



PROFESJONALNA TURYSTYKA KONTRA NIEUCZCIWA KONKURENCJA — PERSPEKTYWA PRAWNA

Łukasz M. Mikosz, LL.M.

Europejskie Stowarzyszenie Przedsiębiorców Turystycznych

V Lubelskie Forum Turystyki, 28-29 X 2025



AGENDA

1. Wstęp – skala i zagrożenia szarej strefy
2. Ramy prawne – obowiązki organizatora i agenta
3. Praktyczna check-lista (zabezpieczenia, informacje, umowy)
4. Błędy, naruszenia i konsekwencje
5. Rekomendacje i istotność współpracy branżowej
6. Q&A



„SZARA STREFA” W TURYSTYCE – PRZYKŁADOWE FORMY:

- działalność bez wpisu do rejestru organizatorów
- brak wymaganych zabezpieczeń finansowych/
działalność wykraczająca poza wpis
- sprzedaż imprez „na czarno”, bez umowy
- niewystawianie faktur / unikanie opodatkowania
- brak przejrzystości dla klienta
- “to ja tu Państwu jeszcze dorzucę...”



SKUTKI DLA KLIENTA:

- **utrata środków, brak zwrotu**
- **brak pomocy w trakcie imprezy**
- **brak możliwości roszczeń**
prawnych innych niż ogólne k.c.
- **brak możliwości interwencji**
instytucji publicznych

