanych Usług Turystycznych oraz uzupełniając zawarte w nim informacje o dane dotyczące adresów stron internetowych organizatorów, dokładne dane kontaktowe, w tym adresy e-mail. Uważamy, że istnieją duże możliwości usprawnienia wyszukiwarki treści zawartych w wykazie, uporządkowania i uaktualnienia bazy danych.

Kwestia weryfikacji i zatwierdzania przez ministra właściwego do spraw turystyki danych wprowadzanych przez marszałków województw nie ma znaczenia z perspektywy podróżnego i konsumenta. Rezygnacja ministra z funkcji zatwierdzania danych jednoznacznie określi wyłączną odpowiedzialność marszałków województw za poprawność informacji zawartych w Centralnym Wykazie Organizatorów Turystyki i Powiązanych Usług Turystycznych.

PYTANIE NR 10

Jaka jest Państwa opinia na temat przepisów zawartych w artykule 17.0 dyrektywy?

Czy zasadne jest tworzenie oddzielnego rejestru dla przedsiębiorców umożliwiających nabywanie powiązanych usług turystycznych (PUT) np. w formie Centralnego Wykazu Organizatorów Turystyki i Powiązanych Usług Turystycznych (patrz pytanie nr 9)?

Czy dotychczasowe formy zabezpieczenia są adekwatne do PUT?

Czy niezbędne jest ustanowienie II filaru zabezpieczeń dla przedsiębiorców umożliwiających nabywanie powiązanych usług turystycznych (PUT) – w powiązaniu z pracami nad system zabezpieczeń dla organizatorów?

W pełni popieramy propozycję prowadzenia jednego, wspólnego Centralnego Wykazu Organizatorów Turystyki i Powiązanych Usług Turystycznych w miejsce dotychczasowej CEOTiPT.

Wszystkie podmioty wpisane do Centralnego Wykazu Organizatorów Turystyki i Powiązanych Usług Turystycznych powinny zostać objęte tymi samymi przepisami w zakresie zabezpieczeń finansowych na wypadek swojej niewypłacalności. Nie znajdujemy powodów uzasadniających rozważanie różnych form zabezpieczeń finansowych dla tradycyjnych organizatorów i przedsiębiorców umożliwiających zamawianie PUT, w zależności od tego czy są jednocześnie usługodawcą poszczególnych usług.

W Polsce, w znakomitej większości organizatorzy nie są jednocześnie przewoźnikami lotniczymi lub autokarowymi i/lub właścicielami bazy hotelowej, podobnie jak przedsiębiorcy oferujący PUT i to bez względu na skalę przedsiębiorstwa.

Zrównanie praw i obowiązków dla organizatorów i oferujących PUT m.in. w zakresie zabezpieczeń finansowych wyrówna szanse podmiotów rywalizujących w ramach rynkowej, regulowanej działalności gospodarczej.

PYTANIE NR 11

Które rozwiązanie w Państwa opinii najskuteczniej ochroni polski rynek pracy, przy jednoczesnym jak najmniejszym ograniczeniu dostępu do zawodu dla nowych rodzimych usługodawców?

Czy widzą Państwo możliwość rozwiązania tego problemu w drodze pozalegisłacyjnej lub samoregulacyjnej?

PZOT opowiada się za aktualnym stanem prawnym tj. deregulacją zawodu przewodnika turystycznego i pilota wycieczek. Jednocześnie deklarujemy wsparcie dla rozwiązań możliwych do wprowadzenia na drodze samoregulacji w ramach prac nad systemem certyfikacji branżowej.

PYTANIE NR 12

Jaka jest Państwa opinia nt. jakości usług po zlikwidowaniu regulacji ww. zawodów?

Czy Państwa zdaniem działania pozalegisłacyjne i samoregulacyjne wystarczą do zapewnienia wysokiej jakości obsługi turystów w obszarze usług przewodnictwa turystycznego i pilotażu wycieczek?

TAK – naszym zdaniem w pełni wystarczające będą działania pozalegisłacyjne i samoregulacyjne dla zapewnienia wysokiej jakości obsługi turystów.

