

# **MATERIAŁY SZKOLENIOWE**

## **Z ZAKRESU FUNKCJONOWANIA BIUR PODRÓŻY**

***WARSZAWA 22 - 24 listopada 2004 r.***

**SZKOLENIE ZOSTAŁO SFINANSOWANE  
PRZEZ MINISTERSTWO GOSPODARKI I PRACY**

**WŁAŚCIELEM AUTORSKICH PRAW MAJĄTKOWYCH  
JEST MINISTERSTWO GOSPODARKI I PRACY**

**Publikacja bezpłatna**

## **Spis treści**

- 1. Uwarunkowania prawno-organizacyjne prowadzenia działalności z uwzględnieniem podatku VAT**  
*Autor opracowania – Stanisław Piśko* .....5
- 2. Ochrona konsumenta usług turystycznych**  
*Autor opracowania – Jerzy Raciborski* ..... 19
- 3. System zabezpieczeń finansowych na rzecz klientów, organizatorów imprez turystycznych i pośredników**  
*Autor opracowania – Jerzy Raciborski* .....39
- 4. Przygotowanie oferty dla osób niepełnosprawnych**  
*Autor opracowania – Krzysztof Kaganek* .....55
- 5. Wykorzystanie dziedzictwa kulturowego w celu kształtowania oferty turystycznej**  
*Autor opracowania – Krzysztof Borkowski* .....109
- 6. Ubezpieczenia w turystyce**  
*Autor opracowania – Janusz Molus* ..... 123

*Opracował: Stanisław Piśko*

# **VAT w Turystyce**

## **Tematyka szkolenia**

# **Instrumenty Prawne Unii Europejskiej**

## **I. Rozporządzenia:**

- znaczenie ogólne,
- obowiązkowa w całości,
- bezpośrednio wdrożona w krajach członkowskich.

## **II. Decyzja:**

- adresowana do państw lub osób fizycznych i prawnych,
- ma charakter administracyjny.

## **III. Rekomendacje i opinie:**

- nie są aktami zobowiązującymi do określonego postępowania,
- sugerują adresatom pewne postępowanie lub oceniają pewną sytuację lub fakty,
- mają znaczenie polityczne lub moralne, często otwierają drogę do dyrektywy lub regulacji.

## **IV. Dyrektywa:**

- dotyczy jednego lub kilku krajów,
- nie nakłada obowiązku pełnej aplikacji, a wskazuje cele, które należy osiągnąć pozostawiając państwom wybór środków i form ich osiągnięcia,
- dyrektywa musi być transponowana w określonym okresie czasu do prawa narodowego. Jeżeli to nie nastąpi, to w przypadkach spornych Trybunał Sprawiedliwości podejmuje decyzje w oparciu o dyspozycje dyrektywy – gdy minął termin jej transponowania, a jej dyspozycje są jasne,
- dyrektywy adresowane są do państw, a nie obywateli.

# **Opodatkowanie „VAT” niektórych towarów i usług najczęściej oferowanych turystom**

## **I. Usługi turystyki opodatkowane stawką 0%**

1. Międzynarodowy transport morski, lotniczy i kolejowy włącznie z usługami pośrednictwa związanymi z tym transportem – art. 83 ust 1 pkt 12, 13 i 23 oraz ust 3,
2. Usługi turystyki świadczone poza terytorium wspólnoty – art. 119 ust 7 i 8.

## **II. Usługi nie podlegające opodatkowaniu**

1. Usługi transportu autokarowego poza terytorium kraju – art. 5 ust 1 pkt 1 i art. 27 ust 2 pkt 2.

## **III. Usługi turystyki zwolnione od podatku**

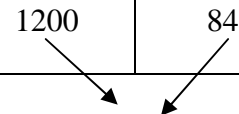
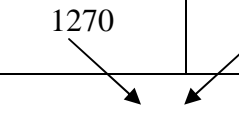
1. Usługi pośrednictwa finansowego (w tym pośrednictwo w zawieraniu umów ubezpieczeniowych) – zał. Nr 4 poz. 3 (wprowadzony art. 43 ust 1 pkt 1),
2. Usługi w zakresie ochrony zdrowia i opieki społecznej (sanatoria) – zał. Nr 4 poz.9.

## **IV. Usługi turystyki opodatkowane stawką 7%**

1. Usługi Hoteli i usługi świadczone przez inne obiekty noclegowe – załącznik Nr 3 poz. 139-140 (wprowadzony art. 41 ust 2),
2. Usługi krajowego transportu kolejowego, lotniczego i wodnego – zał. Nr 3 poz. 141 oraz 145-150,
3. Usługi krajowego transportu autokarowego oraz innego transportu krajowego – zał. Nr 3 poz. 142-144,
4. Wstępy do muzeów i na imprezy kulturalne – zał. Nr 3 poz. 157,
5. Usługi gastronomiczne do 31.12.2007r. – art. 146 pkt 2c.

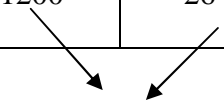
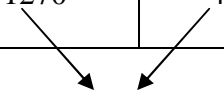
## Przyczyny i następstwa wprowadzenia specjalnego systemu opodatkowania niektórych usług turystycznych oferowanych przez organizatorów turystyki

*Tabela 1. Metody obliczania zobowiązania podatkowego*

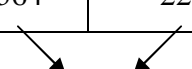

<i>Metoda fakturowa</i>				<i>Metoda obliczania wartości dodanej</i>		
	<b>Sprzedaż</b>	<b>VAT</b>	<b>Zob. pot.</b>	<b>Sprzedaż</b>	<b>VAT</b>	<b>Zob. pot.</b>
Hotel	1000	(7%) 70	70	1000	(7%) 70	70
Organizator						
zakup	1000	(70)		1070		
marża	200	-	-	200	(7%) 14	14
sprzedaż	1200	(7%) 84	14	1270	-	
Konsument	1200	84	<b>84</b>	1270	14	<b>84</b>
<b>Cena</b>	 <b>1284</b>			 <b>1284</b>		

Cena i wielkość zobowiązania podatkowego obliczone obydwoma metodami są takie same.

**Tabela 2. Metody obliczania zobowiązania podatkowego**

<i>Metoda fakturowa</i>				<i>Metoda obliczania wartości dodanej</i>		
	<b>Sprzedaż</b>	<b>VAT</b>	<b>Zob. pot.</b>	<b>Sprzedaż</b>	<b>VAT</b>	<b>Zob. pot.</b>
Hotel	1000	(7%) 70	70	1000	(7%) 70	70
Organizator						
zakup	1000	(70)		1070		
marża	200	-	-	200	(22%) 44	44
sprzedaż	1200	(22%) 264	194	1270	-	
Konsument	1200	264	<b>264</b>	1270	44	<b>114</b>
<b>Cena</b>	 <b>1464</b>			 <b>1314</b>		

*Tabela 3.*

<i>Przed nowelizacją</i>				<i>Po nowelizacji</i>		
	<b>Sprzedaż</b>	<b>VAT</b>	<b>Zob. pot.</b>	<b>Sprzedaż</b>	<b>VAT</b>	<b>Zob. pot.</b>
Hotel	1000	(7%) 70	70	1000	(7%) 70	70
Organizator I						
zakup	1000	(70)		1070		
marża	200	-	-	200	(22%) 44	44
sprzedaż	1200	(22%) 264	194	1270	-	
Organizator I						
zakup	1464	(22%)		1314	(22%)	
marża	100	22	22	100	22	22
sprzedaż	1564	-	-	1414	-	-
Konsument	1564	22	<b>286</b>	1414	22	<b>136</b>
<b>Cena</b>	 <b>1586</b>			 <b>1436</b>		



## **Specjalny system opodatkowania turystyki w ustawie o podatku od towarów i usług**

### **Art.119.**

1. Podstawą opodatkowania przy wykonywaniu usług turystyki jest kwota marży pomniejszona o kwotę należnego podatku, z zastrzeżeniem ust.5.
2. Przez marżę, o której mowa w ust.1, rozumie się różnicę między kwotą należności, którą ma zapłacić nabywca usługi, a ceną nabycia przez podatnika towarów i usług od innych podatników dla bezpośredniej korzyści turysty; przez usługi dla bezpośredniej korzyści turysty rozumie się usługi stanowiące składnik świadczonej usługi turystyki, a w szczególności transport, zakwaterowanie, wyżywienie, ubezpieczenie.
3. Przepis ust.1 stosuje się bez względu na to kto nabywa usługę turystyki, w przypadku gdy podatnik:
  - 1) ma siedzibę lub miejsce zamieszkania na terytorium kraju;
  - 2) działa na rzecz nabywcy usługi we własnym imieniu i na własny rachunek;
  - 3) przy świadczeniu usługi nabywa towary i usługi od innych podatników dla bezpośredniej korzyści turysty;
  - 4) prowadzi ewidencję, z której wynikają kwoty wydatkowane na nabycie towarów i usług od innych podatników dla bezpośredniej korzyści turysty oraz posiada dokumenty, z których wynikają te kwoty.

#### **Art.119.**

4. Podatnikom, o których mowa w ust.3, nie przysługuje prawo do obniżenia kwoty podatku należnego o kwoty podatku naliczonego od towarów i usług nabytych dla bezpośredniej korzyści turysty.
5. W przypadku gdy przy świadczeniu usługi turystyki podatnik oprócz usług nabywanych od innych podatników dla bezpośredniej korzyści turysty część świadczeń w ramach tej usługi wykonuje we własnym zakresie, zwanych dalej „usługami własnymi”, odrębnie ustala się podstawę opodatkowania dla usług własnych i odrębnie w odniesieniu do usług nabytych od innych podatników dla bezpośredniej korzyści turysty. W celu określenia podstawy opodatkowania dla usług własnych stosuje się odpowiednio przepisy art.29.
6. W przypadkach, o których mowa w ust.5, podatnik obowiązany jest do wykazania w prowadzonej ewidencji, jaka część należności za usługę przypada na usługi nabyte od innych podatników dla bezpośredniej korzyści turysty, a jaka na usługi własne.
10. Podatnik, o którym mowa w ust.3, w wystawionych przez siebie fakturach nie wykazuje kwot podatku.

#### **Art.119.**

7. Usługi turystyki podlegają opodatkowaniu stawką podatku w wysokości 0% jeżeli usługi nabywane od innych podatników dla bezpośredniej korzyści turysty są świadczone poza terytorium Wspólnoty.
8. Jeżeli usługi nabywane od innych podatników dla bezpośredniej korzyści turysty są świadczone zarówno na terytorium Wspólnoty, jak i poza nim, to usługi turystyki podlegają opodatkowaniu stawką podatku w wysokości 0% tylko w części, która dotyczy usług świadczonych poza terytorium Wspólnoty.
9. Przepisy ust.7 i 8 stosuje się pod warunkiem posiadania przez podatnika dokumentów potwierdzających świadczenie tych usług poza terytorium Wspólnoty.

## **Główne problemy związane z interpretacją i stosowaniem przepisów ustawy o podatku od towarów i usług**

1. Opodatkowanie usług pośrednictwa.
2. Zasady opodatkowania VAT i poboru tego podatku od usług transportu międzynarodowego w Polsce i różnych krajach UE.
3. Zasady opodatkowania usług własnych i obcych w hotelach i biurach podróży.
4. Marża a usługi nabyte od podatników i nie podatników.
5. Ustalanie marży od usług faktycznie zrealizowanych z tytułu organizacji imprezy turystycznej. Marża łączna a marża z tytułu świadczenia usługi dla jednego turysty.
6. Kryteria ustalania podstawy opodatkowania przy świadczeniu usług opodatkowanych specjalnym systemem świadczonych w UE i poza Unią.
7. Powstawanie obowiązku podatkowego z tytułu świadczenia różnych usług turystycznych w hotelach i biurach podróży.
8. Kasy fiskalne w turystyce.
9. Wystawianie faktur za świadczenie usług turystycznych opodatkowanych wg specjalnego systemu.
10. Przeliczanie faktur z walut na złote.
11. Mali podatnicy a obowiązek podatkowy.

## Skutki zmian w opodatkowaniu towarów i usług po 1.05.2004 r.

*Tabela 4. Porównanie stawek opodatkowania przed i po zmianie ustawy o podatku od towarów i usług oraz skutki tych zmian*

Lp.	Rodzaj usługi	Stawka podatku		Podstawa opodatkowania	Wpływ na cenę
		przed 1.05.04r.	po 1.05.04r.		
1.	Międzynarodowy transport kolejowy, morski i lotniczy (w tym i pośrednictwo)	0%	0%	obrót	bz.
2.	Transport autokarowy poza krajem	0%	nie podlega opodatkowaniu	obrót	bz.
3.	Krajowy transport autokarowy, kolejowy, morski i lotniczy	7%	7%	obrót	bz.
4.	Pośrednictwo ubezpieczeniowe	Zw.	Zw.	provizja	bz.
5.	Usługi sanatoryjne	Zw.	Zw.	obrót	bz.
6.	Usługi gastronomiczne	7%	7%	obrót	bz.
7.	Wstępy do muzeów i na imprezy kulturalne	Zw.	7%	obrót	Wzrost o 7%
8.	Usługi przewodnickie	7%	22%	obrót	Wzrost o 15%
9.	Wypoczynek młodzieży w obiektach hotelowych	Zw.	7%	obrót	Wzrost o 7%
10.	Pośrednictwo	7%	22%	provizja lub opłata	Wzrost o 15%

**Tabela 5. Porównanie stawek i zasad opodatkowania turystyki organizowanej przez Biura Podróży przed i po zmianie ustawy o podatku od towarów i usług**

Lp.	Rodzaj usług	Stawka podatku		Podstawa opodatkowania		Wpływ na cenę		Uwagi
		przed 1.05.04r.	po 1.05.04r.	przed 1.05.04r.	po 1.05.04r.	przy marży 10%	przy marży 20%	
1.	Turystyka krajowa	7%	22%	obrót	marża	wzrost o: 1,5%	wzrost o: 3%	
2.	Wypoczynek młodzieży organizowany przez Biura	7%	22%	obrót	marża	wzrost o: 1,5%	wzrost o: 3%	
3.	Zagraniczna Grupowa Turystyka Przyjazdowa	0%	22%	obrót	marża	wzrost o: 8,5%	wzrost o: 10%	
4.	Zagraniczna Indywidualna Turystyka Przyjazdowa	7%	22%	obrót	marża	wzrost o: 1,5%	wzrost o: 3%	
5.	Zagraniczna Turystyka Wyjazdowa do krajów Unii	7%	22%	obrót bez odliczeń	marża	spadek o: 4,8%	spadek o: 2,6%	
6.	Zagraniczna Turystyka Wyjazdowa poza Unię	7%	0%	obrót bez odliczeń	marża	spadek o: 7%	spadek o: 7%	

## VAT w krajach Unii Europejskiej przed 1.05.2004 r.

*Tabela 6. Stawki VAT w krajach Unii Europejskiej*

Lp.	Kraj	S. Kraju	Hotele	Org. Turystyki	Podstawowa	Uwagi
1	Austria	A	10%	20%	20%	Zryczałtowana marża=10% ceny
2	Belgia	B	6%	21%	21%	Zryczałtowana marża=6-18% ceny
3	Dania	DK	25%	Zwolniona	25%	
4	Finlandia	FIN	6%	22%	22%	Zryczałtowana marża=18% ceny
5	Francja	F	6%	21%	21%	
6	Grecja	GR	8%	18%	18%	
7	Hiszpania	E	7%	16%	16%	
8	Niemcy	D	16%	16%	16%	
9	Niderlandy	NL	6%	19%	19%	Nieopodatkowana marża
10	Irlandia	IRN	13%	Zwolniona	21%	
11	Luksemburg	L	3%		15%	
12	Portugalia	P	5%	17%	17%	
13	Szwecja	S	7%	25%	25%	Zryczałtowana marża=13% ceny
14	Włochy	I	10%	20%	20%	
15	Wlk. Brytania	GB	18%	18%	18%	

## Wzory przykładowych

### Dokumentów

*Tabela 7. Kalkulacyjna*

Kalkulacja grupy nr .....  
Termin .....  
Ilość osób .....

Rodzaj usług	Nabyte od podatników (wartość z VAT)	Usługi własne (wartość netto)
<b>Noclegi</b>		
<b>Wyżywienie</b>		
<b>Transport</b>		
<b>Program</b>		
<b>Pilotaż</b>		
<b>Przewodnik</b>		
<b>Razem</b>		
<b>Marża %</b>		
<b>Marża netto</b>		
<b>Wartość netto</b>		
<b>VAT 22%</b>		
<b>Wartość brutto</b>		
<b>Wartość ogółem</b>		

*Tabela 8. Rozliczeniowa*

Rozliczenie grupy nr .....  
 Termin .....  
 Ilość osób .....

1 EUR = .....

<b>PRZYCHODY</b>			
<b>Sprzedaż usług</b>	<b>Numer dokumentu</b>	<b>Wartość w EUR (wartość z VAT)</b>	<b>Wartość w PLN (wartość z VAT)</b>
<b>Przychody brutto ogółem</b>			
<b>Przychody netto ogółem</b>			
<b>KOSZTY</b>			
<b>Rodzaj usług</b>	<b>Numer dokumentu</b>	<b>Dotyczące usług nabytych (wartość z VAT)</b>	<b>Dotyczące usług własnych (wartość netto)</b>
<b>Noclegi</b>			
<b>Transport</b>			
<b>Program</b>			
<b>Pilotaż</b>			
<b>Przewodnik</b>			
<b>Razem</b>			
<b>Koszty ogółem</b>			
<b>Rozliczenie przychodów na grupy kosztów</b>			
<b>Marża / Obrót</b>			
<b>Podstawa opodatkowania</b>			
<b>VAT</b>			
<b>ZYSK</b>	<b>STRATA</b>		



## **Ochrona konsumenta usług turystycznych**

Na prawny system ochrony interesów konsumenta składają się takie elementy, jak: system przepisów prawa, nakierowanych na zrekompensowanie konsumentom ich słabszej pozycji ekonomicznej w stosunkach z przedsiębiorcami; system organów państwa wyspecjalizowanych w ochronie konsumenta; procedury dochodzenia roszczeń (egzekucji prawa) dostępne dla konsumentów.

### **1. Organy ochrony konsumenta**

Podstawowy system organów chroniących konsumentów określa Ustawa z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jednolity: Dz. U. 2003 r. Nr 86 poz. 804).

#### **1.1. Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów**

Centralnym organem administracji rządowej właściwym w sprawach ochrony konkurencji i konsumentów jest Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (UOKiK) nadzorowany przez Prezesa Rady Ministrów i przez niego powoływany na 5 letnie kadencje. Ustawa zapewnia Prezesowi UOKiK względną nieusuwalność, poza wyjątkowymi przypadkami, takimi jak nawiązanie stosunku pracy, podjęcie działalności gospodarczej, rażące naruszenie obowiązków, choroba, skazanie za przestępstwo umyślne czy rezygnacja.

Prezes wykonuje swoje zadania przy pomocy Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów. W skład Urzędu wchodzi Centrala w Warszawie oraz delegatury Urzędu w Bydgoszczy, Gdańsku, Katowicach, Krakowie, Lublinie, Łodzi, Poznaniu, Warszawie i we Wrocławiu.

Przy Prezesie UOKiK działa Rada do spraw Dobrych Praktyk Gospodarczych jako organ opiniotawczo-doradczy przedstawiający propozycje i opinie zmian w przepisach chroniących konsumentów, przygotowujący opracowania dotyczące stanu ochrony konsumenta a także wyrażający opinie dotyczące zasad dobrych praktyk gospodarczych. W skład Rady wchodzi po 5

przedstawiciele środowisk konsumenckich, przedsiębiorców oraz ekspertów. Członkowie Rady wykonują swoje zadania nieodpłatnie.

Przy Prezesie Urzędu działa także Krajowa Rada Rzeczników Konsumentów składająca się z dziewięciu rzeczników konsumentów – po jednym z obszaru działania każdej z delegatur UOKiK, powoływanych przez Prezesa na wniosek dyrektorów delegatur. Rada Rzeczników także jest stałym organem opiniotwórczo-doradczym Prezesa Urzędu w zakresie spraw związanych z ochroną praw konsumentów na szczeblu samorządu powiatowego. Do jej zadań należy przedstawianie propozycji dotyczących kierunków zmian legislacyjnych w przepisach dotyczących ochrony praw konsumentów; wyrażanie opinii w przedmiocie projektów aktów prawnych lub kierunków rządowej polityki konsumenckiej i wyrażanie opinii w innych sprawach z zakresu ochrony konsumentów przedłożonych Radzie przez Prezesa Urzędu.

Do zakresu działania Prezesa UOKiK należy między innymi: sprawowanie kontroli przestrzegania przez przedsiębiorców przepisów ustaw chroniących zbiorowe interesy konsumentów i wydawanie odpowiednich decyzji; przygotowywanie projektów rządowej polityki konsumenckiej i sprawozdań z ich realizacji; współpraca z innymi organami, do których zakresu działania należy ochrona konsumentów, w tym z organami samorządu terytorialnego i organizacjami społecznymi oraz udzielanie im pomocy; opracowywanie i przedkładanie Radzie Ministrów projektów aktów prawnych dotyczących ochrony interesów konsumentów oraz opiniowanie projektów tworzonych w tym zakresie przez inne organy; występowanie do przedsiębiorców i związków przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów; podejmowanie czynności wynikających z przepisów o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji oraz przepisów dotyczących niedozwolonych postanowień umownych; występowanie do wyspecjalizowanych jednostek i odpowiednich organów kontroli państwowej o wykonanie badań przestrzegania praw konsumentów; nadzór nad ogólnym bezpieczeństwem produktów przeznaczonych dla konsumentów; monitorowanie systemu kontroli wyrobów wprowadzonych do obrotu, inicjowanie badań towarów i usług, wykonywanych przez organizacje konsumenckie; opracowywanie i wydawanie publikacji oraz programów edukacyjnych popularyzujących wiedzę o prawach konsumentów; gromadzenie i upowszechnianie orzecznictwa w sprawach z zakresu ochrony konkurencji i konsumentów a także wykonywanie innych zadań określonych w ustawie lub ustawach odrębnych.

Prezes UOKiK wydaje Dziennik Urzędowy Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w którym publikowane są jego decyzje i postanowienia, a także orzeczenia Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, oraz Sądu Najwyższego w sprawach dotyczących ochrony

konsumentów (z pominięciem informacji stanowiących tajemnicę przedsiębiorstwa, jak również innych tajemnic podlegających ochronie na podstawie odrębnych przepisów). W Dzienniku Urzędowym Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów zamieszcza się również informacje, komunikaty, ogłoszenia, wyjaśnienia i interpretacje mające istotne znaczenie dla stosowania przepisów w sprawach ochrony konsumentów.

Prezesowi UOKiK podlega Inspekcja Handlowa. W ramach tej podległości Prezes zatwierdza kierunki działania Inspekcji i plany kontroli o zasięgu krajowym, może jej zlecić przeprowadzenie kontroli, dokonuje okresowych ocen działalności i może podawać do publicznej wiadomości informacje o wynikach kontroli Inspekcji, z pominięciem chronionych prawem tajemnic.

## **1.2. Samorząd terytorialny i Rzecznicy konsumentów**

Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów nakłada zadania w zakresie ochrony praw konsumentów na organy samorządu terytorialnego, w tym szczególnie prowadzenie edukacji konsumenckiej, także poprzez wprowadzenie elementów wiedzy konsumenckiej do programów nauczania w szkołach publicznych.

Zadania samorządu powiatowego w zakresie ochrony praw konsumentów wykonuje powiatowy (miejski) rzecznik konsumentów, powoływany dla każdego powiatu, ale powiaty mogą w drodze porozumienia utworzyć jedno wspólne stanowisko rzecznika konsumentów. Rzecznika powołuje i odwołuje rada powiatu spośród osób z wyższym wykształceniem, w szczególności prawniczym lub ekonomicznym, i z co najmniej pięcioletnią praktyką zawodową. Rzecznik jest bezpośrednio podporządkowany radzie i ponosi przed nią odpowiedzialność, a zatrudniony jest w starostwie powiatowym.

Do zadań rzeczników konsumentów należy:

- zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów;
- składanie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów;
- występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów; przedsiębiorca, do którego zwrócił się rzecznik konsumentów obowiązany jest udzielić rzecznikowi wyjaśnień i informacji oraz ustosunkować się do uwag i opinii rzecznika;
- współdziałanie z właściwymi miejscowo delegaturami Urzędu, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi;

- wykonywanie innych zadań określonych w ustawie lub w przepisach odrębnych.

Rzecznik konsumentów może wytaczać powództwa na rzecz konsumentów oraz wstępować, za ich zgodą, do toczącego się postępowania sądowego w sprawach o ochronę interesów konsumentów – stosuje się do niego wówczas odpowiednio art. 63 Kodeksu postępowania cywilnego o udziale organizacji społecznych, a także przepisy art. 63[1] i 63[2] o udziale w postępowaniu odpowiadającym udziałowi prokuratora.

W sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów rzecznik jest oskarżycielem publicznym w rozumieniu przepisów Kodeksu postępowania w sprawach o wykroczenia.

Rzecznik konsumentów w terminie do dnia 31 marca każdego roku przedkłada do zatwierdzenia radzie powiatu roczne sprawozdanie ze swojej działalności w roku poprzednim. Zatwierdzone przez radę sprawozdanie, rzecznik konsumentów przekazuje właściwej miejscowo delegaturze UOKiK. Delegaturom tym rzecznik konsumentów przekazuje także wnioski i sygnalizuje problemy dotyczące ochrony konsumentów, które wymagają podjęcia działań na szczeblach administracji rządowej.

### **1.3. Organizacje konsumenckie**

Organizacje konsumenckie, działające przede wszystkim w formie stowarzyszeń, mogą reprezentować interesy konsumentów wobec organów administracji rządowej i samorządowej i mogą uczestniczyć w realizacji rządowej polityki konsumenckiej. Uznanie danej organizacji za organizację konsumencką uzależnione jest od sformułowania jej celów statutowych.

Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów nadaje tym organizacjom prawo do wyrażania opinii o projektach aktów prawnych i innych dokumentów dotyczących praw i interesów konsumentów, przy czym organy administracji rządowej i samorządowej są obowiązane do zasięgania opinii organizacji konsumenckich co do kierunków działań prokonsumenckich; opracowywania i upowszechniania programów edukacyjnych adresowanych do konsumentów; wykonywania testów produktów i usług oraz publikowania ich wyników; wydawania czasopism, opracowań badawczych, broszur i ulotek; prowadzenia poradnictwa konsumenckiego oraz udzielania pomocy konsumentom w dochodzeniu ich roszczeń (w zasadzie nieodpłatnie, chyba że statut organizacji stanowi, że działalność taka może być wykonywana odpłatnie); udziału w pracach normalizacyjnych; realizowania zadań zleczanych przez organy administracji rządowej i samorządowej oraz ubiegania się o dotacje ze środków publicznych na realizację zadań zleconych. Finansowanie zadań zleconych odbywa się za pośrednictwem Prezesa UOKiK, w ramach jego części budżetowej.