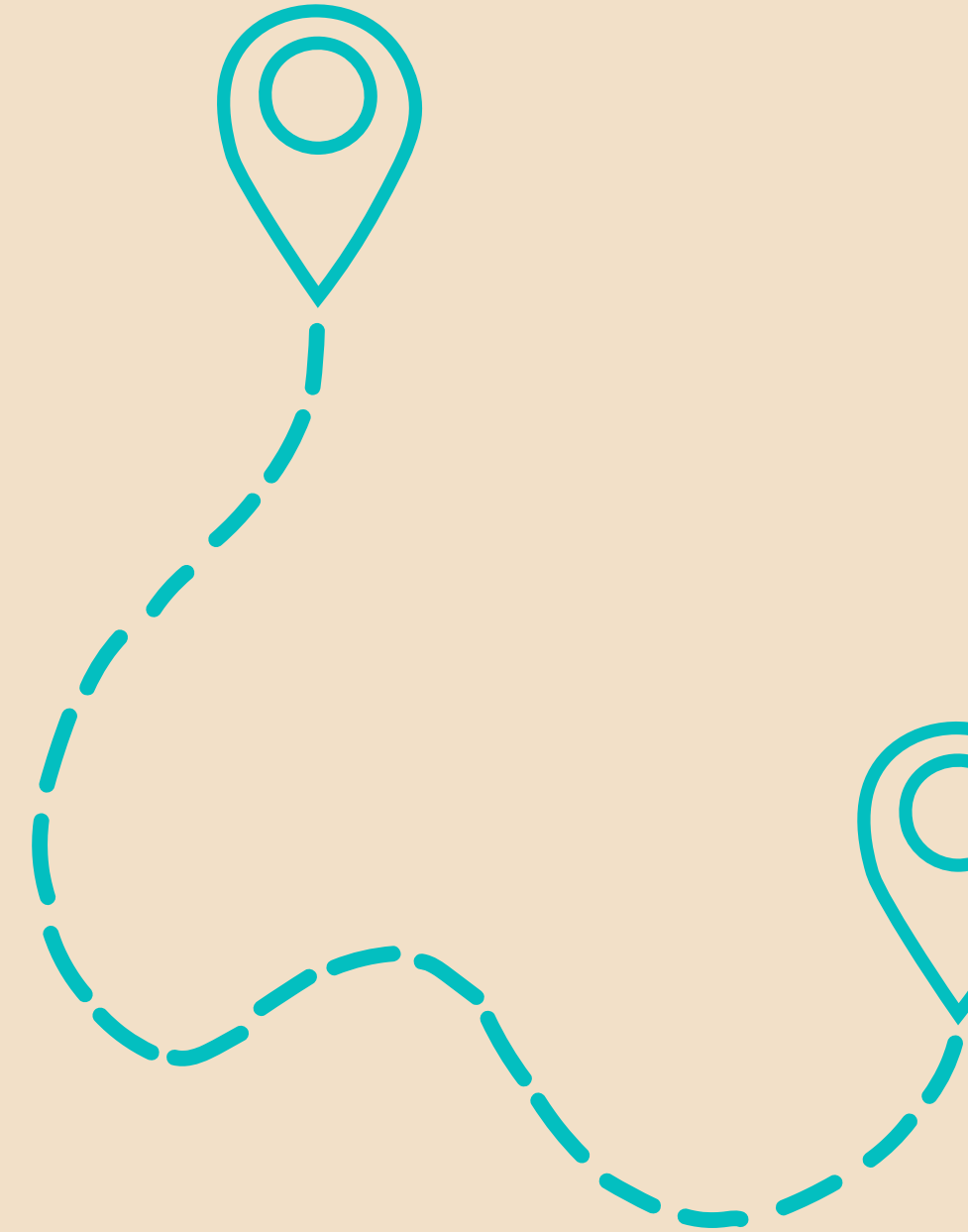


SKUTKI DLA BRANŻY:

- **destrukcja zaufania rynkowego**
- **zniechęcenie inwestorów,**
partnerów
- **nierówna konkurencja dla**
uczciwych firm
- **straty dla finansów publicznych**
- **erozja standardów jakości i**
bezpieczeństwa

Ustawa o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych (2017) – kluczowe obowiązki:

- **wpis do rejestru organizatorów**
- **obowiązek zabezpieczeń finansowych**
- **obowiązek informacyjny wobec klienta (przedkontraktowy, kontraktowy, standardowe formularze informacyjne)**
- **wymagania co do umowy z klientem**
- **ubezpieczenia**
- **odpowiedzialność kontraktowa (na zasadzie ryzyka)**
- **obowiązek opieki**



Kto odpowiada za co? (organizator vs. agent)

Organizator:

- odpowiedzialność materialna / finansowa
- obowiązek zabezpieczenia
- obowiązek wykonania imprezy



Agent:

- obowiązek weryfikacji organizatora
- obowiązek rzetelnego informowania klienta
- ryzyko odpowiedzialności pomocniczej, jeśli działa jako pośrednik

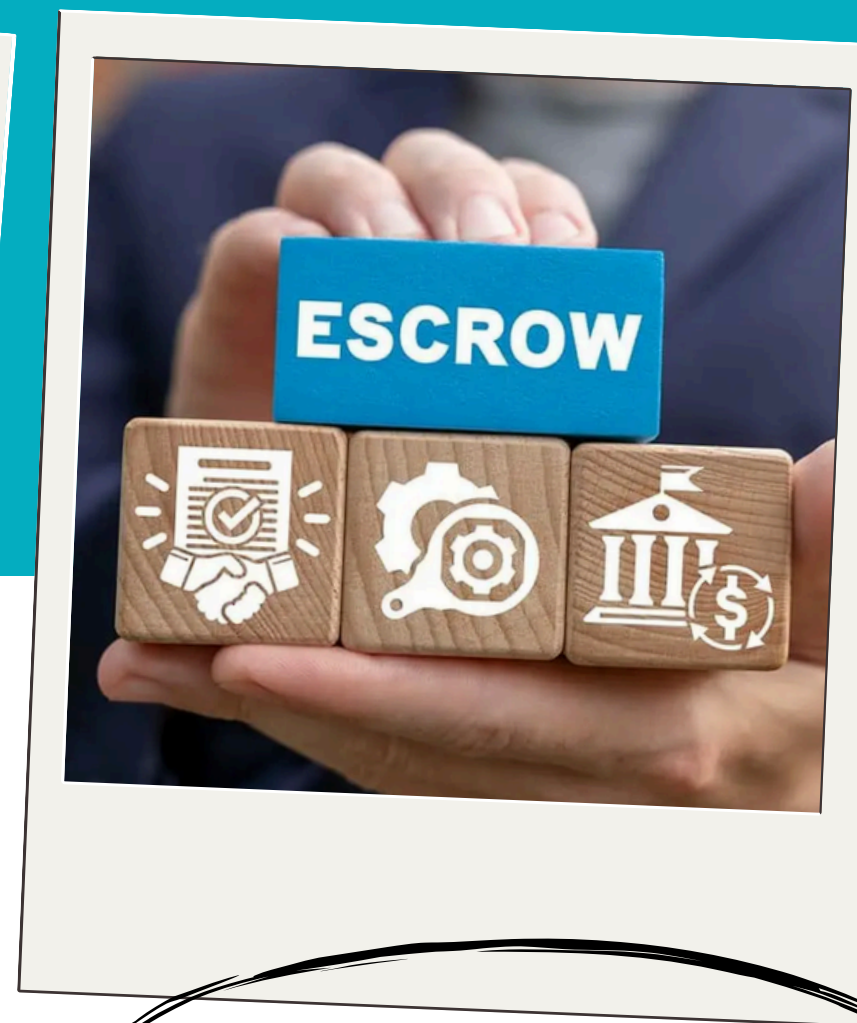
Zabezpieczenia finansowe – opcje i praktyka