PYTANIE NR 13

Czy (a jeśli tak, to które) grupy docelowe w Państwa opinii powinny być objęte obowiązkiem zapewnienia opieki przewodnika górskiego?

Czy (a jeśli tak, to na jakich obszarach) obowiązywać powinno zapewnienie opieki przewodnika górskiego ww. grupom: na obszarze parków narodowych, na obszarach górskich określonych w ustawie o bezpieczeństwie i ratownictwie w górach, na obszarach górskich będących obszarem uprawnień przewodnika górskiego, na innych obszarach?

Problem zapewnienia bezpieczeństwa turystów przebywających na obszarach górskich powinien zostać rozwiązany w ramach ustawy z dnia 18 sierpnia 2011 r. o bezpieczeństwie i ratownictwie w górach i na zorganizowanych terenach narciarskich w odniesieniu do wszystkich grup docelowych przebywających na obszarach górskich.

PZOT deklaruje wsparcie i współpracę z administracją publiczną we wszelkich działaniach pozalegisłacyjnych na rzecz podniesienia świadomości społecznej, służących podniesieniu bezpieczeństwa turystów na obszarach górskich.

PYTANIE NR 14

Jaka jest Państwa opinia na temat ww. propozycji rozwiązań problemów pojawiających się na gruncie stosowania przepisów ustawy o usługach turystycznych?

Popieramy wszystkie propozycje rozwiązań w obszarze usług hotelarskich przedstawione w Białej Księdze, które można zrealizować przez doprecyzowanie przepisów ustawy o usługach turystycznych dotyczące:

- podmiotów świadczących usługi hotelarskie,
- definicji usługi hotelarskiej,
- zwiększenie kontroli rynku usług hotelarskich,
- bezpieczeństwa klientów a szczególnie dzieci,
- odstępstw od wymagań co do wyposażenia i zakresu usług,
- egzekucji ewentualnych sankcji za naruszenia przepisów.

PYTANIE NR 15

Jakie są znane Państwu inne rozwiązania na rzecz podnoszenia jakości w usługach hotelarskich na rynku polskim, europejskim i światowym, które można byłoby szerzej upowszechnić w polskim hotelarstwie?

Niemożliwym jest udzielenie zwięzłej i konkretnej odpowiedzi na tak ogólnie sformułowane pytanie. Gdyby pytanie dotyczyło najważniejszej kwestii dla podnoszenia jakości usług turystycznych oferowanych na terenie Polski to krótka i oczywista odpowiedź brzmi – dbałość o czystość środowiska: wód, lasów, powietrza, miast, ulic, wiosek, szlaków turystycznych oraz kultywowanie tradycji „polskiej gościnności” w szkole, pracy, na ulicy, w restauracji, hotelu i w życiu codziennym – KULTURA.

Sztandarowym przykładem skutecznego działania na rynku europejskim na rzecz rozwoju turystyki w tym podnoszenia jakości usług jest różnicowanie terminów wakacji dla poszczególnych regionów kraju. Najbliższy przykład skutecznego rozwiązywania problemu sezonowości w turystyce mamy za zachodnią granicą Polski w Niemczech.

Wystarczy spojrzeć na niemiecki kalendarz ferii i wakacji letnich, opracowany przez niemiecki MEN, aby w pełni zrozumieć logikę tego rozwiązania. Tylko częściowo udało się to rozwiązanie zastosować praktycznie w Polsce, poprzez zróżnicowanie terminów ferii

zimowych dla poszczególnych województw.

Na dokończenie tego dzieła również w zakresie wakacji letnich zabrakło już energii, woli politycznej i determinacji rządzących.

Sugerujemy wykorzystanie nadwyżki energii jaką dysponował będzie nowo wybrany parlament bezpośrednio po wyborach, dla podjęcia prac nad projektem „**Zróżnicowania terminów wakacji letnich dla poszczególnych województw**” – załącznik 1.

Z poważaniem,

**POLSKI ZWIĄZEK ORGANIZATORÓW
TURYSTYKI - PZOT**

Krzysztof P. Piątek
Prezes

Załącznik 1 – Zróżnicowanie terminów wakacji letnich