## 1.4. Inspekcja Handlowa

Inspekcja Handlowa jest instytucją powołaną Ustawą z dnia 15 grudnia 2000 r. o Inspekcji Handlowej (Dz.U. z 2001r. Nr 4, poz. 25) dla realizacji takich zadań kontrolnych, jak kontrola legalności i rzetelności działania przedsiębiorców prowadzących działalność w zakresie produkcji, handlu i usług, kontrola produktów wprowadzonych do obrotu w zakresie zgodności z wymaganiami określonymi w odpowiednich przepisach a także w zakresie spełniania ogólnych wymagań dotyczących bezpieczeństwa w rozumieniu Ustawy z dnia 12 grudnia 2003 r. o ogólnym bezpieczeństwie produktów (Dz. U. Nr 229, poz. 2275) oraz w zakresie oznakowania i zafałszowań, a ponadto kontrola usług. Uprawnienia kontrolne Inspekcji Handlowej są wyłączone w niektórych obszarach, zastrzeżonych przepisami prawa dla innych służb i inspekcji.

Poza działaniami kontrolnymi Inspekcja Handlowa wykonuje zadania związane z mediacją w celu ochrony interesów i praw konsumentów, organizuje i prowadzi stałe polubowne sądy konsumenckie, prowadzi działalność w zakresie poradnictwa konsumenckiego.

Organami Inspekcji Handlowej są: Główny Inspektor Inspekcji Handlowej powoływany przez Prezesa UOKiK, a kierujący Głównym Inspektoratem, oraz wojewodowie działający przy pomocy wojewódzkiego inspektora inspekcji handlowej, jako kierownika wojewódzkiej inspekcji handlowej wchodzącej w skład zespolonej administracji rządowej w województwie. Główny Inspektor oraz inspektorzy wojewódzcy występującego jako organy administracji w rozumieniu przepisów k.p.a.

Organy Inspekcji wykonują swoje zadania w zasadzie na podstawie okresowych planów kontroli, mogą jednak podejmować też kontrole nieplanowane, jeżeli wymaga tego interes konsumentów lub interes gospodarczy państwa. W szczególności Główny Inspektor może, na wniosek Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów lub z własnej inicjatywy, zlecić wojewódzkiemu inspektorowi przeprowadzenie takiej dodatkowej kontroli. Plany kontroli o znaczeniu krajowym zatwierdza Prezes UOKiK.

Inspekcja Handlowa współdziała z powiatowymi (miejskimi) rzecznikami konsumentów, organami administracji rządowej i samorządowej, organami kontroli oraz organizacjami pozarządowymi reprezentującymi interesy konsumentów.

## **1.5. Inspekcja Sanitarna**

Państwowa Inspekcja Sanitarna działa na podstawie Ustawy z dnia 14 marca 1985 r. o Państwowej Inspekcji Sanitarnej (Dz. U. z 1998r. Nr 90, poz. 575), realizując zadania w zakresie zdrowia publicznego, w tym poprzez sprawowanie nadzoru nad warunkami higieny środowiska, pracy, procesów nauczania i wychowania, wypoczynku i rekreacji, zdrowotnymi żywności, żywienia i przedmiotów użytku i innymi, w celu ochrony zdrowia ludzkiego. Działania Inspekcji mają charakter zapobiegawczy i bieżący.

Działania zapobiegawcze Państwowej Inspekcji Sanitarnej obejmują w szczególności uzgadnianie aktów planowania przestrzennego, projektów budowlanych, sposobu użytkowania obiektów, nowych materiałów i procesów technologicznych pod względem wymagań higienicznych i zdrowotnych, a także inicjowanie przedsięwzięć oraz prac badawczych w dziedzinie zapobiegania negatywnym wpływom czynników i zjawisk fizycznych, chemicznych i biologicznych na zdrowie ludzi.

Działania bieżące Państwowej Inspekcji Sanitarnej obejmują między innymi kontrolę przestrzegania przepisów określających wymagania higieniczne i zdrowotne, w szczególności dotyczących: higieny środowiska, utrzymania należytego stanu higienicznego obiektów i urządzeń publicznych oraz środków transportu osobowego i towarowego, warunków produkcji, transportu, przechowywania i sprzedaży żywności oraz warunków żywienia zbiorowego.

## **2. Procedury sądowe ochrony interesów konsumentów**

Spośród procedur sądowych, szczególnie istotnych dla ochrony interesów konsumenta, wymienić należy: postępowanie w sprawie uznania postanowienia wzorca umowy za niedozwolone, postępowanie uproszczone oraz postępowania przed sądami polubownymi.

Postępowanie przeciwko przedsiębiorcom o uznanie postanowień umownych za niedozwolone zostało uznane zgodnie z art. 479<sup>1</sup>pkt 4 k.p.c. za jeden z rodzajów postępowania w sprawach gospodarczych, odznaczającego się pewną odrębnością, w tym szczególnie w zakresie właściwości sądu – z zasady prowadzone jest przed sądem okręgowym, a w odniesieniu do abstrakcyjnej kontroli wzorców – przed sądem okręgowym w Warszawie – sądem ochrony konkurencji i konsumenta. Istnieje jednak spór o to, czy zasada ta dotyczy także spraw indywidualnych, w których konsument występujący przeciwko przedsiębiorcy powołuje się na niedozwolony

charakter postanowienia wzorca. Sformułowano między innymi pogląd, że do kompetencji Sądu Okręgowego w Warszawie - sądu ochrony konkurencji i konsumentów należą tylko sprawy o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone. Pozostałe sprawy o uznanie postanowień umownych za niedozwolone, jako sprawy gospodarcze, należą do kompetencji sądów gospodarczych (tak T. Ereciński- komentarz do k.p.c.). Inaczej uważa E. Łętowska (Prawo umów konsumenckich), która twierdzi, że sprawa dotycząca kontroli incydentalnej, związanej z istnieniem konkretnej umowy, powinna się toczyć przed sądem właściwym do rozpatrywania sporów na tle konkretnej umowy. Stanowisko pierwsze jest w moim przekonaniu nie do przyjęcia, pogarsza bowiem sytuację procesową konsumenta zamiast zapewniać mu lepszą ochronę, jakkolwiek należy przyznać, że pojęcie postępowania w sprawie uznania postanowień umownych za niedozwolone jest szersze niż pojęcie postępowania w sprawie uznania postanowienia wzorca za niedozwolony, i przepis art. 479<sup>1</sup>pkt 4 może wprowadzać w błąd.

## **2.1. Postępowanie w sprawie uznania postanowienia wzorca umownego za niedozwolone** (kontrola abstrakcyjna wzorców umownych)

Sprawy o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone należą do właściwości Sądu Okręgowego w Warszawie - sądu ochrony konkurencji i konsumentów. Od wyroku tego sądu przysługuje rewizja do sądu apelacyjnego, a także kasacja do Sądu Najwyższego. Powództwo w tych sprawach może wytoczyć każdy, kto według oferty pozwanego przedsiębiorcy mógłby zawrzeć z nim umowę zawierającą kwestionowane postanowienie. Powództwo może wytoczyć także organizacja konsumencka (także zagraniczna, wpisana na odpowiednią listę w Dzienniku Urzędowym UE), rzecznik konsumentów oraz Prezes UOKiK.

Kontrola w tym trybie jest abstrakcyjna, oderwana od konkretnego stosunku zobowiązaniowego, dlatego z żądaniem uznania postanowienia wzorca umowy za niedozwolone można wystąpić również wtedy, gdy pozwany zaniechał jego stosowania, jeżeli od tego zaniechania nie minęło więcej niż sześć miesięcy. Nie ma także znaczenia zaniechanie przez pozwanego, po wytoczeniu powództwa, stosowania zaskarżonego postanowienia wzorca umownego. W sprawach tego typu nie jest możliwe ani uznanie powództwa, ani ugoda, bowiem jego celem nie jest zaspokojenie interesów jednostkowych, a wyeliminowanie z obrotu niewłaściwego postanowienia.

Uwzględniając powództwo, sąd w sentencji wyroku przytacza treść tych postanowień wzorca umowy, które uznaje za niedozwolone i zakazuje ich wykorzystywania. Wyrok jest podstawą zamieszczenia zakwestionowanego postanowienia w rejestrze prowadzonym przez Prezesa UOKiK i z chwilą tego zamieszczenia staje się skuteczny wobec osób trzecich. Dodatkowo wyrok podlega

publikacji w Monitorze Sądowym i Gospodarczym. Istnieje spór, co do kręgu “osób trzecich” związanych wyrokiem. Niewątpliwie będzie on dotyczył wszystkich klientów przedsiębiorcy, przeciwko któremu toczyło się postępowanie. Natomiast czy będzie skuteczny względem wszystkich innych przedsiębiorców jest wątpliwe. Zgodnie z odpowiednią dyrektywą europejską w sprawie niedozwolonych postanowień umownych, państwa mogą nadawać takim wyrokom rozszerzoną skuteczność – ale wobec wszystkich przedsiębiorców, którzy stosują ten sam wzorzec umowy. Nie powinno się zatem wrywać z kontekstu całego wzorca tylko jednego z jego postanowień, bowiem być może w innym wzorcu będzie ono uzasadnione.

Wspomniany wyżej rejestr postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone prowadzony przez Prezesa UOKiK zawiera sformułowania zaczerpnięte z prawomocnych wyroków, które sąd przesyła Prezesowi. Stąd można w nim znaleźć wielokrotne powtórzenie podobnie brzmiących postanowień, co jedynie wzmacnia pogląd o ograniczonym zakresie obowiązywania wyroków. Rejestr, o którym mowa powyżej, jest jawny a Prezes UOKiK udostępnia jego treść na stronie internetowej swojego urzędu [www.uokik.gov.pl](http://www.uokik.gov.pl).

## **2.2. Postępowanie uproszczone**

Dla ułatwienia dochodzenia roszczeń w sprawach drobnych, przede wszystkim dotyczących naruszenia interesów konsumentów, wprowadzono uproszczone postępowanie przed sądami rejonowymi (sądami grodzkimi). Zasady te dotyczą postępowań w sprawach wynikających z umów, jeżeli wartość przedmiotu sporu nie przekracza pięciu tysięcy złotych, oraz w sprawach o zapłatę czynszu najmu lokali mieszkalnych i opłat obciążających najemcę oraz opłat z tytułu korzystania z lokalu mieszkalnego w spółdzielni mieszkaniowej bez względu na wartość przedmiotu sporu. Główne pisma procesowe, a w szczególności pozw, odpowiedź na pozw, sprzeciw od wyroku zaocznego i pismo zawierające wnioski dowodowe wnoszone w postępowaniu uproszczonym powinny być sporządzone na urzędowych formularzach. Stosowanie formularzy powinno zapewnić kompletność składanych pism i uwolnić strony od konieczności korzystania z pomocy adwokata.

Dla przyspieszenia postępowania, jednym pozwem można dochodzić tylko jednego roszczenia. Połączenie kilku roszczeń spowoduje zwrot pozwu z pouczeniem o konieczności jego zmiany. Nie jest możliwe dochodzenie części roszczenia w tym trybie postępowania, jeżeli ze względu na wartość całego roszczenia należałoby prowadzić postępowanie na zasadach ogólnych. Nie jest także dopuszczalna zmiana powództwa w toku procesu. Dopuszczalne jest natomiast powództwo wzajemne oraz przedstawienie zarzutu potrącenia, jeżeli powoływane w nich roszczenia nadają się do rozpoznania w postępowaniu uproszczonym.



Dla przyspieszenia postępowania przyjęto, że wnioski dowodowe, zarzuty i inne okoliczności nie zgłoszone w pozwie, odpowiedzi na pozew, sprzeciwie od wyroku zaocznego lub na pierwszym posiedzeniu przeznaczonym na rozprawę będą rozpoznawane tylko wtedy, gdy strona wykaże, że nie mogła ich powołać wcześniej lub gdy potrzeba ich powołania wynikła później. Powód może przytoczyć nowe okoliczności faktyczne i wnioski dowodowe nie później niż w terminie tygodnia od dnia doręczenia mu odpowiedzi na pozew lub sprzeciwu od wyroku zaocznego. W postępowaniach uproszczonych sąd może dokonywać wezwań stosując odpowiednio zasady przewidziane dla sporów z zakresu prawa pracy, mniej sformalizowane. Nie stosuje się także w tym postępowaniu opinii biegłych, a sąd uznając, że ściśle udowodnienie wysokości żądania nie jest możliwe lub nadmiernie utrudnione, może zasądzić odpowiednią sumę według swej oceny.

Sąd może także uznać, że sprawa jest szczególnie zawiła lub jej rozstrzygnięcie wymaga wiadomości specjalnych, i w dalszym ciągu rozpoznać ją na zasadach ogólnych, bez wspomnianych wyżej uproszczeń.

Apelację od wyroku w postępowaniu uproszczonym można oprzeć wyłącznie na zarzutach: nieważności postępowania, rażącego naruszenia prawa materialnego przez błędną jego wykładnię lub niewłaściwe zastosowanie, rażącego naruszenia istotnych przepisów postępowania, jeżeli uchybienia te mogły mieć wpływ na wynik sprawy. Nie jest tym samym dopuszczalna apelacja z powodu nie zadowolenia z wyroku. Także prowadzenie postępowania apelacyjnego jest uproszczone. Nie prowadzi się w szczególności postępowania dowodowego (poza dowodami z dokumentów), rozpoznaje sprawę w składzie jednego sędziego, można ją rozpoznać na posiedzeniu niejawnym. Ograniczeń dowodowych nie stosuje się, jeżeli apelację oparto na późniejszym wykryciu okoliczności faktycznych lub środkach dowodowych, z których strona nie mogła skorzystać przed sądem pierwszej instancji.

### **2.3. Sąd polubowny**

Podstawą działania sądów polubownych jest regulacja zawarta w księdze trzeciej kodeksu postępowania cywilnego. Sąd taki może mieć charakter stały (tak poniżej opisane sądy konsumenckie), jak i okazjonalny, do rozstrzygnięcia jednego sporu. Sąd polubowny będzie władny do rozstrzygnięcia sporu, jeżeli dokonano czynności zwanej zapisem na sąd polubowny, to znaczy strony wyraziły zgodę na rozstrzygnięcie sporu z pominięciem właściwego sądu powszechnego. W sądach polubownych orzekają arbitrzy, którymi nie mogą być sędziowie państwowi, a mogą być nimi obywatele korzystający z pełni praw i posiadający pełną zdolność do czynności prawnych. W praktyce powołuje się arbitrowi posiadających pewną znajomość spraw będących przedmiotem

sporu. Można w zapisie na sąd polubowny określić sposób wyłaniania arbitrów, a gdy tego nie uczyniono, to każda ze stron wskazuje swego arbitra, a oni powołują superarbitra przewodniczącego, i w tym składzie spór jest rozstrzygany. Jeżeli strona uchyła się od wskazania arbitra, może to uczynić właściwy sąd rejonowy.

Postępowanie przed sądem polubownym odbywa się w trybie przyjętym przez strony, lub przez sam sąd polubowny. Sąd ten nie jest w tym zakresie związany procedurą określoną w k.p.c., jednak nie może zaniechać wszechstronnego wyjaśnienia okoliczności niezbędnych do rozstrzygnięcia sprawy.

Sąd polubowny może przesłuchiwać strony, świadków i biegłych i odbierać od nich przyrzeczenia, nie może jednak stosować środków przymusu. Sąd polubowny może zwracać się do sądu rejonowego o wykonanie czynności procesowych, których sam nie może wykonać. Wyroki zapadają większością głosów, chyba że zapis wymaga jednomyślności. Brak wymaganej większości lub jednomyślności powoduje bezskuteczność zapisu i otwiera drogę do dochodzenia rozstrzygnięcia przez sąd powszechny.

Sady polubowne formułują wyroki zawierające takie elementy, jak oznaczenie zapisu na sąd polubowny; miejsce i datę wydania wyroku; oznaczenie stron i arbitrów; rozstrzygnięcie; uzasadnienie i podpisy wszystkich arbitrów. Odpis wyroku podpisany tak jak oryginał doręcza się stronom, a także składa w sądzie akta sprawy wraz z oryginałem wyroku, dowodami doręczenia jego odpisów i innymi dokumentami. Stałe sądy polubowne mogą przechowywać akta we własnym archiwum. Wyrok sądu polubownego oraz ugoda przed nim zawarta mają moc prawną na równi z wyrokiem sądu państwowego, po wydaniu przez sąd państwowy, na posiedzeniu niejawnym, postanowienia o ich wykonalności. Sąd odmówi wydania takiego postanowienia jeżeli wyrok lub ugoda uchybia praworządności lub zasadom współżycia społecznego.

Postępowanie jest jednoinstancyjne - od wyroku sądu polubownego nie przysługuje odwołanie, ale możliwa jest skarga z żądaniem uchylecia takiego wyroku, jeżeli nie było ważnego zapisu na sąd polubowny, stronę pozbawiono możliwości obrony jej praw, nie zachowano trybu postępowania przyjętego przed tym sądem polubownym, rozstrzygnięcie o żądaniach stron jest niezrozumiałe, zawiera sprzeczności albo uchybia praworządności lub zasadom współżycia społecznego lub zachodzą przyczyny, które stanowią podstawę skargi o wznowienie postępowania w myśl przepisów k.p.c.

Szczególnego rodzaju sądem polubownym jest stały polubowny sąd konsumencki, tworzony zgodnie z przepisami Ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o Inspekcji Handlowej na podstawie

umowy zawartej przez wojewódzkiego inspektora inspekcji handlowej z organizacjami pozarządowymi reprezentującymi konsumentów lub przedsiębiorców oraz innymi zainteresowanymi jednostkami organizacyjnymi, której treść określa między innymi zasady pokrywania kosztów wynagrodzenia arbitrów. Sądy konsumenckie rozpatrują spory o prawa majątkowe wynikłe z umów zawartych pomiędzy konsumentami i przedsiębiorcami.

Tryb postępowania przed sądami konsumenckimi określa Regulamin ustalony w rozporządzeniu Ministra Sprawiedliwości z dnia 25 września 2001 r. w sprawie określenia regulaminu organizacji i działania stałych polubownych sądów konsumenckich (Dz. U. Nr 113, poz. 1214). Zgodnie z tym regulaminem, sądy takie prowadzi osobne listy stałych arbitrów wskazywanych przez organizacje konsumenckie i organizacje przedsiębiorców obydwu list.

W postępowaniu przed sądami polubownymi w zakresie nieuregulowanym Ustawą o Inspekcji Handlowej stosuje się przepisy Kodeksu postępowania cywilnego, z wyżej wskazanymi zastrzeżeniami co do trybu postępowania.

### **3. Ochrona konsumenta w prawie wykroczeń**

Problematyka ochrony konsumenta znajduje swoje odzwierciedlenie także w przepisach Ustawy z dnia 20 maja 1971 r. Kodeks wykroczeń (Dz. U. Nr 12 poz. 114), i to nie tylko w rozdziale XV „Wykroczenia przeciwko interesom konsumentów” ale także w innych jego częściach. Trudno wskazać uzasadnienie dla takiego rozproszenia tych przepisów.

Do zakresu ochrony konsumenta zaliczyć można w szczególności Art. 60<sup>1</sup> k.w., umieszczony niezbyt chyba fortunnie wśród wykroczeń przeciwko porządkowi i spokojowi publicznemu, obejmujący takie wykroczenia, jak: nie oznaczanie siedziby i miejsca wykonywania działalności gospodarczej lub wprowadzanie przez wytwórców towarów do obrotu bez wymaganych oznaczeń (§ 3); wykonywanie bez wymaganych uprawnień zadania przewodnika turystycznego lub pilota wycieczek, świadczenie usług hotelarskich z użyciem nazw rodzajowych lub określenia kategorii obiektów hotelarskich bez decyzji lub niezgodnie z decyzją lub świadczenie tych usług z wykorzystaniem oznaczeń, które mogą wprowadzić klientów w błąd co do rodzaju lub kategorii obiektu hotelarskiego, świadczenie usług hotelarskich w obiekcie nie zgłoszonym, pomimo obowiązku, do ewidencji czy wreszcie świadczenie tych usług wbrew decyzji nakazującej wstrzymanie ich świadczenia (§ 4); a ponadto zawieranie umów o prawo korzystania z budynku lub pomieszczenia mieszkalnego w oznaczonym czasie w każdym roku (*timesharing*) bez zachowania

właściwych wymogów, dotyczących ich treści lub formy, żądanie od nabywców prawa do timesharingu zapłaty przed upływem przysługującego im terminu do odstąpienia od umowy (§ 5) oraz nieuczciwe i sprzeczne z treścią nabywanego prawa oświadczenie, że przedmiotem umowy jest własność (§ 6).

Pośród wykroczeń przeciwko zdrowiu do zakresu istotnego dla ochrony konsumenta zaliczyć można wykroczenie nie dopełnienia obowiązku zapewnienia należytego stanu sanitarnego w zakładach produkujących i wprowadzających do obrotu środki spożywcze (art. 111), podobnie w zakresie handlu okrężnego, obwoźnego lub obnośnego dla którego dodatkowo karze podlega wprowadzanie do obrotu środków spożywczych zabronionych w takim handlu (art. 112), a także nie zachowywanie należytej czystości przy świadczeniu usług w zakładach żywienia zbiorowego, w kąpieliskach, zakładach fryzjerskich, kosmetycznych, pralniczych lub noclegowych albo dopuszczanie do wykonywania czynności w takich zakładach przez osobę dotkniętą chorobą zakaźną (art. 113).

W grupie wykroczeń przeciwko interesom konsumentów wymienić można nabywanie biletów w celu odsprzedaży z zyskiem (art. 133), oszukiwanie co do ilości, wagi, miary, gatunku, rodzaju lub ceny przy sprzedaży towaru lub świadczeniu usług (art. 134) w przypadku, gdy szkoda zagrażająca konsumentowi nie przekracza 100 zł – powyżej tej wielkości spełnione byłyby znamiona przestępstwa z kodeksu karnego, ukrywanie lub nieuzasadniona odmowa sprzedaży towaru w przedsiębiorstwie handlowym lub gastronomicznym (art. 135), umyślne usuwanie oznaczeń określających cenę, termin przydatności do spożycia lub datę produkcji, jakość lub ilość nominalną, gatunek lub pochodzenie towarów, a także przeznaczanie towarów z usuniętymi oznaczeniami do sprzedaży (art. 136), nie uwidacznianie cen lub ilości nominalnej towarów i usług (art. 137), żądanie i pobieranie za zawodowe świadczenie usług zapłaty wyższej od obowiązującej albo umyślne bez uzasadnionej przyczyny odmawianie świadczenia (art. 138), nie okazywanie konsumentowi dokumentu potwierdzającego wykonywanie działalności gospodarczej, pełnomocnictwa oraz dokumentu tożsamości, przy zawieraniu umów poza lokalem przedsiębiorstwa (Art. 138a) wykorzystywanie lub zalecenie stosowania przez przedsiębiorcę, a w odniesieniu do osób prawnych przez kierującego przedsiębiorstwem lub upoważnionego do zawierania umów z konsumentami, ogólnych warunków umów albo wzoru umowy zawierających niedozwolone postanowienia umowne, wbrew orzeczeniu sądu (art. 138b), zawieranie z konsumentem umowy o kredyt konsumencki z rażącym naruszeniem wymagań dotyczących treści umowy albo z pominięciem obowiązku doręczenia jej dokumentu, nie podawanie rzeczywistej rocznej stopy oprocentowania a także przyjmowanie na zabezpieczenie kredytu konsumenckiego weksla lub czeku bez klauzuli „nie na zlecenie” (art. 138c).

W zakresie wykroczeń przeciwko interesom konsumentów charakterystyczne jest karanie także podżegania i pomocnictwa, a w niektórych przypadkach również usiłowania, co stanowi odstępstwo od reguły odpowiedzialności z tytułu wykroczeń.

## **4. Ochrona konsumenta w prawie umów**

Przepisy chroniące konsumenta w zakresie umów zawieranych przez przedsiębiorców z jego udziałem, mają zarówno charakter ogólny, odnoszący się do wszelkich umów, bez względu na ich przedmiot, jak i szczegółowy, dotyczący tego typu umów, które w ocenie ustawodawcy stwarzają szczególne zagrożenie dla interesów konsumentów.

W pierwszej grupie, regulacji o charakterze ogólnym, będą takie, jak przepisy o niedozwolonych postanowieniach wzorców umownych, o umowach zawieranych na odległość i umowach poza lokalem przedsiębiorstwa. W drugiej grupie, szczegółowej wystąpią takie umowy, jak umowa o imprezę turystyczną, timesharing, a także pominięte w tym opracowaniu umowy o kredyt konsumencki, czy sprzedaż konsumencką.

### **4.1. Niedozwolone postanowienia umowne**

Konstrukcja niedozwolonych postanowień umownych ściśle związana jest z praktyką zawierania umów z wykorzystaniem pewnych wzorców umownych, w szczególności takich jak ogólne warunki umów, wzory umów, regulaminy ustalone przez jedną ze stron, i doręczone drugiej przy zawieraniu umowy. Stosowanie takich wzorców znacznie usprawnia zawieranie umów, pozwala powierzyć takie czynności osobom bez szczególnego przygotowania prawniczego, a także standaryzuje obrót prawny. Pociąga jednak za sobą zagrożenie nadużycia uprzywilejowanej pozycji przez stronę, która wzorzec przygotowała. W przepisach kodeksu cywilnego obowiązujących do 2000 r. wymagano, aby strona, której wzorzec umowy doręczono, zapoznała się z jego treścią i wyraziła zgodę na objęcie jej umową. Regulacja ta była jednak w stosunku do konsumentów fikcyjna – nie zapoznawali się oni bowiem z dostarczonymi drukami, nie rozumieli ich treści i tym samym ich zgoda miała co najwyżej charakter formalny i blankietowy, pomimo podpisywania stosownych oświadczeń. Dlatego wraz z implementacją dyrektywy europejskiej o niedozwolonych klauzulach umownych, przyjęto w polskim prawie zasadę, że warunkiem obowiązywania wzorca jest jedynie jego doręczenie najpóźniej w chwili zawierania umowy. Doręczanie wzorca umownego nie jest wymagane w umowach z konsumentami w drobnych, bieżących sprawach życia codziennego, jeżeli posługiwanie się wzorcem w takich umowach jest zwyczajowo przyjęte i z łatwością można zapoznać się z jego treścią – np. w komunikacji miejskiej.