**GWARANCJA
UBEZPIECZENIOWA**



**GWARANCJA
BANKOWA**



**RACHUNEK
POWIERNICZY
(ESCROW)**



**ZAPŁATA PO
WYKONANIU
USŁUGI**

OBOWIĄZKI INFORMACYJNE – CO PRZEKAZAĆ KLIENTOWI*:

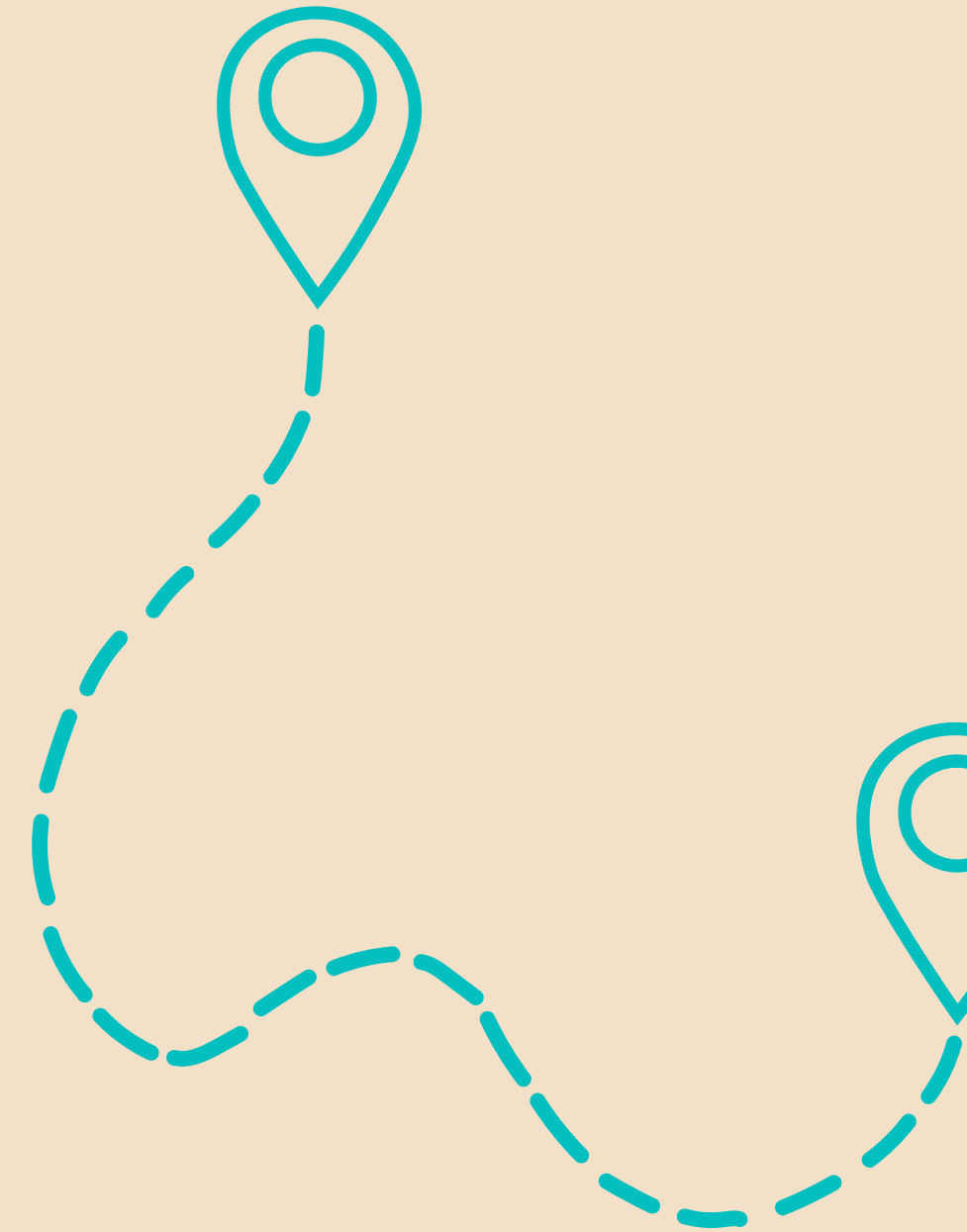
- program imprezy
- ceny, dodatkowe opłaty
- informacje o ubezpieczeniu
- przepisy wizowe/ sanitarn
- dane kontaktowe organizatora / agenta
- warunki odstąpienia / zwrotów
- informacje o ryzyku (jeśli dotyczy)