Wzorce umowy przedstawiane konsumentom powinny być sformułowane jednoznacznie i w sposób zrozumiały. Postanowienia niejednoznaczne tłumaczy się bowiem na korzyść konsumenta. Rekompensując niejako konsumentom utratę możliwości wyraźnego wyrażania zgody na treść wzorców, wprowadzono zasadę, że niedozwolone jest stosowanie w tych wzorcach takich postanowień, nie uzgodnionych indywidualnie z konsumentem, które kształtują jego prawa i obowiązki w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając jego interesy – określając takie klauzule jako niedozwolone postanowienia umowne. Nie dotyczy to jednoznacznych postanowień określających główne świadczenia stron, w tym cenę lub wynagrodzenie. Wiąże się to zresztą z prymatem postanowień umowy, indywidualnie uzgodnionych, nad treścią wzorca. W razie sprzeczności treści umowy z wzorcem umowy strony są związane umową. Za nie uzgodnione indywidualnie uważa się te postanowienia umowy, na których treść konsument nie miał rzeczywistego wpływu – na przykład przejęte z formularza zaproponowanego konsumentowi. Ciężar udowodnienia, że postanowienie zostało uzgodnione indywidualnie, spoczywa na tym, kto się na to powołuje, a zatem w praktyce na przedsiębiorcy. Niedozwolone postanowienia umowy nie wiążą konsumenta, strony są jednak związane umową w pozostałym zakresie. W miejsce postanowień nieobowiązujących, jeżeli jest to konieczne, stosuje się odpowiednie dyspozytywne regulacje prawne zawarte w kodeksie cywilnym i ustawach szczególnych.

Zaproponowane przez ustawodawcę kryterium dobrych obyczajów odwołuje się do pewnych przyjętych powszechnie reguł słuszności i rzetelności. Oceny zgodności postanowienia umowy z dobrymi obyczajami dokonuje się, biorąc pod uwagę chwilę zawarcia umowy, jej treść, okoliczności jej zawarcia oraz związek z innymi umowami wiążącymi strony. Pojęcie rażącego naruszenia interesów konsumenta pozostawiono do ustalenia w praktyce.

Dla ułatwienia oceny poszczególnych, stosowanych w praktyce postanowień wzorców umownych, ustawodawca w art. 385<sup>3</sup> k.c. zamieścił tzw. „szarą listę” niedozwolonych postanowień, to znaczy wskazał takie rodzaje tych postanowień, na które należy zwrócić szczególną uwagę przy ocenie wzorca. Dla umów zawieranych w turystyce szczególnie istotne wydają się takie przykładowe postanowienia, jak te które: wyłączają lub ograniczają odpowiedzialność względem konsumenta za szkody na osobie, wyłączają lub istotnie ograniczają odpowiedzialność względem konsumenta za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania, przewidują postanowienia, z którymi konsument nie miał możliwości zapoznać się przed zawarciem umowy, uzależniają spełnienie świadczenia od okoliczności zależnych tylko od woli kontrahenta konsumenta, uprawniają kontrahenta konsumenta do jednostronnej zmiany umowy bez ważnej przyczyny wskazanej w tej umowie, wyłączają obowiązek zwrotu konsumentowi uiszczonych zapłat za świadczenie nie

spełnione w całości lub części, jeżeli konsument zrezygnuje z zawarcia umowy lub jej wykonania, nakładają wyłącznie na konsumenta obowiązek zapłaty ustalonej sumy na wypadek rezygnacji z zawarcia lub wykonania umowy, nakładają na konsumenta, który nie wykonał zobowiązania lub odstąpił od umowy, obowiązek zapłaty rażąco wygórowanej kary umownej lub odstępnego, uzależniają odpowiedzialność kontrahenta konsumenta od wykonania zobowiązań przez osoby, za pośrednictwem których kontrahent konsumenta zawiera umowę lub przy których pomocy wykonuje swoje zobowiązanie, albo uzależniają tę odpowiedzialność od spełnienia przez konsumenta nadmiernie uciążliwych formalności, wyłączają jurysdykcję sądów polskich lub poddają sprawę pod rozstrzygnięcie sądu polubownego polskiego lub zagranicznego albo innego organu, a także narzucają rozpoznanie sprawy przez sąd, który wedle ustawy nie jest miejscowo właściwy.

#### **4.2. Umowy poza lokalem przedsiębiorstwa**

Ustawa z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny reguluje w sposób szczególny zawieranie umów poza lokalem przedsiębiorstwa oraz zawieranie umów na odległość (Dz. U. Nr 22, poz. 271).

Zawieranie umów poza lokalem przedsiębiorstwa stanowi zagrożenie interesów konsumenta z powodu ograniczonej możliwości sprawdzenia wiarygodności przedsiębiorcy oferującego towar lub usługę, a także ze względu na element zaskoczenia przedstawioną przez przedsiębiorcę ofertą i trudność z jej porównaniem z ofertami innych przedsiębiorców. Dlatego ustawodawca nakłada na przedsiębiorcę proponującego konsumentom zawieranie umów w ten sposób obowiązek okazania dokumentu potwierdzającego prowadzenie działalności gospodarczej oraz dokumentu tożsamości, a w razie zawierania umów w imieniu przedsiębiorcy zawierający umowę okazuje ponadto dokument potwierdzający swoje umocowanie. Obowiązek ten dotyczy także umów zawieranych w wyniku zorganizowanego zbierania ofert konsumentów w miejscu pracy konsumenta, jego mieszkaniu lub innym miejscu jego prywatnego pobytu.

Dla zapewnienia możliwości swobodnej oceny przedstawionej oferty, ustawodawca nadaje konsumentowi ustawowe prawo odstąpienia od umowy bez podania przyczyny przez stosowne oświadczenie na piśmie w terminie dziesięciu dni od zawarcia umowy. Nie jest dopuszczalne uzależnianie tego prawa od zapłaty odstępnego. O prawie odstąpienia należy konsumenta poinformować na piśmie, wręczając mu wzór odstąpienia, pod sankcją nie rozpoczęcia biegu terminu na odstąpienie do chwili, w której konsument dowie się o swoim prawie. Nie dotyczy to umów wykonanych, jeżeli od ich wykonania upłynęły trzy miesiące. Odstąpienie powoduje stan

prawny, w którym umowę uważa się za nie zawartą, a strony winny zwrócić sobie wszystko to co świadczyły. Od przedpłat należą się konsumentowi odsetki ustawowe.

Ustawodawca wyłącza spod działania powyższych przepisów szereg umów, takich jak drobne umowy do 10 euro wartości, umowy o świadczenia ciągle oferowane na podstawie wystarczającej informacji pisemnej z którą konsument mógł się zapoznać pod nieobecność drugiej strony, itp. Dla umów zawieranych w turystyce istotne znaczenie ma wyłączenie spod działania powyższych przepisów umów ubezpieczenia.

### **4.3. Umowy zawierane na odległość**

O umowach zawieranych na odległość mówimy wówczas, gdy przedsiębiorca tak zorganizował swoją działalność, że zawiera umowy z konsumentem bez jednoczesnej obecności obu stron, przy wykorzystaniu środków porozumiewania się na odległość, w szczególności drukowanego lub elektronicznego formularza zamówienia niezaadresowanego lub zaadresowanego, listu seryjnego w postaci drukowanej lub elektronicznej, reklamy prasowej z wydrukowanym formularzem zamówienia, reklamy w postaci elektronicznej, katalogu, telefonu, telefaksu, radia, telewizji, automatycznego urządzenia wywołującego, wizjofonu, wideotekstu, poczty elektronicznej lub innych środków komunikacji elektronicznej w rozumieniu Ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. Nr 144, poz. 1204). Nie dotyczy to zatem okazjonalnych umów z wykorzystaniem środków porozumiewania się na odległość.

Zagrożenie interesów konsumenta w takich umowach związane jest z niezrozumieniem warunków umowy, ograniczoną możliwością weryfikacji wiarygodności kontrahenta oraz ograniczoną możliwością zbadania jakości świadczenia. Dlatego ochrona konsumenta koncentruje się w tym zakresie na następujących elementach:

- Sformułowaniu obowiązku jednoznacznego informowania o zamiarze zawarcia umowy i nie zaskakiwania konsumenta propozycją zawarcia umowy;
- Uprawnieniu konsumenta do odstąpienia od umowy zawartej w ten sposób w terminie 10 dni od zawarcia umowy o świadczenie usługi lub od wydania rzeczy, bez podania przyczyn, przez złożenie stosownego oświadczenia na piśmie. Do zachowania tego terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem, a w związku z odstąpieniem konsument nie może być obciążany żadnymi opłatami;
- Ustaleniu szczegółowego zakresu informacji, które powinny być przekazane konsumentowi najpóźniej w chwili złożenia mu propozycji zawarcia umowy, obejmujących oznaczenie przedsiębiorcy, istotne właściwości świadczenia, cenę lub wynagrodzenie i zasadach jego zapłaty, koszty oraz termin i sposób dostawy, prawo odstąpienia od umowy i jej



wypowiedzenia, koszty wynikające z korzystania ze środków porozumiewania się na odległość, jeżeli są one skalkulowane inaczej niż wedle normalnej taryfy, termin związania ofertą, minimalny okres, na jaki ma być zawarta umowa o świadczenia ciągłe lub okresowe, miejsce i sposób składania reklamacji.

Przepisy o zawieraniu umów na odległość stosowane są z licznymi wyłączeniami i ograniczeniami. W szczególności dla usług turystycznych znaczenie ma art. 16 ust. 2 pkt 2, zgodnie z którym nie stosuje się prawa odstąpienia od umowy, szczegółowych warunków informowania o warunkach umowy oraz ustawowym terminie wykonania umowy (art. 7, 9 i art. 12 ust. 1) do świadczenia, w ściśle oznaczonym okresie, usług w zakresie zakwaterowania, transportu, rozrywek, gastronomii, a w wypadku rozrywek na świeżym powietrzu przedsiębiorca może zastrzec także wyłączenie obowiązku zawiadomienia o niemożności spełnienia świadczenia o we wskazanych w umowie okolicznościach.

#### **4.4. Umowa o imprezę turystyczną**

Regulacje dotyczące umowy o imprezę turystyczną oparte są w przeważającej mierze na przepisach Dyrektywy 90/314/EEC, a ich celem jest wyeliminowanie lub ograniczenie najpoważniejszych zagrożeń interesów konsumenta, związanych z umowami tego typu. Do zagrożeń tych zaliczyć można w szczególności niebezpieczeństwa związane praktyką pobierania przedpłat za usługi, pakietowy charakter świadczeń, bez wyodrębniania poszczególnych usług i ich kosztów, co może prowadzić do błędnej oceny atrakcyjności świadczenia, a także rozłożony w czasie i podzielony na wiele podmiotów współpracujących proces realizacji usługi, powodujący zmienność warunków ich świadczenia i możliwość uchylania się od odpowiedzialności za poszczególne elementy świadczenia. Zagrożeniem bezpieczeństwa klientów powierzających organizatorom turystyki zapewnienie niezbędnych świadczeń może być także fakt świadczenia usług z dala od miejsca zamieszkania, poza granicami kraju, gdzie bariera językowa, obyczajowa a często także ekonomiczna utrudnia im należyte dbanie o swoje interesy.

Słabością polskiej regulacji tej umowy pozostaje uchylanie się od określania charakteru prawnego umów tego rodzaju – uregulowania zawarte w rozdziale 3 Ochrona klienta, Ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych są zbyt szczątkowe, aby można mówić o odrębnym typie umowy nazwanej, a stanowisko doktryny i praktyki, dotyczące między innymi możliwości stosowania do tej umowy przepisów o umowie o dzieło jest dalekie od jednoznaczności.

Istotne elementy polskiej regulacji to po pierwsze wprowadzenie zasady obiektywnej odpowiedzialności organizatora turystyki za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy o świadczenie usług turystycznych, możliwej do wyłączenia jedynie w przypadku gdy niewykonanie lub nienależyte wykonanie jest spowodowane wyłącznie działaniem lub zaniechaniem klienta, działaniem lub zaniechaniem osób trzecich, nieuczestniczących w wykonywaniu usług przewidzianych w umowie, jeżeli tych działań lub zaniechań nie można było przewidzieć ani uniknąć albo siłą wyższą. Możliwość wyłączenia tej odpowiedzialności w umowie jest bardzo ograniczona.

Po drugie ustawodawca nakłada na organizatorów turystyki i pośredników turystycznych, szczegółowe obowiązki informacyjne, nie tylko nakazując formułować materiały informacyjne w sposób dokładny i zrozumiały, ale określając także minimalny zakres ich treści (art. 12 i 13). Równie istotnym elementem ochrony konsumenta jest określenie minimalnego zakresu treści umowy i wymóg formy pisemnej umów z klientami.

Po trzecie, ustawodawca nakłada na organizatorów turystyki obowiązek zapewnienia klientom skutecznego zabezpieczenia finansowego chroniącego dokonane przez nich przedpłaty, a także gwarantującego pokrycie kosztów ich powrotu do kraju w przypadku, gdy organizator wbrew obowiązkowi powrotu takiego nie zapewnia. Skuteczność tego zabezpieczenia uzależniona jest między innymi od rzetelnej informacji przedstawionej klientom, w tym także co do sposobu ubiegania się o wypłatę środków z zabezpieczenia.

Specyficznym elementem ochrony konsumenta w prawie polskim, nie przewidzianym w dyrektywie 90/314, jest obowiązek zawarcia na rzecz osób uczestniczących w imprezach zagranicznych umów ubezpieczenia od następstw nieszczęśliwych wypadków i kosztów leczenia, co istotnie wzmacnia ochronę klientów za granicą.

Ważnym elementem regulacji, odnoszącym się do umów tego rodzaju, jest wprowadzenie ograniczonej możliwości modyfikacji umowy zarówno przed rozpoczęciem jej wykonywania, jak i w jego trakcie. Modyfikacje takie bywają wymuszone zmieniającymi się warunkami, jednak ich dokonanie zawsze musi uwzględniać interes klienta, któremu w związku z tym przyznaje się ustawowe prawo odstąpienia od umowy, w przypadku zmian, których klient nie akceptuje. Jednym z elementów tej modyfikacji jest zmiana ceny (wynagrodzenia), dopuszczalna w wyjątkowych przypadkach.

Specyficznym elementem umów tego rodzaju jest także tzw. substytucja po stronie klienta - możliwość przeniesienia na inną osobę spełniającą warunki udziału w imprezie turystycznej wszystkich przysługujących mu z tytułu umowy o świadczenie usług turystycznych uprawnień, jeżeli jednocześnie osoba ta przejmuje wszystkie wynikające z tej umowy obowiązki. Substytucja ta ogranicza ryzyko klienta związane z niemożnością udziału w imprezie w przypadku zmieniających się warunków po jego stronie.

Przepisy ustawy o usługach turystycznych mają pierwszeństwo przed innymi przepisami, w tym kodeksu cywilnego, w odniesieniu do umów tego rodzaju. Dopiero w zakresie nieuregulowanym ustawą do umów z klientami zawieranych przez organizatorów turystyki i pośredników turystycznych stosuje się przepisy Kodeksu cywilnego oraz inne przepisy dotyczące ochrony konsumenta. Zasada ta pozwala uwzględnić specyfikę usług turystycznych. Podobnie jak w odniesieniu do innych regulacji prokonsumenckich przyjęto semiimperatywny charakter przepisów ustawy, co oznacza, że postanowienia umów zawieranych przez organizatorów turystyki z klientami mniej korzystne dla klientów niż postanowienia ustawy są nieważne, a w ich miejsce obowiązują przepisy ustawy.

#### **4.5. Timesharing**

Elementy regulacji tej umowy zawiera w prawie polskim Ustawa z dnia 13 lipca 2000 r. o ochronie nabywców prawa korzystania z budynku lub pomieszczenia mieszkalnego w oznaczonym czasie w każdym roku oraz o zmianie ustaw Kodeks cywilny, Kodeks wykroczeń i Ustawy o księgach wieczystych i hipotece (Dz. U. Nr 74, poz. 855). Podobnie jak w odniesieniu do imprez turystycznych, także i ta regulacja nie charakteryzuje umowy timeshare jako odrębnego typu, a jedynie eliminuje główne zagrożenia interesu klienta związane z zawieraniem takich umów.

Zagrożenia te, to przede wszystkim niejasne przedstawienie przedmiotu świadczenia i charakteru nabywanego przez konsumenta prawa – korzystanie z lokalu może odbywać się bowiem zarówno w oparciu o prawa rzeczowe, takie jak na przykład użytkowanie, jak i prawa obligacyjne np. najem lub umowa o świadczenie usług. Dlatego przedsiębiorca oferujący zawieranie umów tego rodzaju powinien dostarczyć nabywcy (konsumentowi) prospekt w odpowiednim języku obejmujący szczegółowo wyliczone w ustawie informacje, w tym określenie treści prawa korzystania z budynku lub pomieszczenia mieszkalnego w oznaczonym czasie w każdym roku, wraz ze wskazaniem, czy nabywca może je zamienić lub przenieść uprawnienie do jego wykonywania, oraz zasady zbywania tego prawa i związane z tym koszty, określenie budynku lub pomieszczenia mieszkalnego, dane dotyczące zasad zarządzania budynkiem lub pomieszczeniem mieszkalnym

oraz ponoszenia kosztów jego utrzymania, napraw i remontów, wysokość ryczałtowego wynagrodzenia za nabycie prawa oraz podstawy obliczania innych należności, w tym obciążeń związanych z korzystaniem z nieruchomości, w szczególności kosztów zarządu, podatków i opłat lokalnych, kosztów napraw i remontów. Podobnie szczegółowa musi być także sama umowa.

Kolejnym istotnym zagrożeniem, związanym z dosyć złożonym charakterem świadczenia, opłacanego zarówno w formie skapitalizowanej, jak i poprzez świadczenia okresowe, jest podejmowanie przez nabywców pochopnych decyzji co do zawarcia umowy. Aby zagrożenie to zminimalizować ustawodawca uprawnia nabywcę do odstąpienia od umowy bez podania przyczyny w terminie dziesięciu dni od doręczenia mu dokumentu umowy, przez złożenie przedsiębiorcy pisemnego oświadczenia woli o odstąpieniu od umowy. W przypadku braku wszystkich wymaganych informacji, termin ten wydłuża się o okres do doręczenia brakujących informacji, nie więcej niż o trzy miesiące. Do upływu okresu upoważniającego do odstąpienia nie wolno pobierać od nabywcy jakichkolwiek należności czy świadczeń określonych w umowie.

Ze względu na powszechne wiązanie stanu prawnego dotyczącego nieruchomości z systemem prawnym miejsca jej położenia, przyjęto zasadę, że jeżeli umowa lub wynikający z niej stosunek prawny, podlega prawu obcemu, a prawo to nie zapewnia nabywcy poziomu ochrony przewidzianego polską ustawą, przepisy ustawy stosuje się także wtedy, gdy budynek lub pomieszczenie mieszkalne położone są w Rzeczypospolitej Polskiej lub nabywca ma miejsce zamieszkania w Rzeczypospolitej Polskiej, lub do zawarcia umowy doszło w następstwie wręczenia prospektu lub złożenia oferty przez przedsiębiorcę w Rzeczypospolitej Polskiej, lub do zawarcia umowy doszło w następstwie oferty nabywcy złożonej przedsiębiorcy w Rzeczypospolitej Polskiej. Praw określonych ustawą nie można w drodze umowy ograniczyć ani wyłączyć.

# **SYSTEM ZABEZPIECZEŃ FINANSOWYCH NA RZECZ KLIENTÓW, ORGANIZATORÓW TURYSTYKI I POŚREDNIKÓW TURYSTYCZNYCH**

## **1. Podstawy prawne systemu zabezpieczeń finansowych na rzecz osób korzystających z usług organizatorów turystyki w Unii Europejskiej i w Polsce**

Zabezpieczenia finansowe na rzecz klientów dokonujących wpłat za usługi turystyczne zostały wprowadzone w krajach Unii Europejskiej dyrektywą 90/314/EEC. Celowość stosowania zabezpieczeń wynika przede wszystkim z praktyki pobierania przedpłat od klientów, na poczet usług świadczonych w przyszłości, oraz z faktu świadczenia tych usług w miejscu odległym od miejsca zamieszkania klienta i miejsca zawarcia umowy. Dlatego art. 7 wymaga, aby organizator lub sprzedawca zapewnił wystarczający dowód zabezpieczenia środków na pokrycie zwrotu wniesionych wpłat lub pokrycie kosztów sprowadzenia do kraju konsumenta w przypadku swej niewypłacalności. Dyrektywy europejskie nie kształtują bezpośrednio praw i obowiązków obywateli państw członkowskich, zobowiązują natomiast te państwa, do wprowadzenia skutecznych instrumentów, zgodnych z prawem miejscowym, pozwalających osiągnąć cel dyrektywy. Jakkolwiek zatem ustawodawca europejski nie ingeruje w ostateczne brzmienie przepisów krajowych czy też wybrane przez poszczególne państwa instrumenty prawne, to ocenie podlega skuteczność rozwiązań wybranych przez poszczególne państwa. Niedopuszczalne jest zatem formalne jedynie wdrażanie przepisów, które będą nieskuteczne.

W prawie polskim wdrożenie zabezpieczenia finansowego zrealizowano poprzez system przepisów Ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych (tekst jednolity: Dz. U. 2004r. Nr 223 poz. 2268), oraz aktów wykonawczych do niej. W ramach ustawy podstawowe

znaczenie ma w tym zakresie art. 4 ust. 1, art. 5 ust. 1 pkt 2 i 3, ust. 4, 5 i 6 a także art. 10 i 14 ust. 4. Przepisy te opierają skuteczne zapewnienie zabezpieczeń finansowych na metodach administracyjnych – pierwotnie obowiązku uzyskania koncesji, następnie zezwolenia, a obecnie, zgodnie z Ustawą z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej (Dz. U. Nr 173, poz. 1807), wpisu do rejestru organizatorów turystyki lub pośredników turystycznych, warunkowanych przedstawieniem dokumentów potwierdzających zapewnienie zabezpieczenia w formie i wysokości określonej ustawą, a także utrzymywania tego zabezpieczenia przez cały okres prowadzonej działalności. Wysokość wymaganego zabezpieczenia określają akty wykonawcze - rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 24 listopada 2003 r. w sprawie minimalnej wysokości sumy gwarancji bankowej i ubezpieczeniowej wymaganej w związku z działalnością prowadzoną przez organizatorów turystyki i pośredników turystycznych (Dz. U. Nr 209, poz. 2028) oraz z dnia 24 grudnia 2003 r. w sprawie ubezpieczenia na rzecz klientów w związku z działalnością prowadzoną przez organizatorów turystyki i pośredników turystycznych (Dz. U. Nr 228, poz. 2269).

## **2. Przedmiot i zakres zabezpieczenia**

Przedmiot zabezpieczenia określa art. 5 ust. 1 pkt 2 zdanie pierwsze Ustawy o usługach turystycznych. Zgodnie z tym przepisem, przedmiotem zabezpieczenia są:

- 1) koszty powrotu klienta do kraju, w wypadku gdy organizator turystyki lub pośrednik turystyczny wbrew obowiązkowi nie zapewnia tego powrotu, oraz
- 2) wpłaty wniesione przez klientów w razie niewykonania zobowiązań umownych przez organizatora turystyki lub pośrednika turystycznego.

Dla pierwszej z nich, pokrycia kosztów powrotu klienta do kraju, kluczowe znaczenie ma określenie w konkretnej sytuacji, czy organizator turystyki ma obowiązek sprowadzenia klienta. Sformułowanie polskiej ustawy jest w tym zakresie ogólniejsze niż sformułowanie dyrektywy 90/314/EEC, zgodnie z którą pokrycie kosztów powrotu przewidziano w razie niewypłacalności organizatora imprezy. Jednak pojęcie niewypłacalności nie ma w polskim prawie charakteru normatywnego i jego wykorzystanie w przepisie nie wydawało się celowe. Jednak warto o tym przypomnieć, bowiem w zwykłym biegu zdarzeń związanych z pobytem turystów za granicą trudno sobie wyobrazić sytuację, w której wypłacalny, to znaczy zdolny do pokrycia ciężących na nim kosztów, organizator uchylałby się od tego obowiązku narażając się na rozgłos, który towarzyszy każdemu uruchomieniu środków z zabezpieczenia.

Określenie sytuacji, w których na organizatorze imprezy spoczywa obowiązek pokrycia kosztów powrotu klienta do kraju musi być poprzedzone analizą treści umowy zawartej z klientem, a także analizą sytuacji która prowadzi do konieczności powrotu i pokrycia związanych z tym kosztów. Obowiązek powstanie gdy np.: organizator w umowie zapewnia dojazd, pobyt i powrót, a po zakończeniu pobytu nie świadczy powrotu, lub organizator w umowie zapewnia dojazd i pobyt, ale na miejscu okazuje się, że pobyt nie jest opłacony i hotelarz odmawia przyjęcia gości, lub organizator oferuje pobyt w obiekcie nie odpowiadającym zawartej umowie (np. kemping zamiast hotelu) i uczestnik natychmiast odstępuje od umowy czy też gdy klient w trakcie trwania imprezy turystycznej, z uzasadnionych powodów, zgodnie z art. 16a ust. 2 ustawy, odmówi przyjęcia oferowanych mu świadczeń zastępczych itp.

Natomiast nie ma podstaw do dochodzenia od organizatora imprezy pokrycia kosztów powrotu lub jego świadczenia, jeżeli uczestnik, zdecydował się na powrót wcześniejszy, bez wskazania przyczyny leżącej po stronie organizatora, klient kwestionuje jakość świadczonych usług, jednak uchybienia nie są istotne i umożliwiają wykorzystanie świadczeń zgodnie z celem umowy, ew. klient korzysta z imprezy z dojazdem własnym środkiem transportu.

W drugiej z sytuacji wyznaczających zakres zabezpieczenia finansowego - zwrotu wpłat wniesionych przez klientów w razie niewykonania zobowiązań umownych, podstawowe znaczenie ma odróżnienie niewykonania umowy od jej nienależytego wykonania. Odróżnienie takie znane jest prawu cywilnemu, wspomina o nim między innymi podstawowy dla odpowiedzialności kontraktowej art. 471 k.c. Jednak definicji niewykonania i nienależytego wykonania umowy kodeks cywilny nie formułuje.

Najogólniej przyjąć można, że niewykonanie umowy występuje w sytuacji, gdy cel, dla którego umowa ta została zawarta, nie może być osiągnięty. Z punktu widzenia ustawy chodzi przede wszystkim o niemożność osiągnięcia celu umowy z przyczyn leżących po stronie dłużnika. Nie budzi wątpliwości sytuacja, w której klient opłaca wycieczkę, a ta nie dochodzi do skutku, np. zostaje odwołana przez organizatora lub klienci stawiający się na miejsce wyznaczonej zbiórki nie zastają nikogo. Ale całkowite niewykonanie umowy zajdzie również w sytuacji, w której organizator co prawda świadczy usługi zgodnie z programem, ale klienta błędnie powiadomiono o terminie odjazdu, miejscu zbiórki, wymaganych dokumentach itp. i w związku z tym nie może on z usług skorzystać.

Jednak w praktyce najistotniejsze wątpliwości budzić może sytuacja, kiedy organizator świadczy usługi, jednak w ocenie klienta usługi te nie odpowiadają przyrzeczonemu w umowie, a różnica jest tak zasadnicza, że korzystanie z oferowanych usług jest dla klienta bezcelowe. Może to dotyczyć bardzo różnych sytuacji. Pierwszą z nich wymieniono powyżej - oferowane miejsce zakwaterowania jest innego rodzaju niż przyrzeczone w umowie, a różnica wyklucza korzystanie z niego w sposób umówiony z klientem. Podobnie można ocenić podstawienie środka transportu innego rodzaju lub radykalnie niższej jakości niż umówiony, czy pominięcie w programie imprezy turystycznej jej głównej lub najważniejszej dla konkretnego klienta atrakcji. Trzeba także zauważyć, że ustawodawca nie ogranicza możliwości dochodzenia wypłaty ze środków zabezpieczenia jedynie w sytuacji niewykonania umowy z przyczyn leżących po stronie dłużnika. Także w sytuacji tzw. obiektywnej następczej niemożności świadczenia, kiedy to, zgodnie z art. 495 § 1 k.c., organizator lub pośrednik powinien zwrócić klientowi wpłatę zgodnie z przepisami o bezpodstawnym wzbogaceniu. W tym przypadku biuro podróży mogłoby, na podstawie art. 408 § 1 k.c., żądać zwrotu nakładów koniecznych, ale sprzeciwia się temu nowo dodany przepis art. 14 ust. 6 ustawy.

Nienależyte wykonanie umowy to z kolei wiele sytuacji, w których klient słusznie zarzuca niezgodność pomiędzy umową a stanem faktycznym, np. brak odpowiedniego wyposażenia pokoju, pominięcie pewnych punktów programu, nieuprzejma obsługa itp. Jednak charakter tych uchybień nie dyskwalifikuje świadczenia jako całości - klient może korzystać z pobytu wypoczynkowego lub wycieczki o charakterze krajoznawczym, może niekiedy uzupełnić braki we własnym zakresie, może wreszcie na podstawie złożonej reklamacji uzyskać poprawę sposobu świadczenia usług albo rekompensatę w postaci obniżenia ceny lub świadczeń zastępczych.

W praktyce o różnicy pomiędzy niewykonaniem umowy a jej nienależytym wykonaniem decyduje często to, czy klient oferowane mu świadczenia wykorzystał, czy odmówił ich przyjęcia. Jeżeli bowiem klient po przyjeździe na miejsce stwierdza, że obiekt nie odpowiada jego oczekiwaniom, niemniej korzysta z jego usług i po powrocie domaga się rekompensaty, wskazuje to na generalną akceptację usług z punktu widzenia celu pobytu, i w zasadzie wyklucza późniejszy zarzut niewykonania umowy, ograniczając roszczenia klienta do kwestii jej nienależytego wykonania. Klient, który pozywa do sądu organizatora turystyki z tytułu nienależytego wykonania umowy i spór wygra, nie może liczyć na wypłatę ze środków zabezpieczenia finansowego, bowiem nie temu celowi one służą.



Pojawia się niekiedy wątpliwość, jaki sens ma domaganie się zabezpieczeń finansowych od pośredników turystycznych, skoro nie odpowiadają oni za niewykonanie umowy przez organizatora, a jedynie za jej prawidłowe zawarcie w imieniu klienta, a nawet tylko za udzielenie mu rzetelnych informacji i pomoc przy zawieraniu umowy. Jednak klient powierza pośrednikowi swoje pieniądze nie tylko jako wynagrodzenie za jego usługi, ale także jako zaliczkę na opłacenie usług zamówionych ze jego pośrednictwem, i w tym zakresie pośrednik odpowiada za całą powierzoną sobie kwotę. Znajdzie to odzwierciedlenie w przepisach określających minimalne sumy gwarancji i ubezpieczenia. Jednak także i sprowadzenie do kraju klienta nie jest obojętne z punktu widzenia pośrednika. Zgodnie z brzmieniem art. 5 ust. 1 i art. 4 ust. 1 ustawy wynika, że pośrednik turystyczny także powinien przedstawić zabezpieczenie na wypadek konieczności sprowadzenia do kraju klienta, w sytuacji gdy nie sprowadza go do kraju wbrew obowiązkowi organizator imprezy. Jak widać, można z tego wyprowadzić wniosek, że w intencji ustawodawcy zabezpieczenie wymagane od pośrednika turystycznego chroni klienta na wypadek niewykonania obowiązków przez organizatora, niezależnie od przyczynienia się pośrednika do takiej sytuacji, ma zatem także charakter gwarancyjny, niezależny nie tylko od winy, ale i od odpowiedzialności pośrednika. Pogląd ten znajduje oparcie także w zmienionym brzmieniu art. 5 ust. 1 pkt 2 lit. b ustawy, dopuszczającym inne, poza ubezpieczeniem odpowiedzialności cywilnej, rodzaje ubezpieczeń przedstawianych na dowód zabezpieczenia finansowego. Oczywiście możliwe są także sytuacje, w których pośrednik powinien ponosić odpowiedzialność z tytułu narażenia klienta na konieczność ponoszenia kosztów powrotu do kraju, chociażby w sytuacji, gdy można mu zarzucić niedbalstwo w wyborze organizatora imprezy. Przepisy rozporządzeń w sprawie wysokości zabezpieczeń eliminują w praktyce ryzyko podwójnego zabezpieczenia, inaczej określając jego wysokość dla tych, którzy zawierają umowy w imieniu klientów z organizatorami zapewniającymi zabezpieczenia i dla pozostałych.

### **Wysokość zabezpieczenia finansowego**

Wysokość minimalnych zabezpieczeń, jakie organizatorzy i pośrednicy powinni przedstawić organowi koncesyjnemu, a obecnie zezwalającemu, określają wspomniane już wyżej przepisy rozporządzeń Ministra Finansów. Dla potrzeb ustalenia wysokości zabezpieczenia, w tym szczególnie kosztów powrotu do kraju, przyjęto podział na trzy obszary: Polska, wymienione w rozporządzeniu tzw. kraje europejskie oraz kraje pozostałe tzw. pozaeuropejskie. Podział ten został usankcjonowany obecnym brzmieniem art. 7 ust. 3 pkt 4 Ustawy o usługach turystycznych.

W przypadku gwarancji minimalną sumę określono na 4% rocznych przychodów z tytułu prowadzonej działalności. Dla organizatora jest to przychód z organizowania imprez turystycznych w poprzednim roku, w tym także przychód z umów z klientami, w którego uzyskaniu pośredniczyli agenci i pośrednicy turystyczni. Nie wlicza się zatem do podstawy ustalania wysokości gwarancji przychodu z umów z kontrahentami. Dla pośrednika turystycznego jest to z kolei przychód uzyskany z opłat klientów za jego usługi pośrednictwa w poprzednim roku, przy czym w przypadku pośrednictwa w zawieraniu umów z przedsiębiorcami zagranicznymi nie prowadzącymi działalności w Polsce za przychód uważa się całą kwotę, którą klient jest obowiązany zapłacić, także za usługi przedsiębiorcy zagranicznego. Rozwiązanie to ma zapewnić ochronę klientom, którzy zawierają w Polsce umowy o usługi za granicą.

Uznano, że zabezpieczenie w formie gwarancji powinno umożliwić zaspokojenie roszczeń przynajmniej jednej grupy turystycznej, a 4% przychodów małej firmy tego nie zapewnia, stąd suma gwarancji nie może być niższa niż równowartość:

- 1) 20 000 EURO - dla organizatorów i pośredników oferujących imprezy turystyczne w kraju i za granicą w krajach europejskich i pozaeuropejskich,
- 2) 5000 EURO - dla organizatorów i pośredników oferujących imprezy turystyczne w kraju i za granicą w krajach europejskich,
- 3) 3000 EURO - dla organizatorów i pośredników oferujących imprezy turystyczne wyłącznie w kraju.

Dla przedsiębiorców przedstawiających zabezpieczenie w formie umów ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej na rzecz klientów ustalono minimalne sumy gwarancyjne na rzecz jednego klienta, a nie od całej działalności przedsiębiorcy, w związku z czym nie ma potrzeby odwoływania się do wielkości ich przychodów, ani do różnicowania rozpoczynających i kontynuujących działalność. Suma gwarancyjna na rzecz jednego klienta wynosi równowartość ceny imprezy turystycznej. Jednak podobnie jak w odniesieniu do gwarancji, także i w przypadku ubezpieczeń zachodzi niebezpieczeństwo, że zapewnienie powrotu z niedrogiej imprezy może pociągać za sobą wysokie koszty, dlatego przyjęto minimalne sumy gwarancyjne - 500 euro w przypadku uczestniczenia przez klienta w imprezie na terytorium państw pozaeuropejskich, 200 euro w przypadku uczestniczenia w imprezie na terytorium państw europejskich i 20 euro w przypadku uczestniczenia przez klienta w imprezie na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, jakkolwiek w tym ostatnim przypadku w ogóle nie ma obowiązku pokrywania kosztów powrotu. Sumy gwarancyjne dla pośredników zróżnicowano w zależności od tego czy pośredniczą w zawieraniu umów z organizatorami nieprowadzącymi działalności na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej – sumy takie jak dla organizatorów, czy tylko z organizatorami prowadzącymi działalność zarejestrowaną w Polsce, dla których przyjęto 50 euro poza krajem i 20 euro w kraju.

### **3. Instrumenty zabezpieczeń finansowych dopuszczone w prawie polskim**

#### **Gwarancja bankowa lub ubezpieczeniowa**

Podstawą prawną udzielenia gwarancji bankowej są przepisy art. 80 i następnych Ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. - Prawo bankowe (t. jedn. Dz. U. z 2002 r. Nr 72, poz. 665), zgodnie z którymi banki mogą na zlecenie udzielać gwarancji bankowych. Gwarancja bankowa jest jednostronnym zobowiązaniem banku (gwaranta), że po spełnieniu przez uprawniony podmiot, zwany beneficjentem gwarancji, określonych warunków zapłaty, bank ten wykona świadczenie pieniężne na rzecz beneficjenta gwarancji. Zapłata z gwarancji może być dokonana bezpośrednio albo za pośrednictwem innego banku. Zapłata może być uzależniona od dołączenia do żądania zapłaty, sporządzonego w formie wskazanej w umowie gwarancyjnej, określonych dokumentów. Gwarant ani bank pośredniczący w wykonaniu świadczenia gwarancyjnego nie są obowiązani sprawdzać okoliczności, jakie wynikają z dokumentów towarzyszących żądaniu zapłaty. Natomiast przyjęcie żądania zapłaty czy też towarzyszących mu dokumentów dotkniętych wadami powodującymi ich nieważność bądź nieskuteczność stanowi ryzyko banku, który je przyjął.

W praktyce gwarancja wystawiona na rzecz beneficjenta, która stanowi sama w sobie umowę, sprzężona jest z umową, w której ramach zleceniodawca zleca bankowi wystawienie tej gwarancji. Z punktu widzenia klienta, który ostatecznie korzysta ze świadczeń gwaranta, istotna jest sama gwarancja, jednak z punktu widzenia organu koncesyjnego, sprawdzającego zgodność przedkładanych umów z wymaganiami ustawy ważna jest treść zarówno samej gwarancji, jak i umowy zlecającej wystawienie tej gwarancji, szczególnie z powodu możliwości zawarcia w niej klauzul związanych z wycofaniem gwarancji.

W praktyce podstawowa trudność w wykorzystaniu formy gwarancji bankowej dla zabezpieczenia wpłat klientów związana jest z określeniem beneficjenta gwarancji. Określenie takiego beneficjenta jest wymagane dla sformułowania gwarancji, natomiast w chwili jej wystawiania klienci biura turystycznego nie są jeszcze znani, stąd nie mogą zostać w treści gwarancji wskazani. Trudność tę można rozwiązać w dwojaki sposób: poprzez wskazanie podmiotu występującego jako beneficjent udzielanych gwarancji w interesie przyszłych klientów lub też poprzez sformułowanie określające jako beneficjentów wszystkich klientów zlecającego. W praktyce dominuje pierwsze ujęcie, a jako beneficjenta powszechnie wymienia się wojewodę. Zatem klienci, którzy chcą skorzystać z tej formy zabezpieczenia przedstawionej przez biuro podróży, powinni zgłaszać swoje roszczenia do wojewody lub powiadamiać go o konieczności sprowadzenia ich do kraju.

Do gwarancji ubezpieczeniowej stosuje się podobne zasady, przy czym podstawą jej udzielania są dla towarzystw ubezpieczeniowych przepisy Ustawy z dnia 22 maja 2003 r. o działalności ubezpieczeniowej (Dz. U. Nr 124, poz. 1151) przewidującej gwarancję ubezpieczeniową jako odrębną grupę ryzyka ubezpieczeniowego – Dział II grupa 15.

### **Umowa ubezpieczenia na rzecz klientów**

Umowa ubezpieczenia zawierana jest pomiędzy ubezpieczycielem (zakładem ubezpieczeniowym) a ubezpieczającym, który opłaca z tego tytułu składkę ubezpieczeniową. Ubezpieczonym natomiast może być zarówno ubezpieczający, jak i osoba trzecia, wymieniona w umowie ubezpieczenia. Ubezpieczyciel zobowiązuje się do określonego świadczenia, zwykle wypłaty odszkodowania w sytuacji, w której wystąpi określone w umowie zdarzenie przyszłe i niepewne, tzw. ryzyko ubezpieczeniowe. Ściśle ujmując, ryzykiem ubezpieczeniowym, przed którym powinien być chroniony klient, będą sytuacje określone wyżej, tzn. niesprowadzenie klienta do kraju wbrew obowiązkowi organizatora oraz utrata wpłaconej należności za nie wykonane usługi turystyczne. Ubezpieczającym jest organizator turystyki lub pośrednik turystyczny, natomiast ubezpieczonym – klient.

Przepisy ubezpieczeniowe przewidują prowadzenie działalności ubezpieczeniowej w poszczególnych grupach ryzyka. W pierwotnym brzmieniu ustawy zakwalifikowano to ubezpieczenie do grupy ubezpieczenia z tytułu odpowiedzialności cywilnej. Rozwiązanie to skrytykowano jako zbyt wąskie, nie odpowiadające wszystkim sytuacjom, np. ubezpieczeniu klientów pośrednika turystycznego, który nie ponosi własnej odpowiedzialności cywilnej, niemniej powinien dać swoim klientom takie zabezpieczenie, aby mogli oni powrócić do kraju, a nawet uzyskać zwrot wniesionych wpłat. Dokonana zmiana ustawy polegająca na poszerzeniu możliwych rodzajów ubezpieczeń, w tym zakresie także na inne grupy ryzyka, powinna przyczynić się do zróżnicowania oferty ubezpieczeniowej dla biur podróży.

Ubezpieczenie, o którym mowa w tym punkcie stało się, na podstawie art. 4 pkt 4 Ustawy z dnia 22 maja 2003 r. o ubezpieczeniach obowiązkowych, Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym i Polskim Biurze Ubezpieczycieli Komunikacyjnych (Dz.U. Nr 124, poz. 1152), jako „ubezpieczenie wynikające z przepisów odrębnych ustaw lub umów międzynarodowych ratyfikowanych przez Rzeczpospolitą Polską, nakładających na określone podmioty obowiązek zawarcia umowy ubezpieczenia”. Ustawa ta winna zatem określić także, zgodnie z jej art. 1 pkt 3, podstawowe zasady, jakim powinny odpowiadać umowy ubezpieczeń obowiązkowych tego

rodzaju. Regulacja ta jest jednak szcążtkowa, odnosi się w zasadzie jedynie do ustalenia w rozporządzeniu Ministra Finansów z dnia 3 grudnia 2003 r. w sprawie rodzaju i zakresu dokumentu potwierdzającego spełnienie obowiązku zawarcia umowy ubezpieczenia obowiązkowego (Dz. U. Nr 211, poz. 2064), że potwierdzeniem spełnienia obowiązku zawarcia umowy ubezpieczenia obowiązkowego jest dokument ubezpieczenia wydany przez zakład ubezpieczeń, którym może być polisa ubezpieczeniowa, legitymacja ubezpieczeniowa, zaświadczenie tymczasowe, dowód potwierdzający opłacenie składki ubezpieczeniowej lub inny dokument ubezpieczenia potwierdzający zawarcie umowy ubezpieczenia obowiązkowego. W odniesieniu do ubezpieczeń obowiązkowych, których obowiązek zawarcia wynika z ustaw szczególnych, a zatem także z ustawy o usługach turystycznych, dokument ubezpieczenia określać powinien: rodzaj ubezpieczenia; strony umowy ubezpieczenia; przedmiot umowy ubezpieczenia; oznaczenie serii oraz numeru dokumentu ubezpieczenia; okres, na jaki umowa ubezpieczenia została zawarta, sumę gwarancyjną ubezpieczenia lub sumę ubezpieczenia oraz wysokość składki ubezpieczeniowej.

#### **4. Alternatywne formy zabezpieczeń finansowych stosowane w innych krajach UE oraz postulowane w Polsce**

##### **Depozyty kaucyjne na rachunkach własnych przedsiębiorców**

Zabezpieczenie tego rodzaju stosowane jest powszechnie w działalności agentów sprzedających bilety lotnicze (agentów IATA). Jego ustanowienie jest stosunkowo mało sformalizowane. Wymaga jednak posiadania wystarczającej sumy środków własnych. Jego podstawową wadą, poza koniecznością zamrożenia środków własnych, jest zaliczenie depozytu do masy upadłościowej w przypadku ogłoszenia upadłości przedsiębiorcy zobowiązanego względem klientów, co oznacza, że ze środków tych w pierwszej kolejności zostaną zaspokojeni wierzyciele uprzywilejowani (pracownicy, fiskus, itp.) i jest mało prawdopodobne, aby środki masy upadłościowej wystarczyły na zaspokojenie roszczeń klientów.

##### **Branżowe fundusze zabezpieczeń**

Fundusze tworzone z wpłat poszczególnych przedsiębiorców – zwykle uzależnione od liczby zawartych umów z klientami lub wielkości obrotów wynikających z tych umów. Mogą mieć charakter dobrowolny lub obligatoryjny. W przypadku funduszy dobrowolnych, mają zwykle ograniczenia w dostępie – nie są całkowicie otwarte dla nowych członków.

Podstawowym zagrożeniem w tej formie zabezpieczenia jest konieczność ponoszenia przez przedsiębiorstwa solidne, prowadzące działalność z należyтым profesjonalizmem i znajdujące się w stabilnej sytuacji finansowej, kosztów zdarzeń powodowanych przez przedsiębiorców niedoświadczonych, lekkomyślnych lub nawet nieuczciwych. System taki wymaga zatem starannego badania standingu finansowego uczestników.

W znanym funduszu niemieckim tego rodzaju, warunkiem przystąpienia jest przedstawienie gwarancji bankowej na stosunkowo niewielką część obrotów – jest to jednak zapewnienie, że profesjonalna instytucja finansowa zbadała stan majątkowy przed udzieleniem gwarancji.

Podobne instytucje tworzone są ustawowo w zakresie ochrony ubezpieczonych czy klientów banków. Ich zaletą jest możliwość długoletniego spłacania zobowiązań powstałych w jednym roku składkami opłacanymi w latach następnych.

### **Rachunki powiernicze**

Rachunki bankowe tworzone przez posiadaczy, w tym przypadku przedsiębiorców turystycznych, w celu gromadzenia środków pieniężnych powierzanych posiadaczowi rachunku przez osoby trzecie na podstawie odrębnych umów. Umowa o rachunek powierniczy określa warunki, na jakich środki mogą być wypłacane posiadaczowi rachunku – w szczególności może określać jakie dokumenty lub oświadczenia powinny być w tej sprawie złożone. Środki na rachunku powierniczym są wolne od zajęcia w postępowaniu egzekucyjnym, podlegają wyłączeniu z masy upadłościowej i nie wchodzi do spadku w razie śmierci posiadacza rachunku - w Polsce por. art. 59. ust. 4-6 Ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. Prawo bankowe (Dz. U. 2002 r. Nr 72 poz. 665). Zastosowanie tej formy zabezpieczenia finansowego wyklucza kredytowanie działalności organizatora turystyki lub pośrednika turystycznego z przedpłat klientów.

### **Towarzystwo ubezpieczeń wzajemnych**

Prawo ubezpieczeniowe dopuszcza tworzenie jednostek ubezpieczających swoich członków na zasadzie wzajemności tzn. towarzystw ubezpieczeń wzajemnych. Towarzystwa takie podlegają nadzorowi ubezpieczeniowemu, podobnie jak inne zakłady ubezpieczeniowe. Wewnątrz towarzystw ubezpieczeń wzajemnych mogą być tworzone mniejsze struktury podziału ryzyka - związki wzajemności członkowskiej, jeżeli tak stanowi statut towarzystwa.

Towarzystwo posiadające ograniczony zakres działalności ze względu na małą liczbę członków oraz niewielką liczbę lub niskie sumy zawieranych umów ubezpieczenia lub niewielki terytorialny zasięg działalności może być uznane przez organ nadzoru za małe towarzystwo

ubezpieczeń wzajemnych. Wymaga to spełnienia łącznie następujących warunków: towarzystwo ubezpiecza jedynie swoich członków; członkostwo w towarzystwie może uzyskać zdefiniowany krąg podmiotów, wykonujących określony zawód lub grupę zawodów lub wykonujących określony rodzaj działalności gospodarczej lub działających na określonym terenie; roczny przypis składki nie przekracza równowartości w złotych 5 mln euro. Do małego towarzystwa ubezpieczeń wzajemnych nie stosuje się części przepisów dotyczących zakładów ubezpieczeniowych, w tym w zakresie minimalnego kapitału gwarancyjnego oraz środków własnych w stosunku do marginesu wypłacalności.

Utworzenie towarzystwa ubezpieczeń wzajemnych jest uzasadnione, jeżeli prowadzona przez to towarzystwo działalność ubezpieczeniowa osiągnie rozmiar, pozwalający sfinansować koszty utworzenia i funkcjonowania towarzystwa ze składki niższej, niż stosowana na rynku dla ubezpieczeń tego rodzaju.

## **5. Postępowanie związane z zabezpieczeniami finansowymi wymagane przepisami Ustawy o usługach turystycznych przed rozpoczęciem świadczenia usług**

### **Kontrola spełnienia obowiązku zabezpieczenia finansowego**

Każda z tych umów musi zostać sformułowana w sposób zapewniający klientowi możliwość otrzymania świadczeń wynikających ze sformułowania art. 5 ust. 1 pkt 2 ustawy, przy czym ustawodawca wymaga posiadania gwarancji lub ubezpieczenia przez cały okres działalności prowadzonej przez organizatora turystyki i pośrednika turystycznego (art. 5 ust. 3 ustawy), to znaczy od chwili zaoferowania usług pierwszym klientom, aż do chwili ich wykonania na rzecz wszystkich klientów, z którymi zawarto odpowiednie umowy. W zakresie ubezpieczeń § 4 rozporządzenie Ministra Finansów ustala, że obowiązek ubezpieczenia powstaje najpóźniej w dniu złożenia wniosku o wydanie zezwolenia na prowadzenie działalności gospodarczej polegającej na organizowaniu imprez turystycznych oraz na pośredniczeniu na zlecenie klientów w zawieraniu umów o świadczenie usług turystycznych, a zatem odmiennie niż przepis ustawy.

W art. 5 ust. 1 pkt 3 ustawy nałożono na przedsiębiorców obowiązek składania wojewodzie oryginałów dokumentów potwierdzających zawarcie kolejnych umów gwarancji lub ubezpieczenia, przed upływem terminu obowiązywania umowy poprzedniej. Obowiązek ten jest o tyle istotny, że umowy gwarancji i umowy ubezpieczenia są z reguły zawierane na czas określony,

np. jednego roku. Nieprzedłożenie wojewodzie oryginału dokumentu zabezpieczenia jest w świetle art. 10a ustawy rażącym naruszeniem warunków wykonywania działalności regulowanej, a to zgodnie z art. 71 ust. 1 pkt 3 Ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej (Dz. U. Nr 173, poz. 1807) obliguje organ prowadzący rejestr do wydania decyzji o zakazie wykonywania działalności, podlegającej natychmiastowemu wykonaniu.

Dodatkowym elementem, który należy uwzględnić przy określaniu terminu zawierania umów zabezpieczających wpłaty klientów, jest nałożony na organizatora turystyki (art. 14 ust. 4 ustawy) obowiązek wydawania klientom zawierającym umowy o świadczenie imprez turystycznych pisemnego potwierdzenia posiadania gwarancji lub zawarcia umowy ubezpieczenia, o których mowa w art. 5 ust. 3. Wydając taki dokument, organizator powinien zapewnić okres obowiązywania zabezpieczenia w nim wymienionego nie tylko w chwili zawierania umowy, ale także przez cały okres jej wykonywania, oraz rozsądny okres postępowania reklamacyjnego po planowanym terminie wykonania umowy. Może to oznaczać w praktyce konieczność powoływania się w dokumencie potwierdzającym zabezpieczenie na kilka następujących po sobie umów gwarancji lub ubezpieczenia.

### **Formułowanie informacji dla klientów o posiadanym zabezpieczeniu finansowym**

W art. 14 ust. 4 ustawy nałożono na organizatorów turystyki obowiązek wydawania klientom wpłacającym należność za imprezę turystyczną lub zaliczkę przekraczającą 10% tej należności pisemnego potwierdzenia zabezpieczenia finansowego. Ustawodawca nie określa szczegółowych wymagań co do treści tego potwierdzenia, ani nie precyzuje, kto taki dokument powinien wystawić, czy ubezpieczyciel lub gwarant, czy sam organizator imprezy lub pośrednik turystyczny. W związku z tym należy przyjąć, że dokument taki może być wystawiony przez każdą z tych osób, pod warunkiem że pozwala osiągnąć cel polegający na zapewnieniu odpowiedniej informacji i uzyskania środków z zabezpieczenia. Możliwe są w tym zakresie następujące rozwiązania:

- 1) wydawanie klientowi potwierdzonego odpisu gwarancji, jeżeli z jej treści wyraźnie wynika sposób ubiegania się o wypłatę,
- 2) wydawanie klientom odpisu polisy, jeżeli umowa ubezpieczenia ma charakter generalny,
- 3) wydawanie każdemu klientowi odrębnej polisy, jeżeli umowy zawierane są dla każdego klienta osobno,



- 4) wydawanie dokumentu potwierdzonego przez organizatora, odwołującego się do gwarancji lub polisy, które klient może sprawdzić w siedzibie organizatora, u gwaranta lub ubezpieczyciela lub też u wojewody albo w centralnym rejestrze zezwoleń, zawierającego odpowiednie pouczenie,
- 5) zawarcie treści zapewniającej posiadanie zabezpieczenia oraz pouczenie o sposobie jego wykorzystania w formie odpowiednich klauzul w umowie z klientem, z zastrzeżeniem sformułowanego wyżej warunku sprawdzalności takiej klauzuli.

Z treści pisemnego potwierdzenia zabezpieczenia musi dodatkowo wynikać pouczenie (wskazanie) co do sposobu, w jaki klient może ubiegać się o wypłatę środków z gwarancji lub ubezpieczenia. Warunek ten w odniesieniu do umowy ubezpieczenia, w których z natury określa się postępowanie związane z wypłatą odszkodowania czy udzieleniem innych świadczeń objętych umową, może wydawać się nadmiernie sformalizowany, jednak praktyka pokazuje popularność generalnych umów ubezpieczenia wszystkich klientów organizatora turystyki lub pośrednika turystycznego, a w takiej sytuacji indywidualny klient nie otrzymuje własnej polisy oraz warunków ubezpieczenia i zmuszony jest polegać na informacji otrzymanej w pisemnym potwierdzeniu.