*w sposób jasny, zrozumiały i widoczny, na trwałym nośniku.



Naruszenia – przykładowe scenariusze:

1. Sprzedaż imprezy bez zabezpieczenia
2. Przyjęcie wpłaty w terminie lub wysokości niezgodnej z zabezpieczeniem
3. Sprzedaż imprez „pod przykrywką” pośrednictwa lub samej rezerwacji hotelu
4. Nieprzekazanie pełnej informacji dotyczącej ryzyk
5. „To tylko oferta”



Check-lista dla organizatora (praktyczna)

- **dokonanie wpisu do rejestru**
- **zawarcie zabezpieczenia**
- **przygotowanie rzetelnej umowy z klientem**
- **informowanie klienta przed zawarciem umowy**
- **ubezpieczenie OC / inne wymagane**
- **dokumentacja księgowa przejrzysta**
- **RODO / LEX KAMILEK**
- **dane rejestrowe www/ FB**
- **procedura reklamacyjna**

A photograph of a Japanese interview checklist form titled '面接チェックシート' (Interview Checklist). The form includes fields for the candidate's name (氏名), interviewer (担当者), and date (面接日). It contains a table with questions (No.) and checkboxes for '印象' (Impression) and '返答内容' (Response content). A red pen is resting on the form.

面接チェックシート		面接日 ____月 ____日	
氏名		担当者	
No.	印象	No.	返答内容
1	面接時間に遅れていないか	31	働く目的は何か
2	態度、言葉遣いはよいか	32	当店を選んだ理由
3	敬語等の使い方に問題は無い	33	希望する職種や条件は合っているか
4	目をみて話をするか		希望する勤務時間や条件は合っているか
5	笑顔を見せると笑顔で答えるか		希望する給与や手当は合っているか
6	自然に笑顔がでているか		希望する勤務場所や環境は合っているか
7	話を聞かせるか		希望する勤務時間や条件は合っているか
8	話を聞かせるか		希望する勤務時間や条件は合っているか
9	話を聞かせるか		希望する勤務時間や条件は合っているか
10	話を聞かせるか		希望する勤務時間や条件は合っているか
11	話を聞かせるか		希望する勤務時間や条件は合っているか
12	話を聞かせるか		希望する勤務時間や条件は合っているか
13	話を聞かせるか		希望する勤務時間や条件は合っているか
14	話を聞かせるか		希望する勤務時間や条件は合っているか
15	話を聞かせるか		希望する勤務時間や条件は合っているか
16	話を聞かせるか		希望する勤務時間や条件は合っているか
17	話を聞かせるか		希望する勤務時間や条件は合っているか
18	話を聞かせるか		希望する勤務時間や条件は合っているか
19	話を聞かせるか		希望する勤務時間や条件は合っているか
20	話を聞かせるか		希望する勤務時間や条件は合っているか
21	話を聞かせるか		希望する勤務時間や条件は合っているか
22	話を聞かせるか		希望する勤務時間や条件は合っているか
23	話を聞かせるか		希望する勤務時間や条件は合っているか
24	話を聞かせるか		希望する勤務時間や条件は合っているか
25	話を聞かせるか		希望する勤務時間や条件は合っているか
26	話を聞かせるか		希望する勤務時間や条件は合っているか
27	話を聞かせるか		希望する勤務時間や条件は合っているか
28	話を聞かせるか		希望する勤務時間や条件は合っているか
29	話を聞かせるか		希望する勤務時間や条件は合っているか
30	話を聞かせるか		希望する勤務時間や条件は合っているか