Ocena praktyki wykonania tego przepisu jest negatywna – o ile powszechna jest już informacja o posiadaniu zabezpieczenia, to równie powszechne jest pomijanie w informacjach kierowanych do klientów wskazania sposobu lub sposobów ubiegania się o wypłatę tych środków. Jest to sytuacja zaskakująca z punktu widzenia interesów organizatorów turystyki. Dobrze poinformowaniu klient może bowiem podejmować bardziej racjonalne decyzje, także dotyczące wyboru, z jakiego tytułu zamierza środki z zabezpieczenia uzyskać. W typowej dla znanych z ostatnich lat sytuacji, gdy z powodu braku wpłat ze strony organizatora lokalny usługodawca odmawia świadczenia usług, powszechne sprowadzanie klientów do kraju jest rozwiązaniem najmniej korzystnym – powoduje zbieg roszczeń o pokrycie kosztów powrotu z roszczeniami o zwrot wpłat z powodu niewykonania umowy. Lepszym rozwiązaniem jest pokrycie przez klienta kosztów usług, pewnie niższych niż cena całej imprezy, i odzyskanie wpłaty w kraju, lub nawet pokrycie takich kosztów przez ubezpieczyciela. jednak o możliwości takiej klienci nie są informowani, w związku z czym niezbyt istotne niekiedy problemy stają się przyczyną panicznych reakcji, angażowania telewizji i prasy, a w konsekwencji wycofywania się z kredytowania usług przez innych usługodawców.

## **6. Postępowanie w przypadku wykorzystywania środków zabezpieczeń finansowych na sprowadzenie klientów do kraju lub zwrot wniesionych wpłat**

Jak z wymienionych wyżej przykładów wynika, sytuacje uzasadniające pokrywanie kosztów powrotu klienta ze środków zabezpieczenia finansowego mają charakter wyjątkowy. Ustawa nakłada tym samym obowiązek szczególnego zbadania podstawy prawnej pokrycia kosztów powrotu na osoby podejmujące decyzje o uruchomieniu na ten cel środków. Osobami takimi mogą być pracownicy konsulatu, tzw. komisarze awaryjni towarzystw ubezpieczeniowych, osoby upoważnione przez wojewodę lub inny wskazany przez niego organ itp. Należy w związku z tym oczekiwać, że bardzo często uruchomienie środków będzie uzależnione od podpisania przez klienta oświadczenia, że organizator imprezy nie wykonał wobec niego obowiązku zapewnienia (pokrycia kosztów) powrotu do kraju, a w razie odmiennego rozstrzygnięcia sądu klient zwróci poniesione na ten cel wydatki. Oświadczenie takie powinno zapobiec próbom wyłudzenia nienależnych świadczeń przez niektórych klientów, a równocześnie eliminować sytuacje, w których osoby zobowiązane do podjęcia działań będą się od tego uchylały w obawie przed odpowiedzialnością materialną.

Dla umożliwienia działań szybkich, podejmowanych niezwłocznie, co pozwala ograniczyć zagrożenie bezpieczeństwa klientów, a także koszty powrotu, ustawa określa w art. 5 ust. 4 szczególne wymagania wobec przedkładanych zabezpieczeń. Umowy gwarancji lub ubezpieczenia przedstawiane jako forma zabezpieczenia finansowego powinny zawierać klauzule upoważniające wojewodę lub wskazaną przez niego jednostkę do wydawania dyspozycji wypłaty zaliczki na pokrycie kosztów powrotu klientów do kraju. Jednak wojewoda, korzystający z takiej możliwości, naraża się na własną odpowiedzialność w przypadku nieuzasadnionego uruchomienia wypłaty. Zarówno bowiem przedsiębiorca, jak i ubezpieczyciel lub gwarant, mogą dochodzić naprawienia szkody wyrządzonej im nieuzasadnioną wypłatą. Ubezpieczyciel lub gwarant mogą przede wszystkim odmówić rozliczenia wypłaconej zaliczki, jeżeli przedstawione dokumenty nie będą jednoznacznie wskazywały celowości wydatkowania wypłaconych środków. Dlatego omówione powyżej zbadanie treści umowy i stanu faktycznego oraz odebranie od klientów odpowiednich oświadczeń wydaje się niezbędne. Z drugiej jednak strony, bez takiego upoważnienia do uruchomienia środków w sytuacjach awaryjnych, klienci mogą być narażeni na przedłużające się oczekiwanie na pomoc nie tylko w sytuacjach wątpliwych, ale także w razie zwykłej niesprawności administracji lub instytucji finansowych.

Upoważnienie do dysponowania wypłaty środków z zabezpieczenia, o którym mowa w art. 5 ust. 4 ustawy, nie dotyczy sytuacji kolejnej, mianowicie zwrotu wpłat w razie niewykonania zobowiązań umownych. W tej bowiem sytuacji nie ma potrzeby podejmowania działań nagłych, wystarczy istniejąca droga sądowa i świadomość, że wniesione wpłaty są zabezpieczone, w związku z tym dochodzenie roszczeń na drodze sądowej jest celowe i będzie skuteczne.

## **7. Sytuacja przedsiębiorców zagranicznych (w tym z krajów UE) w Polsce w świetle przepisów o zabezpieczeniach finansowych**

Dla określenia sytuacji przedsiębiorców zagranicznych w Polsce, w świetle przepisów o zabezpieczeniach finansowych decydujące znaczenia ma uregulowanie transgranicznej swobody świadczenia usług turystycznych, a także usług bankowych i ubezpieczeniowych.

Przedsiębiorcy zagraniczni, to znaczy przedsiębiorcy posiadający siedzibę za granicą i wykonujący za granicą działalność gospodarczą, mogą w Polsce świadczyć usługi turystyczne, jeżeli utworzą oddział, zgodnie z rozdziałem 6 ustawy o swobodzie działalności gospodarczej. Prowadzenie działalności w oddziale wymaga spełnienia wymagań określonych polskimi przepisami, a zatem w zakresie organizowania imprez turystycznych i pośrednictwa turystycznego uzyskania wpisu do rejestru działalności regulowanej i przedstawienia dokumentów zabezpieczenia finansowego na zasadach określonych powyżej. Art. 7 ust. 1 Ustawy o usługach turystycznych dopuszcza także zgłoszenie do rejestru działalności regulowanej przedsiębiorcy zagranicznego nie tworzącego w Polsce oddziału, pod warunkiem m.in. przedstawienia dokumentów zabezpieczenia finansowego.

Należy także oczekiwać działalności przedsiębiorców zagranicznych z krajów Unii Europejskiej, reprezentowanych przez przedsiębiorców polskich – agentów turystycznych, którzy nie będą świadczyli w Polsce usług turystycznych, a jedynie dokonywali niektórych czynności zmierzających do zawarcia umów. W przypadku tej grupy podmiotów należy oczekiwać przedstawiania przez nich klientom dokumentów zabezpieczenia finansowego właściwych dla miejsca siedziby przedsiębiorcy zagranicznego.

Zgodnie z art.128. 1 Ustawy o działalności ubezpieczeniowej, zagraniczny zakład ubezpieczeń z państwa członkowskiego Unii Europejskiej może wykonywać działalność ubezpieczeniową na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, jeżeli uzyskał odpowiednie zezwolenie na wykonywanie tej działalności w państwie, w którym ma swoją siedzibę, i w tym zakresie podlega nadzorowi właściwego organu państwa członkowskiego Unii Europejskiej, w którym ma

on swoją siedzibę. Ten zakres swobody świadczenia usług oznacza, że zarówno zabezpieczenia przedsiębiorców zagranicznych nie posiadających wpisu do polskiego rejestru organizatorów turystyki, jak i tych wpisanych do rejestru, mogą być zapewnione przez zakłady ubezpieczeniowe z innych krajów unijnych. Zagraniczne zakłady ubezpieczeniowe z krajów unijnych mają obowiązek stosować prawo polskie w zakresie działalności prowadzonej w Polsce, natomiast może prowadzić swoją działalność nie tworząc oddziału, po otrzymaniu przez polski organ nadzoru od organów państwa członkowskiego, na terenie którego znajduje się siedziba zakładu ubezpieczeń następujących dokumentów: zaświadczenia potwierdzającego, że zakład ubezpieczeń posiada środki na pokrycie marginesu wypłacalności; informacji o grupach ubezpieczeń, na wykonywanie których posiada on zezwolenie; informacji o rodzaju ryzyk, które taki zakład ubezpieczeń zamierza ubezpieczać na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej. Należy w związku z tym oczekiwać pojawienia się oferty ubezpieczeń turystycznych ze strony zagranicznych zakładów ubezpieczeniowych.

## **MATERIAŁY SZKOLENIOWE I WARSZTATOWE**

### **Przygotowanie oferty dla osób niepełnosprawnych**

#### **1. Potrzeby i motywacje turystów niepełnosprawnych**

Działalność ludzką można przedstawić w kategoriach potrzeb. Potrzeby biologiczne lub społeczne inicjują bowiem proces motywacyjny, skłaniając jednostkę do określonych działań zmierzających do zaspokojenia danej potrzeby i redukcji napięcia motywacyjnego. Wiąże się to w zasadzie z odczuwaniem dodatnich stanów emocjonalnych. Według K. Obuchowskiego „potrzebę jakiegoś przedmiotu Y można określić najogólniej jako właściwość osobnika X, polegającą na tym, że osobnik X bez przedmiotu Y nie może normalnie funkcjonować”, tj. uzyskać optymalnej sprawności w zachowaniu siebie i gatunku oraz w zapewnieniu własnego rozwoju.

Zastanówmy się obecnie nad problemem: w jakiej mierze aktywność turystyczna może przyczyniać się do zaspokajania potrzeb ludzkich? Jako podstawę do analizy przyjmijmy teorię hierarchii potrzeb A.H. Masłowa. Według niego, potrzeby ludzkie ukształtowane są w pewnej hierarchii. Ich zaspokajanie następuje według prawidłowości: od najniższej do najwyższej. Masłow wyróżnia pięć grup potrzeb ludzkich: 1. Potrzeby fizjologiczne (potrzeba snu, pragnienia, aktywności, dodatnich doznań zmysłowych itp.). 2. Potrzeby bezpieczeństwa (np. potrzeba opieki i oparcia, ładu, porządku, wolności od lęku i strachu). 3. Potrzeba przynależności i miłości. Potrzeby te pojawiają się po zaspokojeniu potrzeb fizjologicznych i bezpieczeństwa. Człowiek odczuwa, zdaniem Masłowa, głód stosunków uczuciowych z ludźmi (przyjaciółmi, rodziną, dziećmi). 4. Potrzeby szacunku. Dzielimy je na dwie grupy. Do pierwszej zaliczymy potrzeby wyczynu, pragnienia potęgi, znaczenia, do drugiej potrzeby uznania ze strony innych, sławy, dominacji. 5. Potrzeby samoureczywistnienia. Wyrażają się w dążeniu jednostki do rozwoju swych możliwości. „Człowiek musi być tym, czym może być” dla utrzymania wewnętrznego spokoju

i równowagi. Poza tymi grupami potrzeb Maslow wymienia jeszcze dwie inne: pragnienie wiedzy i rozumienia oraz potrzeby estetyczne. Pełnią one funkcję służebną wobec wymienionych wyżej pięciu grup potrzeb.

Powszechnie cytowany jest pogląd o wpływie rozwoju cywilizacji na obciążenie psychiczne człowieka. Żyjący w wielkich aglomeracjach miejskich ludzie częstokroć pozbawieni zostali tak podstawowych elementów, jak czyste powietrze, słońce, zieleń, woda. Zerwana została więź pomiędzy człowiekiem a jego naturalnym środowiskiem przyrodniczym. W tej sytuacji wzrasta rola racjonalnego wypoczynku w czystym ekologicznie środowisku jako czynnika warunkującego zachowanie zdrowia fizycznego i psychicznego. Wyjazd weekendowy lub wakacyjny to okazja do opuszczenia zatłoczonego, hałaśliwego miasta. Zwróćmy obecnie uwagę na potrzeby wiedzy i rozumienia oraz potrzeby estetyczne. Potrzeby poznawcze, jedne z fundamentalnych potrzeb ludzkich, charakteryzuje pewna bezinteresowność czy apraktycyzm. Czynność poznawcza człowieka jest dynamizowana przez napięcie, które pojawia się na skutek samego faktu istnienia czegoś, co wymaga poznania.

Ogromna popularność wycieczek zagranicznych, mimo iż w pewnym stopniu dyktowana modą, jest wyrazem ciekawości świata, chęci poznania nowych terenów, obcych kultur, ciekawych ludzi, interesujących krajobrazów. Wiele osób może realizować tę potrzebę za pośrednictwem biur podróży. Indywidualne zorganizowanie sobie wycieczki nie tylko do jakiegoś odległego kraju, jak Indie, Tajlandia czy Japonia, ale nawet do stosunkowo bliskich państw Europy, dla szeregu osób jest niewykonalne ze względu na brak operatywności, nieznamość języków, wygodnictwo itp. Do czynników sprzyjających wyraźnej manifestacji potrzeby poznawczej należy wyższy poziom wykształcenia jednostki. Podkreślmy także, że turystyka jest źródłem nowych atrakcyjnych przeżyć, silnych doznań emocjonalnych, które nie tylko wiążą się z faktem poznawania nieznanych miejsc, ale wynikają z atrakcyjności form aktywności, jak np. obozowanie, odbywanie rejsów żeglarskich, spływów kajakowych, obozów jeździeckich itp. W tym przypadku, realizując potrzeby nowych przeżyć, które można zaprogramować w wycieczce, aktywność turystyczna stanowi istotne urozmaicenie monotonnego trybu życia, jest okazją do odprężenia psychicznego, wzbogaca jednostkę, budując nowy system wartości. Obserwacja zachowań turystów przekonuje o ich potrzebie przeżyć estetycznych. Tłumy ludzi na plażach obserwujących zachód słońca, podziwiających ogrom gór, kaskady wodospadów, barwy jesieni w lesie, widowiska typu światło-dźwięk w obiektach zabytkowych najlepiej o tym przekonują. Uczestnictwo w grupie turystycznej stanowi dla jednostki okazję, możliwość wejścia w nowe środowisko, w którym nie

obowiązuje hierarchia charakterystyczna dla środowiska pracy. W tych nowych warunkach jednostka może pełnić inne role społeczne, dzięki czemu w pewnym stopniu dochodzi do jej samorealizacji, dowartościowania. Wspólne wędrowanie, szczególnie w przypadku objazdów krajoznawczych czy turystyki kwalifikowanej, np. podczas obozów czy rajdów górskich, spływów kajakowych, stwarza między uczestnikami silną niekiedy więź emocjonalną. Wiąż ta tworzy się – zgodnie z koncepcją Durkheima – przez spełnianie w zbiorowości podobnych zachowań i wykonywanie podobnych czynności. Inna jest specyfika zaspokajania potrzeb kontaktów społecznych i przynależności grupowej poprzez aktywność turystyczną w zależności od wieku wycieczkowiczów. Na przykład, dla uczniów grupowa wycieczka jest okazją do odprężenia się, do wspólnej zabawy, przy czym im młodsi są turyści, tym bardziej atrakcyjny jest dla nich fakt ograniczenia kontroli dorosłych.

Charakterystyka potrzeb związanych z osobami niepełnosprawnymi nie różni się w większej mierze od potrzeb osób pełnosprawnych. Można powiedzieć, że potrzeby te są wzmocnione, a wynika to z niepełnosprawności. Należy również zwrócić uwagę, że uprawianie turystyki w kontekście potrzeb osoby niepełnosprawnej jest elementem psychoterapii.

Aby turystyka i wypoczynek stanowiło rzeczywiste źródło rozwoju i satysfakcji dla osób niepełnosprawnych należy przestrzegać następujących zasad psychoterapii:

- nie poddawać się zniechęceniu i poczuciu beznadziejności, kontrolować swój stan psychiczny,
- mieć zaufanie do własnych możliwości,
- patrzeć realnie na trudności, a w przypadku niemożności ich pokonania pogodzić się z nimi,
- starać się polubić swoje życie,
- starać się wzbudzić w sobie optymizm,
- unikać monotonii i rutyny w życiu i w turystyce, jak i poszukiwać różnych rodzajów aktywności turystycznej<sup>1</sup>.

W realizacji niniejszych zasad bardzo dużą rolę będą spełniać piloci i przewodnicy grup turystycznych z udziałem osób niepełnosprawnych.

---

<sup>1</sup> Gracz J., Sankowski T., Psychologia w rekreacji i turystyce, AWF Poznań., Poznań 2001

- **Motywacje aktywności turystycznej osób niepełnosprawnych**

Motywację możemy zdefiniować jako „proces regulacji, który pełni funkcję sterowania czynnościami – tak, aby doprowadziły one do osiągnięcia określonego wyniku, którym może być zarówno zmiana zewnętrznego stanu rzeczy, jak zmiana w sobie czy też zmiana własnego położenia”. Od motywacji zależy więc kierunek ludzkich czynności, a także ilość energii, jaką człowiek jest gotów wydatkować, aby osiągnąć cel. Motywacja jest procesem dynamicznym, ulegającym przeobrażeniom i modyfikacjom. Gdy rozpoczynamy aktywność turystyczną, powodowani jesteśmy najczęściej innymi motywami od tych, które w przyszłości będą nas skłaniać do kontynuowania tej formy aktywności np. dla młodych turystów typowe będą motywy poznawcze, towarzyskie, z kolei osoby starsze szukać będą w wycieczce źródła wypoczynku, relaksu. Motywacja może być charakteryzowana przez dwie główne właściwości: kierunek i natężenie. Kierunek motywacji możemy określić wskazując wynik, cel czynności. Natomiast natężenie motywacji opisujemy przy pomocy takich parametrów, jak siła czy wielkość motywu. Siła procesu motywacyjnego to jego zdolność do wyłączenia motywów konkurencyjnych, np. decydujemy się na odbycie wycieczki, mimo iż w tym samym dniu transmitowany jest w telewizji atrakcyjny mecz piłkarski, który nas również interesuje. Przez wielkość motywu rozumiemy właściwość, od której zależy rozmiar wyniku, np. dla jednego turysty wystarczy standardowy program zwiedzania miasta, inny będzie narzekał na jego powierzchowność. Jak wzbudzony zostaje proces motywacyjny? W pewnym sensie tłumaczy to formuła:

$$M = f(U, P)$$

Oznacza ona, iż motywacja podjęcia jakiegoś działania ( $M$ ) jest funkcją ( $f$ ) użyteczności, wartości tego działania dla jednostki ( $U$ ), jak również prawdopodobieństwa jego realizacji ( $P$ ). Innymi słowy, aby jednostka dobrowolnie rozpoczęła jakieś działania, muszą być spełnione następujące warunki:

- musi wystąpić czynnik inicjujący dane działanie (np. reklama biura turystycznego),
- działanie to powinno posiadać wartość dla jednostki lub służyć realizacji tej wartości (np. narciarstwo rekreacyjne służy zdrowiu),



- muszą istnieć warunki zewnętrzne, które – w ocenie danej jednostki – umożliwiają realizację danego działania (np. atrakcyjna cena oferty turystycznej, możliwość opłat w ratach itp.).<sup>2</sup>

Krzysztof Przeclawski wyróżnia następujące motywy uprawiania turystyki:

**1. Motywy związane z pragnieniem udania się do określonego kraju lub miejscowości:**

- motyw poznania przyrody,
- motyw poznania kultury (historycznej lub współczesnej),
- motyw poznania życia społecznego.

Motywy poznawcze są bardzo ważne dla osób niepełnosprawnych. Ograniczona sprawność psychoruchowa zawęży bowiem możliwości poznania, dlatego też impreza turystyczna o charakterze poznawczym musi zaspokoić te potrzeby na różnych przedstawionych wyżej płaszczyznach. Zawężenie aspektów poznawczych (z różnych względów) może spowodować dyskomfort wśród turystów niepełnosprawnych, a tym samym niezadowolenie z wyjazdu.

**2. Motywy związane z pragnieniem opuszczenia na jakiś czas miejsca swojego stałego pobytu:**

- motyw opuszczenia środowiska społecznego w szerokim znaczeniu,
- motyw opuszczenia rodziny lub środowiska pracy,
- motyw opuszczenia środowiska lokalnego (w sensie ucieczki od hałasu miasta, zadymienia, wielorakich bodźców stresujących organizm).

W przypadku tych motywów, gdy osoby specjalnej troski stosunkowo rzadko opuszczają miejsce swojego zamieszkania, ranga ich będzie zwiększona. Oderwanie się od „czterech ścian” własnego mieszkania będzie długo oczekiwane. W związku z tym jakiegokolwiek negatywne wspomnienia z imprezy turystycznej będą umniejszały pozytywne wspomnienia z imprezy, które to w sensie tzw. podróży retrospektywnej są bardzo często przeżywane przez osoby niepełnosprawne.

---

<sup>2</sup> Kompendium wiedzy pilota, Praca zbiorowa pod red. Z.Kruczka, Proksenia, Kraków 2003

**3. Motywy związane z pragnieniem spędzenia określonego czasu z kimś, poza miejscem stałego zamieszkania:**

- motyw wyjazdu z rodziną,
- motyw wyjazdu z człowiekiem kochanym,
- motyw wyjazdu z grupą przyjaciół.

Powyższe motywy z punktu widzenia jakości będą odgrywały rolę w profesjonalnej obsłudze klienta. Osoba niepełnosprawna podróżująca z rodziną oczekuje maksymalizacji efektów w stosunku do poniesionych kosztów. Wynika to z nie najlepszej sytuacji materialnej. Chęć wspólnej np. rodzinnej wycieczki, zaspakaja potrzeby przynależności, zwiększa więzi społeczne, rodzinne. Brak ich realizacji powoduje frustrację i niezadowolenie. Często impreza turystyczna w przypadku osób niepełnosprawnych jest dobrem luksusowym.

**4. Motywy związane z pragnieniem zawarcia nowych znajomości, pozyskania nowych przyjaciół.**

Ze względu na bariery społeczne, z którymi borykają się osoby niepełnosprawne, impreza turystyczna może zaowocować nowymi znajomościami, przyjaźniami, które mogą istnieć również po zakończeniu wyjazdu. Bardzo duża jest tu rola kadry obsługującej imprezę, aby stwarzała szerokie możliwości do stwarzania kontaktów na różnych płaszczyznach między uczestnikami.

**5. Motywy związane z pragnieniem pozostawania w zgodzie ze stereotypami, z normami obowiązującymi w środowisku, do którego się należy.**

Osoby niepełnosprawne ze względu na szczupłość zasobów finansowych rzadko mogą uczestniczyć, zwłaszcza rodzinnie, w droższych (np. zagranicznych) imprezach turystycznych. Stąd uwaga do organizatorów o kalkulowanie imprez o stosunkowo niskich kosztach. Wtedy uczestnictwo osób niepełnosprawnych może być szersze. Będą one zatem mogły również pochwalić się wyjazdem w swoim miejscu zamieszkania, czy pracy.

#### **6. Motywy związane z zaspokajaniem potrzeb emocjonalnych i estetycznych:**

- motyw nawiązania lub odnowienia kontaktu z pięknem natury, z pięknem dzieł ludzkich lub ludźmi, ich zwyczajami i kulturą,
- motyw przeżycia przygody lub ryzyka.

Osoby niepełnosprawne chcą chłonąć piękno natury, interesują się sztuką, literaturą, dlatego też często w programach imprez turystycznych są zamieszczane elementy poznawcze o tym charakterze. Również coraz częściej uprawiają ryzykowne formy sportu, rekreacji czy turystyki (np. paralotniarstwo, spadochroniarstwo, narciarstwo river rafting, survival i inne). W zależności od możliwości są organizowane też i takie imprezy. Warto zwrócić na to uwagę, gdyż często uważa się, iż osoba niepełnosprawna nie jest zdolna do trudniejszych form aktywności ruchowej.

#### **7. Motywy związane z zaspokajaniem potrzeb twórczych:**

- motyw pracy twórczej (np. artystycznej, czy naukowej) poza miejscem zamieszkania,
- motyw pracy na rzecz ludności terenów odwiedzanych.

Wśród turystów niepełnosprawnych często znajdują się twórcy. Warto zatem umożliwić im w trakcie trwania imprezy turystycznej możliwość realizacji twórczości. Może to wzbogacić program imprezy. Muzyka, poezja, różne plenery pomagają się realizować osobom niepełnosprawnym i dowartościować się oraz uwalniają od stresów codziennego życia.

#### **8. Motywy związane z zaspokajaniem potrzeb biologicznych:**

- motywy związane z regeneracją sił i potęgowaniem zdrowia oraz leczeniem,
- motywy związane z odczuwaniem potrzeby zmiany środowiska przyrodniczego, kulturowego i społecznego, przyjemności zmiany rytmu życia.

Jest to grupa motywów bardzo ważna dla turysty niepełnosprawnego, zwłaszcza te związane z potęgowaniem zdrowia i leczenia. Cel leczniczy, rehabilitacyjny, rewalidacyjny w szerokim tego słowa znaczeniu jest jednym z głównych celów uprawiania turystyki przez osoby niepełnosprawne.

**9. Motywy związane z uprawianiem turystyki w szerokim tego słowa znaczeniu, a więc turystyki dla celów: zarobkowych, rodzinnych, kultu, konferencji, sportu, studiów i innych.**

Należy zwrócić uwagę, iż w grupie tej do najważniejszych motywów uprawiania turystyki przez osoby niepełnosprawne należą: kult i sport. Wiele imprez, to imprezy o charakterze religijnym oraz wyjazdy na zawody sportowe. Organizatorzy turystyki dla poszczególnych grup niesprawności powinni brać to pod uwagę<sup>3</sup>.

Warto dodać, że motywacja uprawiania turystyki może mieć charakter autorealizacyjny, gdy aktywność turystyczna jest celem samym w sobie, lub instrumentalny, gdy służy do realizacji innych celów, np. zdobycia prestiżowej odznaki lub uwolnienia się spod kontroli rodziców. Jej charakter może się zmieniać w trakcie uprawiania turystyki, w zależności od subiektywnie odczuwanych przez jednostkę potrzeb. Interesujące wyniki uzyskano w badaniach nad genezą i strukturą motywacji turystycznej. R. Winiarski zauważył np., iż w procesie kształtowania się motywacji turystycznej jednostki decydującą rolę odgrywa wpływ osób znaczących z jej najbliższego otoczenia, przy czym częściej są to koledzy i koleżanki niż nauczyciele i rodzice. Stosując jako narzędzie badawcze skonstruowany przez siebie Kwestionariusz Motywacji Turystycznej stwierdził on, że w strukturze motywacji badanych osób, obok motywów poznawczych – typowych dla aktywności turystycznej – wysoką pozycję zajmują motywy emocjonalne. Ich źródłem są nie zaspokojone w codziennym życiu potrzeby: spontaniczności, wrażeń oraz ekspresji – tłumionych często – wewnętrznych stanów emocjonalnych. Źródłem motywacji turystycznej może być zarówno coś, co przyciąga turystę („pull”), a więc np. słynny obiekt turystyczny, np. Krzywa Wieża w Pizie, Partenon w Atenach, wieża Eiffla, atrakcje przyrodnicze, np. Morskie Oko w Tatrach, ruchome wydmy w Łebie, imprezy turystyczne, np. festiwal folklorystyczny, obrzędy ludowe, turniej rycerski, jak również coś, co popycha go do wyjazdu („push”), czyli jego system potrzeb, zainteresowań, aspiracji. Pilot wycieczek w swej pracy także może wzbudzać motywację uczestników grupy. Na przykład informacja, że zobaczymy obiekt, który jest z jakiegoś powodu unikatowy, natychmiast pobudza zainteresowanie uczestników. Gdy w warszawskim Muzeum Narodowym jesienią 1996 roku eksponowano przez miesiąc obraz Caravaggia „Złożenie Chrystusa do grobu”, który wypożyczyło Muzeum

---

<sup>3</sup> Przeclawski K., Człowiek a turystyka, zarys socjologii turystyki, ALBIS, Kraków 1996

Watykańskie, obejrzało go 80 tys. osób. Celem instytucji prowadzących politykę turystyczną jest m.in. tworzenie lub popularyzowanie atrakcji przyciągających turystów. Zbudowany pod Paryżem EuroDisneyland lub Legoland w Danii są przykładami oddziaływania z zewnątrz na system motywacji ludzkiej. Mówimy wówczas o motywacji zewnętrznej. Turystykę można traktować jako aktywność podejmowaną z wewnętrznej potrzeby albo jako sposób przywracania równowagi, zaburzonej w codziennym życiu. Wówczas turystyka byłaby formą ucieczki od codzienności. Interesującą propozycję klasyfikacji motywów podróżowania przedstawili E.J. Mayo i L.P. Jarvis w pracy: *The Psychology of Leisure Travel*. Decyzja o odbyciu podróży, wyjazdu wakacyjnego jest najczęściej wynikiem oddziaływania zarówno czynników wewnętrznych, indywidualnych, jak również wpływu środowiska zewnętrznego. Wybierając cel naszej wakacyjnej podróży nie w pełni musimy być tego świadomi.<sup>4</sup>

- **Rola turystyki i rekreacji w zaspokajaniu minimum aktywności ruchowej**

Cywilizacja przemysłowa wywiera na organizm człowieka szkodliwy wpływ. Urbanizacja, zanieczyszczenie atmosfery i wód, wzrastające natężenie hałasu i coraz szybsze tempo życia, podleganie ciągłym napięciom i stresom wywołuje w organizmie człowieka szereg reakcji wynikających z nieprzystosowania się do tych zmian. Siedzący tryb życia, zmniejszenie wysiłku w pracy, a zarazem zwiększenie jej monotonności, napięcie psychiczne związane z uczuciem zagrożenia lub dużą koncentracją uwagi to czynniki zmniejszające odporność biologiczną ustroju.<sup>5</sup>

Warunkiem prawidłowego funkcjonowania organizmu ludzkiego jest zarówno utrzymanie dynamicznej równowagi wewnętrznej (homeostazy), jak też równowagi w relacji człowiek – środowisko zewnętrzne (heterostazy). Istnieje wiele czynników mogących zaburzyć równowagę organizmu – z punktu widzenia teorii rekreacji, dwa zasługują na szczególną uwagę. Są to *hipokinezja* (gr. hypo = pod, poniżej; kinesis = ruch), czyli zbyt mała, w stosunku do potrzeb, ilość ruchu oraz przeciążenie psychiczne, wywołujące często reakcję stresową.

---

<sup>4</sup> Kompendium... op. cit.

<sup>5</sup> Beck J., *Sport w rehabilitacji inwalidów*, Wydawnictwo AWF Warszawa 1977

W ciągu ostatnich stu lat dokonała się ogromna zmiana w strukturze aktywności człowieka. Postęp cywilizacji, a zwłaszcza rozwój środków komunikacji, mechanizacja i automatyzacja pracy spowodowały, że wysiłek fizyczny – stanowiący dotychczas dominującą formę aktywności człowieka – został stopniowo wyeliminowany i zastąpiony obciążeniem psychicznym.<sup>6</sup>

Natura wyposażyła człowieka w ten sposób, że 35-40% całej jego masy stanowią mięśnie. Aktywność żadnej innej tkanki nie wywiera tak głębokiego wpływu na krążenie, oddychanie, gruczoły wydzielania wewnętrznego, jak wysiłek fizyczny – praca mięśni. Zmiany w ustroju człowieka, wynikające z deficytu ruchu, mają charakter degeneracyjny i wynikają z adaptacji ustroju do nowych warunków życia, w którym ukształtowane w toku ewolucji wielka masa mięśni i potężny kościec nie spełniają ustalonej funkcji.

Skutki braku ruchu wpływają na cały organizm. Ludzie, którzy nie mieli i nie mają okazji wybiegać się, wytańczyć lub uprawiać np. turystyki, odczuwają brak wyzwolenia motorycznego. Wynikiem tego jest popadanie w stan stałego napięcia nerwowego. Minimum ruchu jest tak samo potrzebne w życiu, jak witaminy, więc musimy przywrócić naszemu organizmowi minimalną porcję ruchu niezbędnego dla zdrowia. Jeżeli postęp cywilizacji technicznej eliminuje ruch, pracę fizyczną z naszego życia, to musimy obecnie przywrócić niezbędną dawkę ruchu w formie spaceru, ćwiczeń fizycznych czy uprawiania turystyki. Ruch ten jest szczególnie niezbędny tym, których choroba i jej następstwa zamknęły w mieszkaniach.<sup>7</sup>

Obserwacje lekarskie wykazały, że niedostatek aktywności ruchowej wywiera następujący niekorzystny wpływ na zdrowie człowieka:

- utrudnia racjonalne wykorzystanie spożytych pokarmów,
- upośledza stan krążenia wieńcowego (sercowego),
- sprzyja otyłości i utrudnia jej leczenie,
- upośledza obwodowe krążenie krwi,
- osłabia ścięgna i mięśnie,
- zwiększa ryzyko uszkodzeń stawów,
- zmniejsza siłę mięśniową,

---

<sup>6</sup> Winiarski R., Wstęp do teorii rekreacji (ze szczególnym uwzględnieniem rekreacji fizycznej), Wydawnictwo skrytowe nr 100 AWF w Krakowie, Kraków 1989

<sup>7</sup> Turystyka ludzi niepełnosprawnych, praca zbiorowa pod red. T. Łobożewicza, Centralny Ośrodek Informacji Turystycznej, Warszawa 1991

- zmniejsza odporność na nieprzewidziane trudy życia codziennego.<sup>8</sup>

Kalectwo ogranicza w większości przypadków aktywność ruchową, potęgując tym samym biologicznie szkodliwe skutki niepełnosprawności. Zwiększenie aktywności ruchowej ludzi niepełnosprawnych stwarza naturalny bodziec przyspieszający i wspomagający procesy odnowy, regeneracji, a nawet kompensacji funkcji uszkodzonego organizmu. Ruch jest bowiem bodźcem o szerokim, korzystnym oddziaływaniu na organizm człowieka i jak dotąd nie można zastąpić go niczym innym.

Uprawianie turystyki przez osoby niepełnosprawne może stać się czynnikiem przeciwdziałającym hipokinezji, czyli wspomnianemu już niedoborowi ruchu, wpływającemu destruktywnie na zdrowie i samopoczucie każdego człowieka. Kalectwo jest czynnikiem ograniczającym w sposób istotny możliwości życiowe człowieka, powodując stres, brak wiary, wpędzając w depresję, wywołując często poczucie niższości.<sup>9</sup>

Rekreacyjna aktywność ruchowa może stanowić wartościowy element w rehabilitacji osób niepełnosprawnych, której celem jest przywrócenie choremu utraconej sprawności lub wyrobienie, w miarę możliwości, sprawności zastępczych, wyrównujących ubytki funkcjonalne. Dlatego też w programach turystycznych powinny znajdować się elementy rekreacji wzbogacające i uatrakcyjniające program turystyczny. Inwalidztwo i przewlekła choroba stwarzają człowiekowi szereg trudności w życiu zawodowym, rodzinnym i społecznym, stawiając go w nowej, zwykle gorszej sytuacji. Niepełnosprawność ogranicza często możliwości swobodnego wyboru formy spędzania wolnego czasu, stwarzając poczucie uzależnienia i zagrożenia, wynikające z ograniczenia autonomii chorego. Podstawą skuteczności rehabilitacji są działania kompleksowe, uwzględniające zarówno przywracanie pełnej, lub w danym przypadku maksymalnie możliwej, sprawności psychofizycznej, jak też włączenie chorego do życia zawodowego i społecznego. Aby to osiągnąć nie wystarczy w działaniach rehabilitacyjnych ograniczać się do ćwiczeń i zabiegów leczniczo-usprawniających. Doskonałym uzupełnieniem tych, z konieczności jednostronnych, środków terapeutycznych jest turystyka. Wpływa ona na rozwój wszystkich sfer aktywności człowieka (fizycznej, psychicznej i społecznej), powodując realizację terapeutycznych i profilaktycznych celów rehabilitacji. W szczególności przez odpowiedni dobór form turystyki i rekreacji można:

---

<sup>8</sup> Łobożewicz T., Turystyka i rekreacja ludzi niepełnosprawnych, Zakład Wydawniczy DrukTur, Warszawa 2000

<sup>9</sup> Łobożewicz T., Propedeutyka turystyki, Wydawnictwo AWF, Warszawa 1997

- poprawiać, naruszoną przez inwalidztwo, samoocenę i poczucie własnej wartości,
- zmniejszać poczucie zagrożenia i rozładowywać napięcia emocjonalne,
- ułatwiać akceptację swojego inwalidztwa i przystosowanie się do nowej sytuacji życiowej.

Niepełnosprawność prowadzi często do znacznego obniżenia wydolności fizycznej organizmu, co uniemożliwia wykonywanie wielu prac (ze względu na niską tolerancję obciążeń), a czasem nawet ćwiczeń rehabilitacyjnych. Rekreacja fizyczna może stanowić dobre uzupełnienie zajęć rehabilitacyjnych, podnosząc ogólną sprawność i wydolność fizyczną osób niepełnosprawnych.

Należy pamiętać, że ćwiczenia fizyczne mogą być doskonałym lekiem, działającym nawet czasem wtedy, gdy farmakoterapia okazuje się nieskuteczna. Jednak ruch jako środek leczniczy musi być bardzo starannie dobrany i dawkowany – w przeciwnym razie nie spełni on swojej funkcji terapeutycznej.<sup>10</sup>

## • Cele uprawiania turystyki osób niepełnosprawnych

Cele uprawiania turystyki przez osoby niepełnosprawne są wieloaspektowe i mają dla osób niepełnosprawnych o wiele większe znaczenia niż dla osób pełnosprawnych. Znajomość wymienionych poniżej celów przez organizatorów i realizatorów imprez turystycznych pozwala na jak najpełniejsze uczestnictwo w turystyce osobom o specjalnych potrzebach.

H. Lorenzen, prekursor idei uprawiania sportu przez ludzi niepełnosprawnych, wymienia kilka zasadniczych celów tej czynności, które także można odnieść do turystyki i rekreacji. Wzorując się na ustaleniach wymienionego autora, można zaproponować następujące cele stawiane przed turystyką i rekreacją osób niepełnosprawnych:

- **Cel leczniczy.** Turystyka powinna być w miarę możliwości kontynuacją programu leczenia i usprawniania pacjenta. W doborze dyscyplin turystycznych należy uwzględniać zwłaszcza, działanie tych układów i narządów, które należy utrzymać w sprawności niezbędnej dla ludzi niepełnosprawnych. Uprawianie turystyki i rekreacji powinno zapobiegać zmianom, jakie mogą nastąpić w wyniku rozwoju

---

<sup>10</sup> Winiarski R., Wstęp do teorii rekreacji... op. cit.



choroby, czy choćby zmniejszonej aktywności fizycznej, która zazwyczaj towarzyszy chorobie. Przede wszystkim obowiązuje jednak zasada, że uprawianie turystyki i rekreacji nie może szkodzić. Działalność turystyczna i rekreacyjna nie może prowadzić do pośredniego lub bezpośredniego pogorszenia stanu zdrowia lub sprawności.

- **Cel biologiczny.** Ruch jest stymulatorem niezbędnym do życia. Bez pracy, bez wykonywania ruchu zanika funkcja organu czy narządu. Ruch jako środek terapeutyczny może zastąpić każdy lek, natomiast żaden środek leczniczy nie może zastąpić ruchu. Mimo wielkiego rozwoju farmakologii nie ma lepszego, działającego wszechstronnie na organizm człowieka środka niż właściwie dawkowany wysiłek fizyczny. Systematyczna aktywność ruchowa pozwala na znaczną kompensację ubytków morfologicznych sprawności fizycznej. Inwalidztwo przyspiesza zazwyczaj starzenia się organizmu, zmniejsza rezerwy biologiczne ustroju i prowadzi do zależności od innych. Turystyka i rekreacja może zmniejszyć biologiczne skutki starzenia się ludzi niepełnosprawnych.
- **Cel anatomiczno-fizjologiczny.** Najczęstszym, bezpośrednim celem postępowania usprawniającego jest utrzymanie właściwych stosunków anatomicznych w obrębie stawów, zapobieganie przykurczom i zanikom mięśniowym. Te najczęstsze zadania kinezyterapii rozciągane są również na sport, turystykę i rekreację. Bardzo często zachodzi konieczność hiperkompensacyjnego zwiększenia ruchomości stawów, zwiększenia siły mięśniowej, co może choć częściowo zmniejszyć skutki choroby czy kalectwa. Działalność turystyczna i rekreacyjna wpływa korzystnie na podstawowe funkcje ustroju, końcowym zaś efektem uprawiania turystyki i rekreacji jest ekonomizacja tych funkcji. Mając na uwadze fakt, że ludzie niepełnosprawni wykonują większość czynności dnia codziennego i pracy ze znacznie większym wydatkiem energetycznym, każda oszczędność w koszcie energetycznym funkcji podstawowych jest szczególnie ważna.
- **Cel higieniczno-zdrowotny.** Codzienna dawka wysiłku fizycznego jest dla każdego zdrowego człowieka wskazaniem, a dla ludzi niepełnosprawnych jest zaś niemal obowiązkiem. Sport, turystyka i rekreacja mają za zadanie tę dawkę ruchu – niezbędną dla działania wszystkich układów i narządów – uatrakcyjnić i uczynić bardziej pożądaną. Uprawianie turystyki i rekreacji powinno stać się okazją do hartowania organizmu, zdobycia odporności na trudy i niewygody oraz opanowania umiejętności kontrolowania stanu zdrowia i sprawności fizycznej.

- **Cel wychowawczo-psychologiczny.** Dzieci niepełnosprawne powinny jak najwcześniej uczestniczyć w zajęciach z zakresu kultury fizycznej i turystyki. Przemawia za tym przede wszystkim duża potrzeba biologiczna stosowania ruchu dla prawidłowego rozwoju, większa niż u dzieci zdrowych. Drugą przesłanką jest możliwość kształtowania przez sport, rekreację i turystykę cech charakteru i woli oraz oddziaływania na psychikę. Często wśród dzieci i młodzieży niepełnosprawnej obserwuje się postawy egocentryczne, agresywne lub apatyczne, świadczące o nieprzystosowaniu do życia społecznego. Udział w zajęciach zespołowych uczy życia w grupie, uaktywnia dzieci i młodzież, wyrabia odwagę i umożliwia pokonywanie barier psychicznych uwarunkowanych lękiem przed nowymi zadaniami ruchowymi.
- **Cel hedonistyczny.** Udział w kulturze fizycznej i turystyce musi dawać radość i zadowolenie. Ćwiczenia rehabilitacyjne są zwykle monotonne i nawet najbardziej słuszne motywacje nie chronią przed zniechęceniem. Wysilek fizyczny towarzyszący aktywności turystycznej i rekreacyjnej nie nuży i pozwala wykonać setki i tysiące ruchów powtarzanych podczas pracy np. wioślarza, kolarza, piechura. Rekreacja i turystyka połączona z krajoznawstwem pozwala nawiązać kontakty towarzyskie, opuszczać mieszkania, otworzyć zamknięte drzwi na świat.
- **Cel społeczny.** Cel ten wynika z głęboko humanitarnych pobudek. Nowoczesne koncepcje rehabilitacji zakładają nie tylko powrót do zdrowia przez przywrócenie funkcji ruchowych, które pozwoliłyby na podjęcie pracy zawodowej, lecz również możliwe pełne włączenie się w całość życia społecznego, kulturalnego czy towarzyskiego. Jednym z przejawów aktywności społecznej jest udział w turystyce i rekreacji. Stanowią one więź integrującą osoby niepełnosprawne ze społeczeństwem.<sup>11</sup>

Kalectwo ogranicza w większości przypadków aktywność ruchową, potęgując tym samym biologicznie szkodliwe skutki niepełnosprawności. Zwiększenie aktywności ruchowej osób niepełnosprawnych stwarza naturalny bodziec przyspieszający i wspomagający procesy odnowy, regeneracji a nawet kompensacji funkcji uszkodzonego organizmu. Ruch jest bowiem bodźcem o szerokim, korzystnym oddziaływaniu na organizm człowieka i jak dotąd nie można zastąpić go niczym innym.

---

<sup>11</sup> Beck J., Sport w rehabilitacji inwalidów... op. cit.

Turystyka pozwala chociaż w części kompensować występujące braki, usuwać przykre uczucie mniejszej wartości, pozwala utrzymać kontakty społeczne, integrować ludzi niepełnosprawnych ze społeczeństwem.

Turystykę osób niepełnosprawnych traktować więc należy nie tylko jako rozrywkę, relaks, ale również jako środek terapeutyczno-wychowawczy, łagodzący skutki kalectwa, umożliwiającą wypróbowanie swoich sił w różnych, często trudnych warunkach. Uprawiając turystykę ludzie niepełnosprawni podejmują trud pokonywania własnych słabości i wyznaczania sobie coraz to trudniejszych, ambitniejszych celów. Terapia poprzez uprawianie turystyki i rekreacji polega też na tym, że ułatwia podjęcie aktywności ruchowej, niezbędnej dla utrzymania zdrowia, sprawności i wydolności fizycznej. Formy te ułatwiają też usuwanie stanów frustracji, którym często podlegają ludzie kalecy.

Turystyka umożliwia zwiążanie życia ludzi niepełnosprawnych ze społecznością ludzi zdrowych. Nawet najbardziej poszkodowane dziecko dzięki uczestnictwu w wycieczce lub obozie może poznać i przeżyć to, czego nie doznałoby pozostając w miejscu stałego zamieszkania.

Dzieci niepełnosprawne obawiają się kontaktu ze społecznością dzieci zdrowych, co utrudnia proces ich przystosowania społecznego i hamuje rozwój osobowości. Turystyka i rekreacja zwiększa odporność na negatywne reakcje otoczenia, ułatwia kontaktowanie się ze środowiskiem, uczy odporności na nieprzychylnne reakcje innych ludzi. Z tych powodów, przykładowo dzieci i młodzież upośledzona umysłowo bardzo chętnie uczestniczy we wszelkiego rodzaju formach aktywności turystycznej, aby przełamywać bariery.<sup>12</sup> Uprawianie rekreacji i turystyki, a szczególnie turystyki kwalifikowanej, umożliwia i ułatwia osobom niepełnosprawnym nawiązywanie wartościowych kontaktów interpersonalnych (znajomości, koleżeństwo, przyjaźnie itp.) w obrębie grupy i zbiorowości inwalidów, a także umożliwia nawiązywanie kontaktów z ludźmi pełnosprawnymi.

Rekreacja, turystyka i krajoznawstwo uprawiane przez niepełnosprawne dzieci i młodzież pozwalają im wypoczywać w sposób aktywny, łączyć proces poznawania przez bezpośredni kontakt z terenami i obiektami odwiedzanymi przez nich, nawiązując znajomości ze środowiskiem pełnosprawnych rówieśników.

Dla przewlekle chorych oraz inwalidów z uszkodzonym narządem ruchu najistotniejsze wydaje się wyrabianie współuczestniczącej postawy w procesie leczenia, czynnej rekonwalescencji i reaktywacji, ogólne podniesienie sprawności ruchowej,

---

<sup>12</sup> Kaganek K., Krężlewicz A., Uczestnictwo w turystyce dzieci i młodzieży upośledzonej umysłowo, W: Aktywność ruchowa ludzi w różnym wieku, wydawnictwo Promocyjne „Albatros”, Szczecin 2002

umożliwiającej uniezależnienie się od pomocy innych osób, kształtowanie przekonania o własnej sprawności i przydatności życiowej.

Turystyka i rekreacja mogą przynieść wiele pozytywnych możliwości w rehabilitacji osób niepełnosprawnych, lecz powinny one pozostawać w zgodzie z programem rehabilitacji. Jeżeli mają one służyć interesom ludzi niepełnosprawnych, to muszą być one odpowiednio dobrane do możliwości fizycznych i psychicznych osób z uszkodzonym zdrowiem, muszą być bezpieczne dla uczestników i ich otoczenia. W wyborze formy uprawiania turystyki i rekreacji należy brać pod uwagę aspekty lekarskie, psychologiczne, wychowawcze i techniczne.<sup>13</sup>

Nie wszystkie dzieci i dorośli inwalidzi wymagają usprawnienia leczniczego, ale wszyscy wymagają podnoszenia ogólnej sprawności oraz kształcenia nawyku aktywnego wykorzystania czasu wolnego. W procesie tym ważną rolę spełniają turystyka i rekreacja i ich formy odpowiednio do różnego wieku inwalidów, rodzaju niepełnosprawności i możliwości psychofizycznych. Wartości turystyki i rekreacji jako kinezyterapeutycznego i resocjalizacyjnego zajęcia ruchowego polega też na tym, że zapobiegają one wtórnym zmianom wynikającym z beczynności, utrwalają wyniki leczenia podstawowego i stwarzają warunki do powstania kompensacji zaburzonych psychofizycznych funkcji organizmu. Aktywność turystyczna i rekreacyjna jest więc przystępnym atrakcyjnym środkiem utrzymania i rozwijania sprawności przez ludzi o specjalnych potrzebach.

Organizowanie gier i zabaw, dobór odpowiednich sportów i urządzanie wycieczek, wpływają zdaniem wielu znawców korzystnie na rozwój fizyczny i psychiczny dziecka kalekiego. Gry i zabawy na wolnym powietrzu oraz wycieczki są kontynuacją usprawniania, często niedocenianą i zaniedbywaną. Wielką krzywdą dla osoby niepełnosprawnej, zwłaszcza dziecka, jest prowadzenie rehabilitacji tylko w zamkniętych ścianach budynku.

Kompleksowy wpływ systematycznego, cotygodniowego uprawiania tych dyscyplin turystycznych i rekreacyjnych, które poprawiają wydolność fizyczną organizmu (marsz, jazda na rowerze, marsz na nartach, pływanie kajakiem lub na łodzi wiosłowej), odzwierciedla się w:

- łatwiejszym wykonywaniu codziennych czynności samoobsługowych i zawodowych lub szkolnych,
- szybszym uzyskaniu gotowości do podejmowania kolejnych obciążeń wysiłkowych,
- mniejszej podatności na sytuacje stresowe i lepszym znoszeniu w przypadku ich

---

<sup>13</sup> Turystyka ludzi niepełnosprawnych... op. cit.

pojawienia się,

- wzroście ogólnej odporności na trudy życia i zmniejszeniu się podatności na zachorowania.<sup>14</sup>

Warto zwrócić uwagę na fakt, iż osoby niepełnosprawne uprawiające turystykę i uczestniczące w zajęciach rekreacyjnych przejawiają generalnie wyższą aktywność społeczną niż osoby nieaktywne, co potwierdza pozytywny aspekt współwystępowania aktywności turystycznej i rekreacyjnej z lepszym radzeniem sobie w codziennym życiu.<sup>15</sup>

Znaczenie aktywności turystycznej i rekreacyjnej dla osób niepełnosprawnych znalazło również swoje odzwierciedlenie w standardach Organizacji Narodów Zjednoczonych, w których to, w kluczowych obszarach równoprawnego uczestnictwa wymieniono zasadę równoprawnego uczestnictwa w sporcie, rekreacji i turystyce.<sup>16</sup>

## **2. Metody i techniki obsługi turystów niepełnosprawnych**

### **• Sylwetki osobowościowe turystów niepełnosprawnych**

Umiejętność oceny i scharakteryzowania turystów to ważna powinność pilota wycieczek, zwłaszcza w przypadku turystów niepełnosprawnych. Trafność dokonanej oceny warunkuje skuteczność pracy i ma wpływ na jej efekt końcowy, czyli stan emocjonalny turysty, jego zadowolenie lub niezadowolenie. Próbę typologizacji sylwetek osobowościowych turystów podjął Eric Cohen. Wyróżnił on 4 podstawowe typy turystów:

- zorganizowany turysta masowy (organized mass tourist), zachowujący swe zwyczaje z codziennego życia,
- indywidualny turysta masowy (individual mass tourist), podróżujący według własnego uznania, ale najczęściej utartymi szlakami,

---

<sup>14</sup> Łobożewicz T., Propedeutyka turystyki... op. cit.

<sup>15</sup> Kaganek K., Aktywność osób po udarze mózgu a uprawianie turystyki i rekreacji, Folia Turistica, AWF Kraków, Kraków 2000

<sup>16</sup> Pedagogika specjalna, Praca zbiorowa pod red. Władysława Dykcika, Wydawnictwo Naukowe Uniwersytetu im. Adama Mickiewicza w Poznaniu, Poznań 2001

- explorer, turysta nastawiony na poznanie, penetrację środowiska, ale nie rezygnujący ze swych przyzwyczajzeń,
- drifter, turysta nastawiony na maksymalną integrację z kulturą odwiedzanego kraju, skłonny do rezygnacji ze swych zwyczajów.<sup>17</sup>

Podstawą omówionej typologii była analiza zachowań turystów w odwiedzanym środowisku. Zbigniew Pietrasiński wyróżnia 3 klasy turystów:<sup>18</sup>

1. Pseudoturystów,
2. Turystów nie przygotowanych,
3. Turystów przygotowanych.

Do grupy turystów nie przygotowanych zaliczył Pietrasiński osoby, które są motywowane do poznania nowych miejsc, ludzi i dorobku kultury, ale brakuje im wcześniej zdobytej wiedzy. Wśród tej grupy wymienił jeszcze: • *turystów pasywnych* (bez własnej inicjatywy do zwiedzania). Warto zauważyć, że taka sytuacja występuje wśród turystów niepełnosprawnych, ze względu na dysfunkcje. Nie chcą być pasywnymi, ale są samozachowawczy. Ważna jest tutaj rola pilota w umiejętnym zachęcaniu i motywowaniu tych osób do udziału w realizacji programu i przewyciężaniu swoich słabości; • *snobów turystycznych* zaliczających zwiedzane obiekty. Postawa taka rzadko występuje wśród turystów niepełnosprawnych. Uzgodniony wcześniej program jest zwykle realizowany, a dzięki profesjonalizmowi pilota, czy przewodnika nie ma mowy o zaliczaniu, ale o aktywnym zwiedzaniu, bez pośpiechu; • *wrażliwych entuzjastów*. Osoby z dysfunkcjami często zachowują się euforycznie i entuzjastycznie. Kategoria ta zatem będzie częstsza wśród turystów specjalnej troski, zwłaszcza wśród osób upośledzonych umysłowo. Zaangażowanie to powinno być wykorzystywane w procesie rewalidacji.