Check-lista dla agenta

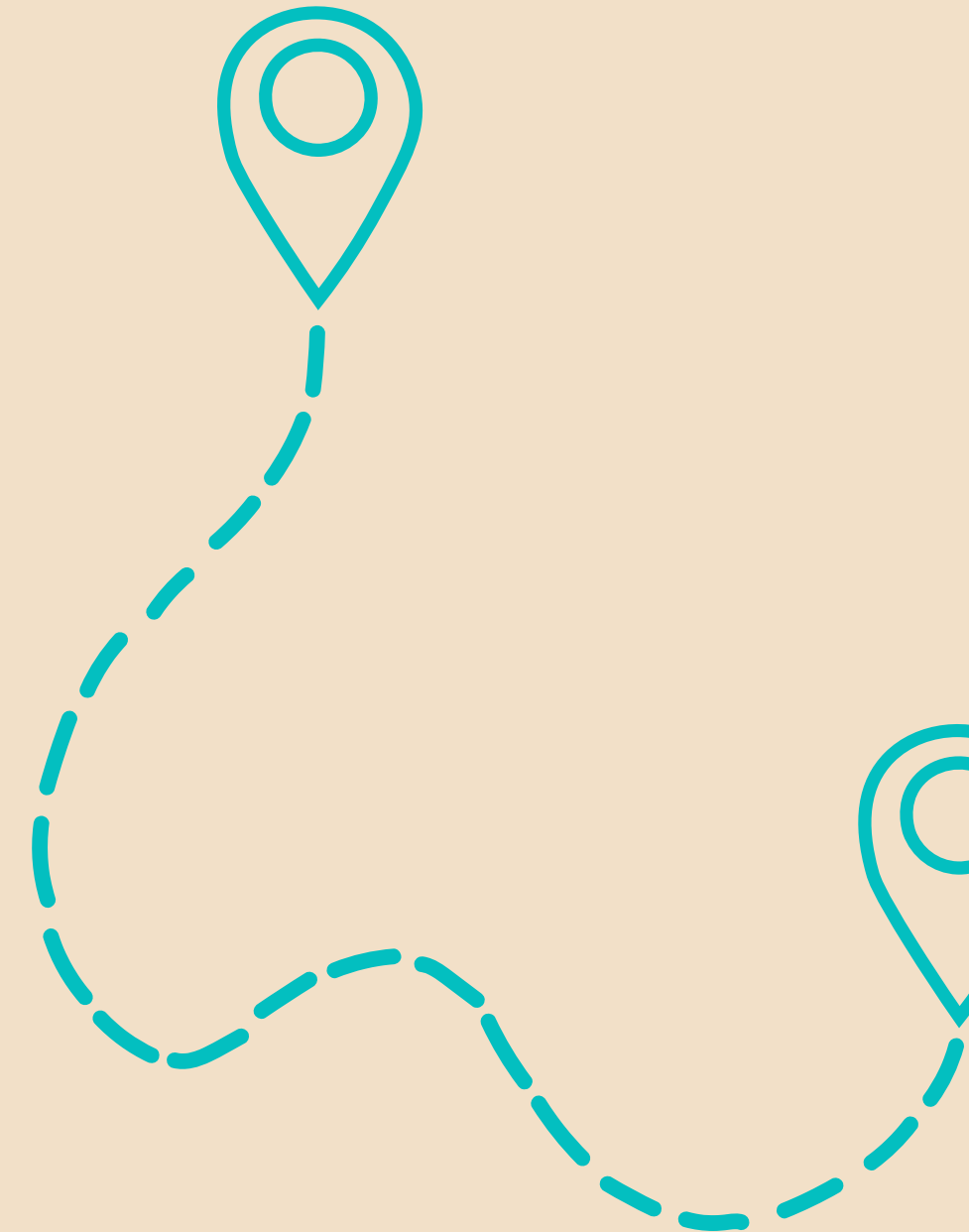
- weryfikacja organizatora (rejestr, gwarancje)
- zapis w umowie, że organizator posiada zabezpieczenie
- umowa agencyjna!!!
- dokumentacja sprzedaży (umowy, potwierdzenia)
- informowanie klienta o ryzyku i prawach
- ustalanie prowizji i warunków refundacji
- kto odpowiada za windykację klienta (?)
- zachowanie przejrzystości wobec klienta



Podsumowanie:

1. **Profesjonalna turystyka = zgodność z prawem**
2. **Zabezpieczenia i transparentność to fundament zaufania**
3. **Współpraca branżowa wzmacnia wszystkich**

Zapraszam do pytań



Dziękuję!

Kontakt



+48 789 395 639



lukasz.mikosz@espt.pl



www.espt.pl