Wśród turystów przygotowanych Pietrasiński wyróżnia wiele odmian, m.in.:

- poszukiwaczy i znawców,
- miłośników historii,
- miłośników sztuki.

<sup>17</sup> Przeclawski K., Człowiek a turystyka, zarys socjologii turystyki... op. cit.

<sup>18</sup> Kompendium wiedzy pilota... op. cit.

Turyści przygotowani którzy bardzo często występują wśród osób niepełnosprawnych mogą być groźnym egzaminatorem dla pilota, ale pilot może też wykorzystać ich wiedzę dla siebie i dla grupy. W grupie spotykamy również turystów kłopotliwych. Zaliczymy do nich osoby niezdyscyplinowane, niepunktualne, które następczą pilotowi problemów organizacyjnych. Inną kategorią turystów kłopotliwych będą osoby występujące z pretensjami wobec pilota, stale niezadowolone z poziomu usług, zwykle rozczarowane. Ostatnią kategorię turystów kłopotliwych tworzą osoby skłonne do nadużywania alkoholu, traktujące wycieczkę jako imprezę towarzysko-rozrywkową.

Zatrzymajmy się jeszcze przy podstawowych rodzajach stosunków interpersonalnych między ludźmi. Tym razem będą to informacje ogólne, przydatne do scharakteryzowania podstawowych predyspozycji zachowań ludzkich.

Na postępowanie ludzi możemy spoglądać przez pryzmat dwóch typów zachowań:

- a) dominacji – uległości,
- b) życzliwości – wrogości.

Jeżeli w grupie napotkamy osoby o tendencjach dominujących, możemy się spodziewać, iż będą one dążyły do narzucenia swego zdania w grupie. Z kolei osoby o orientacji egoistycznej, nastawione niechętnie do innych, ewentualnie pozostające w swojej niewielkiej grupie, będą czynnikiem rozbijającym spójność grupy, destabilizującym atmosferę itp.

Oczywiście, powyższe uwagi mają charakter alternatywny, ale pilot powinien przewidywać zachowania swoich klientów, znajdować pewien schemat, scenariusz swojego reagowania. Zastosowanie tej klasyfikacji pomoże w zrozumieniu zachowań innych ludzi.<sup>19</sup>

Podobne zachowania będą prezentować turyści niepełnosprawni.

### • **Kierowanie grupą turystyczną z udziałem osób niepełnosprawnych**

Prowadzenie wycieczki, szczególnie dłuższej, kilkudniowej, stwarza pewnego typu zależności pomiędzy jej uczestnikami a pilotem czy przewodnikiem. Ten proces kierowania można rozważać w dwóch płaszczyznach:

1. Jako relację między pilotem a grupą,
2. Jako źródło satysfakcji, zadowolenia, czerpanej przez pilota z racji pełnienia tej funkcji.

---

<sup>19</sup> Kompendium wiedzy pilota...op. cit.

Zatrzymajmy się najpierw przy pierwszej z wyróżnionych płaszczyzn. Forma relacji pomiędzy przewodnikiem a grupą może być rozpatrywana jako:

- system oczekiwań grupy wobec pilota,
- oczekiwania pilota odnośnie zachowania grupy.

Zastanówmy się zatem, czego oczekują uczestnicy wycieczki od osoby pełniącej funkcję pilota. Otóż po pierwsze, wysokich kwalifikacji merytorycznych, tj. wiedzy, znajomości terenu, języka, itp. Nie mniej ważne będą umiejętności organizacyjne, zaradność, elastyczność zachowania. Do tej listy dodajmy jeszcze kompetencje psychologiczne, to jest umiejętność trafnej oceny potrzeb wycieczkowiczów, łatwość nawiązywania kontaktów interpersonalnych, dostosowanie własnego zachowania do zmieniających się sytuacji zewnętrznych. Pilot powinien ocenić poziom zainteresowań swych klientów, aby dobierać odpowiednie treści do przekazywania. Trzeba podkreślić, iż postawa, zachowanie pilota w znacznej mierze decyduje o nastrojach wśród uczestników wycieczki. Trudno oczywiście podać receptę na idealny sposób postępowania wobec uczestników wycieczki. Niektóre z cech istotnych dla pilota wskazano powyżej, wymieńmy więc dalsze, które powinny charakteryzować jego zachowanie. Należy do nich konsekwencja. Turyści winni być dokładnie poinformowani o rozkładzie dnia, czasie odpoczynku itp. Plan ten pilot musi realizować zgodnie z harmonogramem. Zaskakiwanie uczestników nagłymi zmianami decyzji powoduje bałagan, dezinformację, zadrażnienia. Toteż podejmowane decyzje trzeba wcześniej przemyśleć, aby na trasie uniknąć improwizacji. Będąc wymagającym w stosunku do siebie, można wymagać od uczestników. Ważnymi cechami postępowania pilota są również pogoda ducha i opanowanie. Pamiętajmy, że niejednokrotnie w napiętej sytuacji żart może rozładować atmosferę. Prowadzącemu wycieczkę zdarza się czasem popełnić jakiś błąd, udzielić mylnej informacji, zmylić trasę itp. W takiej sytuacji jedynym rozsądnym rozwiązaniem jest spokojne przyznanie się do błędu, gdyż ucina to wszelkie dyskusje i spory. Upieranie się przy swoim, próby tłumaczenia mogą nas ośmieszyć, a niewątpliwie osłabiają nasz autorytet.

Bardzo ważne jest, aby pilot, starając się nawiązać z grupą miłe, koleżeńskie stosunki, umiał utrzymać pewien dystans wobec jej uczestników – dystans, nie będący jednak wynikiem niechęci do grupy, lecz wyrazem posiadanego u uczestników autorytetu. Utrzymywanie pewnej koniecznej dyscypliny w grupie może być dokonywane różnymi sposobami, różne też są style kierowania. Niekiedy sytuacja narzuca nam konieczność



wyboru autokratycznego stylu kierowania, np. gdy zagrożone jest bezpieczeństwo uczestników, np. w przypadku grupy trampingowej lub turystyki kwalifikowanej, gdy grupa jest skłócona albo składa się z niedoświadczonych turystów. Jeżeli prowadzimy grupę doświadczonych, znających się turystów, możemy kierować nią w sposób demokratyczny, uwzględniając życzenia, propozycje uczestników, np. w sprawie korekty trasy wycieczki czy miejsca wypoczynku. Powinniśmy jednak czynić to w sposób, który wyklucza nieporozumienia, gdyż zawsze w ostatecznym rozrachunku za grupę odpowiada przewodnik lub pilot.

Kierowanie grupą z udziałem osób niepełnosprawnych nie różni się od przedstawionego, klasycznego ujęcia. Należy uwzględniać jedynie te cechy grupy, które wynikają z rodzaju niepełnosprawności. Problematyka ta zostanie bardziej szczegółowo omówiona w dalszej części opracowania.

### • **Rozwiązywanie konfliktów z udziałem osób niepełnosprawnych**

Niejednokrotnie zdarza się, iż pilot staje w obliczu konfliktu, który dzieli kierowaną przez niego grupę. Zastanówmy się zatem, jakie mogą być przyczyny tej sytuacji. Nawiązując do klasyfikacji Białyszewskiego możemy mówić o:<sup>20</sup>

- konflikcie interesów,
- konfliktach adaptacyjnych,
- konfliktach postaw.

Scharakteryzujemy zatem poszczególne typy konfliktów w odniesieniu do grupy turystycznej. Przykładem konfliktu interesów może być sytuacja, gdy część grupy pragnie zwiedzić określony obiekt wobec oporu pozostałych uczestników wycieczki. Przedmiotem sporu mogą być również pokoje hotelowe (np. z tarasem lub bez), miejsca w autokarze, godziny odjazdu itp.

Z konfliktem o charakterze adaptacyjnym możemy się spotkać np. wtedy, gdy grupa jest wyraźnie zróżnicowana pod względem wieku, wykształcenia, sprawności fizycznej. Grupy młodszych i starszych turystów mogą mieć trudności z wzajemnym dostosowaniem, czy też wzajemną tolerancją. Podobna sytuacja wystąpi, gdy zderzą się grupy ludzkie o różnym

---

<sup>20</sup> Kompendium wiedzy pilota...op. cit.

sposobie bycia, np. swobodnym, niekonwencjonalnym i konsekwentnym, ściśle przestrzegającym określonych reguł.

Konflikt postaw może dotyczyć zarówno różnic w postrzeganiu celów wyjazdu, jak i bardziej fundamentalnych problemów o charakterze społecznym. Grupa osób, dla których dany wyjazd jest realizacją wieloletnich marzeń, okupionych wyrzeczeniami, nie będzie przychylnie spoglądać na demonstrujących swą zamożność nowobogackich, zaspokajających swe snobistyczne ambicje. Turystów może podzielić stosunek do kultury odwiedzanego kraju, stosunek wobec religii, stroju, stylu życia itp.

Konflikty prowadzą najczęściej do coraz ostrzejszej wymiany zdań, do wzrostu emocji u uczestników konfliktu, do porzucenia argumentów racjonalnych na rzecz ataków personalnych. Są przyczyną stanów frustracji u prowadzących spór osób. Wówczas pilot staje wobec konieczności podjęcia roli mediatora.

Przedstawioną powyżej problematykę konfliktów należy również odnosić do osób niepełnosprawnych. Warto jednak również przedstawić sytuacje konfliktogenne wynikające z typowej praktyki realizacji imprez turystycznych dla osób niepełnosprawnych.

1. Wyznaczone zadanie jest w opinii osoby niepełnosprawnej za trudne do wykonania, należy wtedy znaleźć łatwiejsze rozwiązanie np. łatwiejszą drogę przejścia, dojścia, itp.
2. Sytuacją trudną, konfliktową jest również poczucie zagrożenia, które należy niwelować w osobie niepełnosprawnej, zapewniając należytą opiekę.
3. Sytuację trudną może również wywołać zmęczenie, brak energii, wysiłek fizyczny i intelektualny. Dlatego bardzo ważne jest umiejętne dawkowanie wysiłku i zachowanie odpowiednich norm.
4. Warunki pogodowe również mogą przyczynić się do powstawania konfliktów wśród turystów niepełnosprawnych. Zbyt wysoka lub za niska temperatura działa deprymująco oraz powoduje uczucie dyskomfortu. Należy wtedy modyfikować natychmiastowo program. Warto również zabezpieczyć grupę w odpowiedni sprzęt np. płaszcze foliowe, parasole, itp.
5. Konfliktowe bywa również rozmieszczenie niepełnosprawnych turystów w środkach transportu. Należy wówczas negocjować i wypracować porozumienie w tym zakresie.
6. Bagaż jest dla osób niepełnosprawnych bardzo ważny, również ten podręczny. Należy go odpowiednio zabezpieczyć przed zniszczeniem, jak i inne rzeczy np. ubiór. Spotyka się sytuacje, gdzie zniszczenie ubioru, np. rozdarcie może spowodować natychmiastową, gwałtowną reakcję negatywną. Można to zażegnać mając ze sobą środki naprawcze lub

zastępcze.

7. Grupa turystów niepełnosprawnych szybko wyczuwa brak kompetencji, np. pilota, czy przewodnika, zmienia się wtedy nastawienie grupy.
8. Zachowanie kierowcy może również spowodować konflikt. Kierowca powinien mieć tego świadomość. Każdą sytuację trudną, np. nagłe, ostre hamowanie powinno się wyjaśnić. Pilot powinien załagodzić sprawę i wyjaśnić przyczyny incydentu. W takiej sytuacji ktoś mógł np. wylać na siebie napój lub uderzyć się.
9. Na podróży niepełnosprawnych źle działa negatywny emocjonalny stosunek pilota do swojej pracy. Takie zachowanie jest wykluczone, gdyż udziela się grupie i powoduje konflikty.
10. Sytuacje trudne mogą wywołać również tzw. „imprezy wewnętrzne” w miejscu zakwaterowania turystów. Należy być wtedy bardzo delikatnym, ale stanowczym w postępowaniu.
11. Przed wyruszeniem w podróż należy upewnić się czy wszystkie osoby wzięły ze sobą swoje zaopatrzenie rehabilitacyjne i farmakologiczne (w odpowiedniej ilości i zapasie). Brak na przykład aparatu słuchowego, jego zagubienie, brak baterii do aparatu spowoduje niemożność uczestniczenia w pełni w wyjeździe, co odbije się na stosunkach w grupie i w relacjach indywidualnych uczestników i pilota.
12. Osobnym problemem jest zaopatrzenie higieniczne uczestników. Impreza pod tym względem musi być „bezpieczna”. Wstyd przed oznajmieniem o potrzebach fizjologicznych może być zbyt silny. Obsługa imprezy musi zwracać na to dyskretną uwagę.
13. Braki komunikacji prowadzą również do trudnych sytuacji. Łączność pilota z grupą musi być zachowana zwłaszcza w przypadku osób niepełnosprawnych. Musi być sprawny sprzęt nagłaśniający w autokarze, zachowana łączność telefoniczna pilot – kierowca, dla szybkiego podstawienia autokaru w požądane miejsce, bądź w przypadku zmiany w inne miejsce.
14. Często zdarza się, że impreza jest nie przygotowana pod względem materiałów propagandowych, co denerwuje turystów niepełnosprawnych z dysfunkcjami o charakterze poznawczym (dysfunkcja słuchu, wzroku). Należy zwrócić na to szczególną uwagę, gdyż w przeciwnym razie uczestnictwo w imprezie będzie ograniczone, a w związku z tym turyści będą niezadowoleni i skłonni do konfliktów.
15. Pozostawiająca do życzenia punktualność pilota, kierowcy bądź innych podróżnych również powoduje sytuacje trudne.

16. Brak wycucia sytuacji (w związku z niepełnosprawnością) przez kadrę obsługującą prowadzi do zniechęcenia turystów i frustracji. Należy zadbać o profesjonalizm.

- **Sylwetka pilota i przewodnika**

Badania nad turystyką osób niepełnosprawnych rzadko dotyczą metodyki organizowania i prowadzenia imprez o charakterze turystycznym. Stosunkowo rzadko porusza się kwestię kadry turystycznej dla osób niepełnosprawnych. Osoby niepełnosprawne powinny być wspierane przez specjalistyczną kadrę organizatorów turystyki, znających problemy ludzi o specjalnych potrzebach.

Wymagania wobec kadry dla osób niepełnosprawnych dotyczą dwóch aspektów:

1. Przygotowania merytorycznego do prowadzenia imprez turystycznych z osobami niepełnosprawnymi,
2. Znajomości problematyki osób niepełnosprawnych i zasad indywidualnego podejścia (określone cechy osobowe).

W pierwszym przypadku chodzi o różnego rodzaju niepełnosprawności. Osoby organizujące i prowadzące imprezy powinny znać specyfikę osób niewidomych, głuchoniemych, osób z dysfunkcją narządu ruchu i innych grup niepełnosprawności. W drugim przypadku osoba prowadząca imprezy powinna posiadać nie tylko odpowiednie kwalifikacje, ale także specyficzne predyspozycje do pracy z różnymi grupami osób niepełnosprawnych.

Kadrę turystyczną pracującą z osobami o specjalnych potrzebach można podzielić na cztery grupy:

1. Wywodzącą się z organizacji inwalidzkich,
2. Wywodzącą się z organizacji obsługujących ruch turystyczny,
3. Wywodzącą się z organizacji rehabilitacyjnych,
4. Wywodzącą się ze szkolnictwa specjalnego.

Kadra turystyczna dla osób niepełnosprawnych wywodzi się najczęściej z organizacji społecznych lub inwalidzkich, np. Związek Harcerstwa Polskiego, Polski Związek Niewidomych, Polski Związek Głuchych, Towarzystwo Walki z Kalectwem, spółdzielczość inwalidzka.

Standardowy kurs dla pilotów wycieczek zagranicznych powinien być poszerzony o następujące elementy:

1. Podstawowe pojęcia z zakresu niepełnosprawności,
2. Charakterystyka aktywności wolno czasowej osób niepełnosprawnych,
3. Turystyka osób niepełnosprawnych, jej znaczenie i uwarunkowania,
4. Wskazania i przeciwwskazania do uprawiania poszczególnych form turystyki,
5. Formy turystyki osób niepełnosprawnych, problematyka wycieczkowania osób o różnych rodzajach niepełnosprawności, turystyka pobytowa (turnusy rehabilitacyjno-usprawniające, pobyty uzdrowiskowe), turystyka kwalifikowana i inne,
6. Program imprez (organizacja i realizacja), wykorzystanie czasu wolnego,
7. Interakcje: osoba niepełnosprawna – pilot,
8. Możliwości zwiedzania obiektów przez osoby niepełnosprawne,
9. Środki transportu (autokar, kolej, komunikacja lotnicza, komunikacja miejska),
10. Zajęcia praktyczne.<sup>21</sup>

Charakteryzując działania pilota należy stwierdzić, iż pełni on funkcje kierownicze, które obejmują:

1. Koordynację działania grupy, ukierunkowanie jej na realizację założonych celów. W przypadku działań z grupą turystów niepełnosprawnych funkcja ta jest niezwykle ważna. Grupa może być zróżnicowana pod względem rodzaju i stopnia niepełnosprawności. Dlatego realizacja celów może być utrudniona. Wymaga to od pilota dokładnego zapoznania się z celami i możliwościami ich realizacji.
2. Ustalenie celów grupowych i określenie techniki ich realizowania (czyli polityka grupy). Cele powinny być odpowiednio wcześniej ustalone, a turyści niepełnosprawni powinni mieć jasno powiedziane, które techniki zostaną zastosowane. Ustalenie celu grupowego

---

<sup>21</sup> Szczygieł A, Kaganek K., Znaczenia kadr w turystyce osób niepełnosprawnych W: Postęp w turystyce na rzecz osób o specjalnych potrzebach, Studio Wydawnicze AGAT, Kraków 1995

musi też zawierać podejście indywidualne, które jest uzależnione od rodzaju i stopnia niepełnosprawności.

3. Planowanie polityki grupy.
4. Funkcję eksperta w sprawach istotnych dla grupy. Funkcja ta będzie szczególnie ważna dla osób o specjalnych potrzebach. Pilot, opiekun grupy nie będzie tylko ekspertem w dziedzinie turystyki, ale również ekspertem w zakresie turystyki osób niepełnosprawnych, tak więc będzie pełnił podwójną funkcję. Wymaga to znajomości odpowiedniej wiedzy i posiadania praktyki w omawianym temacie.
5. Reprezentanta grupy na zewnątrz. W przypadku turystów niepełnosprawnych reprezentowanie grupy w różnych sytuacjach będzie ważne z punktu widzenia wizerunku grupy i ich członków. Wymagana jest tutaj delikatność w postępowaniu ze względu na to, aby nie wykazywać postawy nadopiekuńczości.
6. Kontrolera stosunków wewnątrzgrupowych, reagującego na konflikty w grupie, rozładowującego napięcia.
7. Rozdzielanie kar i nagród (nie tylko formalnych, ale i słownych opinii czy wypowiedzi).
8. Funkcje arbitra i mediatora.
9. Wzór zachowania się dla innych turystów.
10. Funkcja symbolu grupy tzw. touristleadera zwalniającego od odpowiedzialności innych członków.
11. Funkcja ideologa grupy<sup>22</sup>.

Należy zwrócić uwagę, że w przypadku obsługi turystycznej osób niepełnosprawnych niektóre z wymienionych funkcji mają podniesioną rangę, ze względu na specyfikę grupy.

Pilot dysponuje w stosunku do turystów pewnym zakresem władzy, która wiąże się z dwoma źródłami:

- możliwościami podejmowania decyzji w stosunku do turystów i w imieniu turystów,
- dysponowania szerokim zakresem informacji istotnych dla turystów.

Zwłaszcza drugie źródło powinno być w pełni wykorzystywane i poszerzane w przypadku turystów niepełnosprawnych. Wynika to z chęci poznania, jak i istotności informacji, zwłaszcza dla turystów z dysfunkcją wzroku, czy słuchu.

---

<sup>22</sup> Kruczek Z., Wybrane elementy wiedzy psychospołecznej i organizacyjnej dla pilotów wycieczek zagranicznych, Wydawnictwo Skrytowe AWF Kraków, 1980

- **Rola pilota jako opiekuna grupy**

Rola opiekuna wydaje się być normalną, ludzką, spontaniczną rolą i jest przy tym rolą poza formalną. Rola ta wynika ze zlecenia biura podróży stawiającego w tej kwestii pewne wymagania pilotowi, jak i ze strony turystów oczekujących od pilota spontanicznej reakcji. Te oczekiwania nie są bliżej sprecyzowane, w wypadku biura podróży – określono je jako ogólne czuwanie nad bezpieczeństwem turystów. Turyści są przekonani o wysokich kwalifikacjach zawodowych i cechach moralnych pilota biura oraz o jego doświadczeniu – stąd też bierze się poczucie bezpieczeństwa, że jest ktoś, kto może służyć pomocą w każdej sytuacji. W tej sytuacji u pilota powinien pojawić się stopień nastawienia na opiekę, niezależnie od tego czy taka opieka jest żądana ze strony turystów czy też nie. Jednakże nie powinno być sytuacji odwrotnej – pilot nie może oczekiwać ze strony turystów, czy biura podróży, opieki. Jest to więc wyjątkowa rola, w której nie występują oczekiwania zwrotne pilota w stosunku do wymienionych stron.

Pewne oczekiwania turystów są z góry wiadome pilotowi, ponieważ ukształtowane zostały na podstawie oficjalnych informacji o usługach oferowanych turyście przez biuro podróży. Pilot nie zna natomiast i znać często nie może zindywidualizowanych oczekiwań turysty, którego uczestnictwo podyktowane może być różnorodnymi motywami, często bardzo osobistymi oczekiwaniami i aspiracjami trudnymi do zaspokojenia. Być może turysta w fazie planowania udziału w danej imprezie marzył o spełnieniu swoich ukrytych pragnień, oczekiwań, przeżycia czegoś pięknego, wzniosłego lub niezwykłego. W wypadku oczekiwań budowanych na podstawie informacji oficjalnych – rola pilota, opiekuna nieoczekiwanie musi się ujawniać, choć często jakość świadczeń może daleko odbiegać od tego, co turysta otrzymuje rzeczywiście. W tej sytuacji istnieją oczywiście oczekiwania (żądania) wypełniania „luki organizacyjnej” przez pilota – kierownika. Ludzie zwracają się w tym wypadku do pilota o pomoc w wyegzekwowaniu właściwych świadczeń.

Natomiast w wypadku drugim – oczekiwań intymnych – nawet gdy turysta ma w trakcie imprezy uczucie zaspokajania i satysfakcji z osiągnięcia uprawnionych celów, to i tak zdarzyć się może, że przeżywać on będzie chwile załamania, zmęczenia, zniechęcenia. Przyczyny takich stanów mogą być różne, na przykład nagła tęsknota za własnym krajem, niepokój o pozostawioną rodzinę, pracę lub niezłatwioną sprawę.

Wtedy właśnie pilot-opiekun musi niejednokrotnie być na tyle wrażliwy, aby umieć to zrozumieć i aby wiedzieć, jak w danej konkretnej sytuacji powinien się zachować w stosunku do danego turysty. Pilot – opiekun musi niejednokrotnie stać się „rzeczym doradcą”, „życzliwym kolegą”, „dobrym kumplem”, „pocieszycielką strapionych, wąpiących, stęsknionych”. Pilot spełniając rolę opiekuna ma właśnie okazję, aby wyzwolić i ujawnić całe swoje człowieczeństwo, aby w sposób zupełnie naturalny, bezinteresowny, ludzki okazać się prawdziwym człowiekiem w stosunku do drugiego człowieka. Pilot w roli opiekuna powinien wyzwolić swoje zalety psychologa, co jest osiągalne na zasadzie treningu wewnętrznego, wczuwania się w położenie drugiego, reakcji na jego problemy.

Kolejnym problemem jest postawa pilota-opiekuna wobec turystów. Istnieje pogląd, że pilot może wykonywać swoją rolę opiekuna, jeśli nie różnicuje swojego stosunku do różnych członków grupy, jest sprawiedliwym rozdawcą opieki wśród turystów. Ale istnieje też pogląd – że pełnienie roli opiekuna narzuca konieczność odmiennego, zindywidualizowanego podejścia do turysty. Może to prowadzić do protekcyjalistycznego traktowania pewnych osób, a grupa dopisze fałszywe motywy takiego postępowania. Skuteczne oddziaływanie według kanonów pedagogiki to jednak działanie zindywidualizowane, ludzie przecież różnią się między sobą znacznie. Są to sprzeczne tendencje, które musimy pogodzić w obsłudze grupy turystycznej.

Ujednoczenie postawy pilota - opiekuna wobec turystów powinno się przejawiać w takich zachowaniach jak:

- a) nie akcentowanie cech wyróżniających poszczególnych turystów; dotyczy to podstawowych cech demograficzno-społecznych takich jak płeć, wykształcenie, stanowisko, pozycja rodzinna, majątkowa, uroda, ubiór, sposób bycia, rasa, religia, ideologia, narodowość. Kwestia jednolitej opieki zarówno w stosunku do starszej pani jak i młodej, ładnej dziewczyny jest obowiązkowa i bezdyskusyjna;
- b) panowanie nad swoimi uczuciami sympatii, jakie rodzą się podświadomie w każdym z nas w stosunku do nowych – nieznanym nam dotąd osób, kręgów towarzyskich lub sytuacji. Szczególnie należy maskować swoje uczucia sympatii. Tutaj nie można pozwolić sobie na indywidualizowanie swojej postawy wobec turystów;
- c) wystrzeżenie się stereotypów myślowych kojarzonych a priori z potocznie rozumianej, irracjonalnej wiedzy psychologicznej, które często bywają źródłem uprzedzeń, fałszywych sądów, niesprawiedliwych sądów i ocen, krzywdzących opinii powodujących zawiść, nieporozumienie i konflikty (np. stereotypy w rodzaju rudy – fałszywy, garbaty – złośliwy).



Natomiast zindywidualizowane postawy pilota - opiekuna wobec turystów mogą i powinny przejawiać się w takich zachowaniach jak:

- a) niesienie pomocy każdemu, kto jej rzeczywiście potrzebuje,
- b) zwrócenie szczególnej uwagi na osoby słabsze fizycznie bądź psychicznie ale tylko w tym celu, aby stwarzać im w sposób dyskretny szansę dorównania turystom szybszym, zwinniejszym, silniejszym, sprytniejszym. Dyskrecja jest o tyle wskazana, że wiele osób oznaki naszej opieki mogą krępować, oferty opieki należy zatem umiejętnie stosować.

### • **Pilot w roli przewodnika turystycznego**

Najbardziej dyskusyjne i kontrowersyjne jest pełnienie przez pilotów w niektórych przypadkach funkcji przewodnika turystycznego. Często zarzuca się pilotom, że ograniczają się tylko do egzekwowania świadczeń kontrahenta lub do funkcji tłumacza, a w wielu wypadkach jako osoby mającej dostęp do informacji i posiadającej odpowiednie doświadczenie nie starają się spełniać funkcji „cicerone” - przewodnika po obcym kraju. Funkcja ta zapewne w większości wypadków jest spełniona, wielu pilotów organizuje imprezy fakultatywne w ramach zagospodarowania wolnego czasu, pełniąc podstawowe zadania przewodnika, lub w czasie przejazdu, na trasie turystycznej (dojazd, powrót) udzielają informacji turystycznych o kraju, ludziach, miejscowościach i ich walorach turystyczno-krajoznawczych.

Zaistniała sytuacja, ambicje pilota wywiązania się ze swoich ról, a także względy praktyczne wskazują na konieczność łączenia obydwu funkcji. Na dobrą sprawę, w ramach przygotowania pilotów do prowadzenia grupy po określonej trasie jest możliwe opanowanie podstawowych wiadomości krajoznawczych o kraju i regionie (na podstawie literatury przewodnikowej, monografii, map czy innych źródeł). Pozostaje jednak pewien zakres metodyki przewodnickiej, której podstawowe elementy winny być również znane pilotom.

Podstawowe założenia metodyki przewodnickiej sprawdzają się do następujących zasad:

- Realizacja celów poznawczych wycieczki wymaga znajomości istoty procesu poznawczego. W procesie tym istotną rolę spełniają wrażenia wzrokowe, na

podstawie których człowiek od dzieciństwa buduje swoje wyobrażenie o świecie. Proces ten odbywa się w umyśle turysty od pierwszego zetknięcia się z obiektem. W ślad za wrażeniami wzrokowymi idzie ocena i wnioski, budzi się ciekawość, chęć bliższego poznania przyczyn powstawania zjawiska i skutków jego istnienia;

- Ze względu na to, iż nie u wszystkich ludzi wyrobiona jest w dostatecznym stopniu umiejętność spostrzegania, prowadząca od prawidłowej i pełnej oceny zjawiska, zadaniem przewodnika jest stworzenie grupie wycieczkowej najdogodniejszych warunków do obejrzenia i oceny danego obiektu;
- Wskazane jest również wpajanie turystom (zwłaszcza niezaawansowanym) sztuki patrzenia poprzez uwypuklenie plastyki form, zróżnicowanie brył i ich wzajemnego stosunku, natężenia światła, zmienności kolorystycznej i walorów barwy, krajobrazu, architektury;
- Wejście przewodnika z takim komentarzem jako elementem słuchowym, wspomagającym wrażenia wzrokowe powinno nastąpić dopiero po fazie oceny wzrokowej, dokonywanej zazwyczaj samodzielnie przez uczestników wycieczki. Komentarz słowny, w którym przewodnik przekazuje szczegółowe wiadomości o oglądanym obiekcie jest więc dalszym etapem procesu poznawczego. Tutaj powinno występować pełne zrozumienie istoty zjawiska, obiektu przez uczestników wycieczki drogą skojarzenia wrażeń wzrokowych z ustnymi informacjami;
- Przewodnik winien dążyć do tego, by jego przekaz był zwięzły, rzeczowy, jasny i logiczny, przekazany w formie umiejętnej, zróżnicowanej, dostosowanej do wieku oraz innych cech demograficzno-społecznych uczestników wycieczki.
- W końcowej fazie procesu poznawczego powinno nastąpić utrwalenie wrażeń wzrokowych i słuchowych. Wtedy to wnioski i pytania będą świadczyły, że cel poznawczy został osiągnięty. Gdyby takiego odzewu nie było, przewodnik powinien zachęcić do pytań, ewentualnie zainicjować luźną dyskusję, jeżeli są szanse i czas na jej przeprowadzenie.<sup>23</sup>

Powyższe założenia dotyczące metodyki przewodnickiej w przypadku pracy z osobami niepełnosprawnymi mają ogromne znaczenie z punktu widzenia rodzaju niepełnosprawności. Pilot-przewodnik powinien być przygotowany do pracy z danym

---

<sup>23</sup> Kruczek Z., Wybrane elementy wiedzy... op. cit.

rodzajem niepełnosprawności, inny warsztat należy zastosować w przypadku osób niewidomych, a inny w przypadku osób z dysfunkcją słuchu czy narządu ruchu. Specyfika ta przejawia się w sposobie przekazywania treści krajoznawczych. Osoby z dysfunkcją narządu ruchu mogą nie dotrzeć wszędzie, trzeba zatem możliwie poglądowo przedstawiać to co widać, a nie to czego grupa nie zobaczy, w przypadku osób niewidomych, bardzo ważne będzie operowanie słowem, inaczej jednak sytuacja wygląda w przypadku osób niewidomych, a inaczej w sytuacji osób niedowidzących. Osoby głuche oczekują wizualizacji komentarza i możliwości przeczytania o walorach krajoznawczych, nawet jakiś czas przed rozpoczęciem imprezy. Dla osób z upośledzeniem umysłowych przekazywane treści powinny być jasne i przystępne, pilot powinien upewnić się czy wszystko zostało zrozumiane.

Praktyka obsługi imprez turystyki osób niepełnosprawnych wskazuje, że pilota - przewodnika powinny charakteryzować następujące cechy specyficzne istotne z punktu widzenia osoby niepełnosprawnej:

1. Niekonfliktowość,
2. Elastyczność (modyfikacja swoich zachowań w zależności od sytuacji),
3. Pilot powinien być „poza” wszelkimi problemami występującymi w grupie turystycznej,
4. Powinien dawać przykład sobą,
5. Powinien posiadać umiejętność wyczuwania indywidualności wśród turystów niepełnosprawnych ,
6. Powinien znać problematykę dysfunkcji poszczególnych grup,
7. Powinien być absolutnym profesjonalistą, gdyż jest bacznie obserwowany,
8. Powinna go cechować erudycja, dowcip, wysoka kultura osobista, doświadczenie, barwność przekazu treści oraz „ciepło” w stosunku do podopiecznych,
9. Nie powinien się narzucać,
10. Powinien cechować się umiejętnością odwrócenia uwagi od sytuacji problematycznych,
11. Powinien być spokojny i opanowany,
12. Powinien mieć przeświadczenie, iż musi pracować więcej niż z osobami pełnosprawnymi,
13. Powinien mieć umiejętność kontroli wszystkich sytuacji,
14. Powinien być solidarny z pasażerami (uczestnikami) imprezy turystycznej,
15. Powinna go cechować bardzo dobra znajomość programowania i realizacji imprez kulturalno-rozrywkowych,

16. Powinien łatwo nawiązywać kontakt z liderem grupy, który może okazać się bardzo pomocny w toku realizacji imprezy,
17. Powinien posiadać umiejętność podtrzymywania na duchu, podbudowania innych, zwłaszcza w trudnych sytuacjach,
18. Powinno cechować go poświęcenie, altruizm, skromność, ale też automatyzm panowania nad grupą,
19. Powinien szybko podejmować konkretne, trafne decyzje,
20. Powinien mieć przygotowane warianty alternatywne działań,
21. Powinien posiadać umiejętność szybkiego zorganizowania aktywnego spędzania czasu, w oparciu o sprzęt turystyczny i rekreacyjny (kajaki, rowery, narty, itp.) w ramach możliwości uczestników i możliwości sprzętowych,
22. Musi dać się lubić.

- **Specyfika grup turystycznych z udziałem osób niepełnosprawnych**

Praca pilota z turystami niepełnosprawnymi powinna być oparta na właściwym kontakcie i podejściu do turysty. Specyfika grupy turystycznej osób niepełnosprawnych oparta jest na rodzaju niepełnosprawności.

Poniżej przedstawiono podstawowe zasady kontaktów oraz kształtowanie wzajemnych stosunków w relacji pilot turysta niepełnosprawny, jak i specyfikę kontaktu z poszczególnymi rodzajami niesprawności.

1. Jeśli chcesz zaoferuj pomoc, ale nie nalegaj. Zawsze powinno się zapytać zanim nastąpi działanie. Nie można pomagać bez uzyskania zgody. Dotyczy to wszystkich czynności i działań podczas realizacji imprezy turystycznej. Jeśli nie jest wiadome w jaki sposób pomóc, należy zapytać osobę o charakter i rodzaj pomocy.
2. Należy koncentrować się na możliwościach danej osoby, a nie na jej niemożnościach. Należy zachęcać osoby niepełnosprawne do określenia własnych możliwości.
3. Nie można być nadopiekuńczym, należy być świadomym ograniczeń wynikających z niepełnosprawności. Błędem jest wykluczanie kogokolwiek z określonego działania czy punktu imprezy, dlatego, że zdaniem pilota jest to niemożliwe bądź problematyczne. Decyzję o tym może podjąć tylko sam zainteresowany. Natomiast pilot nie może obniżać

swoich oczekiwań, a wręcz odwrotnie, powinien liczyć na to, że dany punkt programu jest wykonalny dla wszystkich uczestników imprezy turystycznej. Przełamanie takich stereotypów prowadzi do podniesienia rangi imprezy i stanowi o czynniku rewalidującym.

4. Osoby niepełnosprawne mogą i chcą podejmować ryzyko, nie powinno się im tego ograniczać, a ewentualne niepowodzenia też dotyczą osób niepełnosprawnych i są one na to przygotowane.
5. Należy upewnić się czy otoczenia, architektura, infrastruktura, parkingi, toalety, gdzie ma być zaprowadzona grupa, umożliwiają dostęp. Jest to bardzo ważne z punktu widzenia relacji pilot turysta i świadczy o profesjonalizmie obsługi.
6. Należy zagwarantować możliwie jak najpełniejszy zakres działalności z zakresu obsługi ruchu turystycznego, jak i jakość tej działalności, tj. obsługa pilota, opieka, podczas podróży, kwaterowanie grupy, oprowadzanie, przekraczanie granicy itp. Elementy te muszą być realizowane profesjonalnie z pełnym przygotowaniem merytorycznym. Każdy zatem element składowy imprezy turystycznej musi być w pełni sprawdzony.
7. Program imprezy musi być spopularyzowany wśród uczestników i zaakceptowany. Czas poświęcony na te działania zwykle procentuje w bezpośrednim realizowaniu działań. Należy budować zaufanie dla swoich działań, w tym przypadku dla działań pilota.
8. W razie potrzeby, pilot może poprosić jedną z osób niepełnosprawnych o pomoc w realizacji programu turystycznego, czy działań pilota.
9. Należy angażować turystów niepełnosprawnych w proces doradczy w formułowaniu oferty turystycznej, jak i jej realizacji. Wspólne wypracowanie stanowiska pozwoli uniknąć wielu kłopotów.

- **Specyfika kontaktu i obsługi osób z dysfunkcją wzroku**

***Zasady :***

1. Prowadząc osobę niewidomą pozwól jej trzymać swoją rękę. Jeśli napotkasz na jakąś przeszkodę informuj o niej (stopnie, krawężniki, schody, nierówności terenu).
2. Podczas siadania naprowadź rękę osoby niepełnosprawnej na oparcie i powiedz jej czy krzesło ma oparcie.

3. Podając kierunek poruszania się wyrażaj się na tyle jasno, precyzyjnie i jednoznacznie na ile to tylko możliwe. Oceniaj odległości w krokach i podawaj najważniejsze przeszkody na trasie przejścia.
4. Do osoby niewidomej należy mówić wprost, zwyczajnym tonem, ze zwykłą prędkością. Nie należy podnosić głosu bądź krzyczeć.
5. Jeśli osoba niewidoma ma psa przewodnika, nie zajmuj się psem, on wykonuje pracę, nie można go rozpraszać.
6. Gdy opuszczasz osobę niewidomą, wychodzisz z jej pokoju, z kręgu kontaktu, informuj o tym.
7. Gdy przedstawiasz osobę niewidomą, rób to indywidualnie (łatwiej jest wtedy zapamiętać głosy i kojarzyć imiona czy nazwiska).
8. Dla ułatwienia ruchu na trasach komunikacyjnych staraj się usunąć wszelkie niedogodności, unikaj nieładu i zamieszania.
9. Bardzo ważne są komunikaty mówione, muszą być przekazywane w sposób zrozumiały.
10. Używaj gdzie możesz znaków breille'a (np. w windzie na guzikach).
11. Oprowadź po miejscu zakwaterowania i jego najbliższej okolicy.
12. Mówiąc zwracaj się zawsze do osoby niewidzącej, nie zaś za czyjś pośrednictwem.

- **Specyfika kontaktu i obsługi osób z dysfunkcją słuchu**

### *Zasady*

1. Mów starannie i wyraźnie, ale bez przesady, nie zwalniam, jeśli cię o to nie proszono.
2. Mów zwyczajnym tonem i postaraj się by dobrze było widać twoje usta.
3. Jeśli korzystasz z pomocy tłumacza języka migowego, zwracaj się wprost do osoby nie słyszącej, nie do tłumacza.
4. Poproś rozmówcę by powtórzył, jeśli nie rozumiesz, jeśli to nie skutkuje, posłuż się kartką i ołówkiem. Nawiązanie kontaktu jest ważniejsze niż sama metoda.
5. Unikaj stawania pod światło, nie jest wtedy widoczna twoja twarz.
6. Używaj bogatej mimiki, gestów, posługuj się pantomimą.

7. Objaśniaj wszystkie sytuacje, które cię rozpraszają, np. telefon, dzwonek, szum, gwar, pukanie do drzwi itp., zanim na nie zareagujesz.
8. Naucz się podstaw języka migowego.
9. W przypadku spotkania grupowego, gdy nie ma tłumacza języka migowego, należy wyznaczyć osobę do zapisywania wypowiedzi.
10. Zajmij przy komentarzu, czy przekazywaniu informacji takie miejsce, aby wszyscy cię widzieli, nie spaceruj nie poruszaj się, stój przodem.
11. Posługuj się jak największą ilością pomocy wizualnych, np. tablice.
12. Należy pamiętać, że osoby z dysfunkcją słuchu są nastawione na zwiedzanie krajoznawcze, dlatego też należy przekazywać dużo informacji o takim charakterze.
13. Rozpowszechniaj pisemną informację (oferty, zdarzenia, sprawy, zbiórki, walory krajoznawcze, itp.).

- **Specyfika kontaktu i obsługi osób z dysfunkcją narządu ruchu**

### *Zasady*

1. Nie opieraj się o wózek osoby niepełnosprawnej, to osobista przestrzeń, jest to niewłaściwe i niebezpieczne.
2. Mówiąc zwracaj się bezpośrednio do osoby używającej wózka, a nie do opiekuna czy osoby trzeciej.
3. Gdy przykładowo rozmowa przedłuża się, usiądź aby mieć lepszy kontakt wzrokowy, jest to grzeczne i wygodne.
4. Unikaj terminów typu: kaleka, przykuty do wózka, skazany na wózek, używaj profesjonalnych sformułowań.
5. Sprawdź czy osoby z dysfunkcją narządu ruchu nie mają problemów z poruszaniem się w obiekcie zakwaterowania i jego okolicy.
6. Podczas poruszania się środkiem transportu należy sprawdzić wygodę pasażerów i bezpieczeństwo podczas podróży.
7. Należy zadbać o stały bezpośredni kontakt z turystami podczas przemieszczania się środkiem transportu czy podczas zwiedzania, dostosowując tempo do możliwości najsłabszych uczestników.

8. Należy wziąć pod uwagę łatwe i szybkie zmęczenie uczestników z dysfunkcją narządu ruchu.

- **Specyfika kontaktu i obsługi osób z upośledzeniem umysłowym**

### *Zasady*

1. Należy przedstawiać zagadnienia w postaci prostych, łatwych do zrozumienia elementów składowych. Należy używać konkretnych pojęć bez abstrakcji, ale w sposób logiczny i ciągły, dotyczy to komentarza krajoznawczego jak i informacyjnego.
2. Omawiając jakiegokolwiek zagadnienia należy upewnić się czy jest ono zrozumiałe. Kwestia może być zrozumiana z pewnym opóźnieniem.
3. Swoje wypowiedzi należy kierować do osoby z opóźnieniem umysłowym, nie do opiekuna.
4. Jeśli następują problemy z porozumieniem się z daną osobą, powinno się poprosić o pomoc inną osobę, która pomoże w ewentualnym „przetłumaczeniu” kwestii.
5. Przekaz w stosunku do osób dorosłych upośledzonych umysłowo powinien być prowadzony jak do osoby dorosłej, nie zaś jak do dziecka.
6. Jeśli sytuacja tego wymaga, należy powtórzyć swoją wypowiedź.
7. Realizacja programu turystycznego musi być dostosowana do możliwości percepcyjnych uczestników, wymagana jest tutaj duża elastyczność kadry w modyfikowaniu programu, jak i zmienności rytmu prowadzenia imprezy.
8. Należy zwrócić uwagę na różnorodność nasilenia upośledzenia umysłowego (osoby eteryczne i euforyczne), dostosowanie działań pod tym względem pomoże we właściwym sposobie prowadzenia imprezy, jak i realizacji poszczególnych programów (np. realizacji programu rekreacyjnego, który rozładowuje napięcia fizyczne i emocjonalne).

- **Zasady prowadzenia działalności turystycznej z osobami niepełnosprawnymi**

Turystyka wraz z krajoznawstwem znalazła ważne miejsce w życiu różnych grup niepełnosprawności: ludzi z dysfunkcją narządu ruchu, ludzi niewidomych, upośledzonych



umysłowo, inwalidów słuchu, osób z chorobami układu krążenia, ludzi z nadwagą oraz ludzi w starszym wieku. Jednak aby osoby niepełnosprawne mogły uprawiać turystykę i rekreację należy spełnić kilka zasad:

1. Forma turystyki i rekreacji powinna być właściwie dobrana do niepełnosprawności,
2. Uprawianie turystyki i rekreacji nie może stwarzać zagrożenia dla zdrowia,
3. Uprawianie turystyki i rekreacji powinno pozwalać odzyskać wiarę we własne siły,
4. Działalność turystyczna powinna być połączona z krajoznawstwem,
5. Turystyka i rekreacja powinna przygotowywać uczestników pod względem kondycyjnym,
6. Należy indywidualizować formy działalności turystycznej i rekreacyjnej oraz dążyć do doskonalenia metodyki prowadzenia zajęć,
7. Należy dążyć do powszechności uprawiania turystyki i rekreacji przez osoby niepełnosprawne,
8. Należy odpowiednio dawkować obciążenia wysiłkowe,
9. Przed rozpoczęciem działalności konieczna jest konsultacja lekarska,
10. Należy zapewnić odpowiednią kadrę instruktorską,
11. Należy udostępnić sprzęt turystyczny dostosowany do rodzaju inwalidztwa,
12. Należy przygotować i udostępnić bazę turystyczną,
13. Należy odpowiednio dostosować protezy, wózki i inny sprzęt pomocniczy,
14. Uczestników należy przygotować kondycyjnie i psychicznie,
15. Należy zabiegać o to, aby odwiedzane środowisko nie stwarzało barier dla pełnego uczestnictwa w turystyce i rekreacji np. poprzez niewłaściwe przygotowanie kadr recepcji turystycznej.

Do największych utrudnień i barier, ograniczających lub uniemożliwiających udział osób niepełnosprawnych w turystyce i rekreacji, zaliczyć należy bariery:

- medyczne,
- psychologiczne,
- architektoniczne,
- komunikacyjne,
- organizacyjne,
- społeczne,

- braku sprzętu turystycznego,
- wysokich kosztów uczestnictwa w różnych formach turystyki i rekreacji,
- niedostatecznej informacji o potrzebach turystycznych i rekreacyjnych osób niepełnosprawnych i możliwości ich zaspokajania.

Wszyscy ci, którzy propagują turystykę i rekreację w środowisku ludzi niepełnosprawnych powinni dbać o to, aby stały się one radością ich życia, pomnażały siły, były czynnikiem psychoprofilaktyki i psychoterapii, pomagały przezwyciężać kompleksy i lęki, pozwoliły wyrwać osoby niepełnosprawne z męczącego osamotnienia.<sup>24</sup> Wybór dyscypliny turystycznej i rekreacyjnej musi być dostosowany do możliwości funkcjonalnych i zainteresowań oraz osobowości i potrzeb wynikających z celów rehabilitacji. Turystyka i rekreacja dysponują jednak tak wielką ilością dyscyplin, że właściwie nie może być sytuacji, w której osoba niepełnosprawna nie mogłaby ich uprawiać.

Obok omawianych uprzednio celów usprawniania psychofizycznego, turystyka i rekreacja mają za zadanie wydobyć ludzi niepełnosprawnych z izolacji społecznej, jaką często sami sobie narzucili, przerwać monotonię życia, zachęcić do podejmowania ćwiczeń specjalistycznych w ramach procesu rehabilitacyjnego, a także dostarczyć rozrywki i relaksu.

Uprawianie turystyki i rekreacji przez ludzi niepełnosprawnych musi być powiązane z ćwiczeniami korekcyjnymi, ćwiczeniami specjalnymi wzmagającymi poszczególne grupy mięśniowe, doskonalącymi chód i postawę. Poza tym turystyka musi być prowadzona w ścisłej konsultacji z lekarzem. Organizatorzy ruchu turystycznego zobowiązani są do dostosowania swoich ofert do potrzeb ludzi kalekich lub niepełnosprawnych i stosowania opracowanych przez specjalistów zasad prowadzenia tej działalności.

Powodem, dla którego środowisko ludzi niepełnosprawnych zaakceptowało turystykę i rekreację jako formę zajęć terapeutycznych, jest ich atrakcyjność, możliwość wyrwania się z izolacji społecznej, udział w kulturze, poznawanie otoczenia, kraju i świata.

Podsumowując można stwierdzić, że dzięki korzystnemu oddziaływaniu na stan psychiczny osoby niepełnosprawnej, rekreacja i turystyka połączona z krajoznawstwem spełnia rolę terapeutyczną. Jest wzbogaceniem i przedłużeniem terapii ruchowej, rozbudza zainteresowania poznawcze, rozwija obniżoną przez chorobę wydolność fizyczną organizmu. Lepsza wytrzymałość na wysiłek długotrwały umożliwia zintensyfikowanie procesu rehabilitacji fizycznej, co odzwierciedla się zwykle w zwiększeniu stopnia samodzielności

---

<sup>24</sup> Łobożewicz T., Propedeutyka turystyki... op. cit.

osoby niepełnosprawnej. Uwzględniając pozytywny wpływ turystyki i rekreacji na zdrowie i samopoczucie ludzi niepełnosprawnych, należy propagować ich uprawianie i stwarzać warunki do uczestnictwa w masowym ruchu turystycznym.<sup>25</sup>

### **3. Tworzenie oferty turystycznej - formy uprawiania turystyki i rekreacji dla osób niepełnosprawnych – wskazania metodyczne**

W zasadzie nie ma dyscypliny turystycznej, w której nie mogliby brać udziału niepełnosprawni, chociaż wybór odpowiedniej dyscypliny powinien być dostosowany do wieku, stopnia niepełnosprawności, aktualnego stanu zdrowia i wydolności fizycznej. Ze względu na różny stopień i charakter niesprawności, znaczna część ludzi niepełnosprawnych uczestniczy w różnych formach i dyscyplinach działalności turystycznej i rekreacyjnej bądź we wspólnych grupach z ludźmi sprawnymi, bądź w grupach specjalistycznych. Wybierając dyscyplinę turystyczną ludzie niepełnosprawni kierują się zwykle dostępnością jej uprawiania. Do najprzystępniejszych, dających się uprawiać wszędzie i przy wielu dysfunkcjach organizmu, należy turystyka piesza. W rehabilitacji natomiast najczęściej stosowanymi dyscyplinami turystycznymi są: kolarstwo, kajakerstwo i narciarstwo.

W wyborze właściwej dyscypliny turystycznej pomoc powinien lekarz i kinezyterapeuta. Warto też zasięgnąć porady psychologa. Powinna to być w miarę możliwości taka dyscyplina turystyki, którą rzeczywiście osoba niepełnosprawna uprawiać będzie mogła w miejscu zamieszkania, która pomoże podnieść obniżoną chorobą i niesprawnością wydolność fizyczną, wytrzymałość na wykonywanie określonej, ważnej w jego życiu długotrwałej pracy. Na bazie wysokiej wydolności fizycznej łatwiej będzie bowiem prowadzić dalsze specjalistyczne ćwiczenia usprawniające, z mniejszym nakładem energii wykonywać czynności dnia codziennego, podjąć naukę czy pracę zawodową.

Turystyka ma zbliżyć osobę niepełnosprawną do otaczającego środowiska, pozwolić poznać otoczenie, nowych ludzi, okolicę, region, kraj i świat. Jazda samochodem czy autokarem nie rozwija tak wytrzymałości na wysiłek długotrwały, jak na przykład jazda rowerem czy marsz na nartach, umożliwia jednak osobie niepełnosprawnej pokonywanie

---

<sup>25</sup> Turystyka ludzi niepełnosprawnych... op. cit.

przeźreni i dotarcie do interesujących, atrakcyjnych krajoznawczo terenów i obiektów. Wycieczki autokarowe powinny więc też znaleźć się w programach działalności organizacji zajmujących się turystyką tej grupy społeczeństwa, gdyż pełnią funkcję krajoznawczą i umożliwiają uprawianie turystyki zagranicznej.<sup>26</sup>

Poniżej przedstawiono zalecane formy uprawiania turystyki dla osób niepełnosprawnych.

**Wycieczki i wędrówki.** Wycieczka jest podstawową formą aktywności turystycznej. Wycieczka w wydaniu popularnym jest zazwyczaj - ze względu na krótki czas trwania - łatwą do zorganizowania akcją, nie wymagającą specjalnego ekwipunku, przygotowania kondycyjnego uczestników ani też szczególnych umiejętności w pokonywaniu przestrzeni.

Dla osób niepełnosprawnych nawet zwykła wycieczka staje się często prawdziwą wyprawą, do której należy się starannie przygotować. Musi być ona starannie zaplanowana i przygotowana w najdrobniejszych szczegółach oraz poprzedzona zajęciami i ćwiczeniami przysposabiającymi do długotrwałego wysiłku i napięcia emocjonalnego.

Wycieczka w szkolnictwie jest jedną z form procesu dydaktyczno-wychowawczego dzieci i młodzieży. Jej realizacja umożliwia lepsze poznanie przez uczniów rzeczy i zjawisk, wpływa na rozwój spostrzeżeń, wyobrażeń i myślenia oraz utrwalania zdobytej wiedzy. Udział dzieci i młodzieży szkolnej obciążonej kalectwem w wycieczce jest równie ważny jak ich pełnosprawnych rówieśników.

Pamiętając o konieczności łączenia ruchu – wędrowania z działalnością krajoznawczą należy pomyśleć o programie poznawczym, przewidzieć możliwość oddziaływania wychowawczego (obywatelskiego, patriotycznego) i kulturalnego na uczestników. Organizując wycieczkę wspólnie z zespołem, należy przydzielić każdemu uczestnikowi określone zadanie do wykonania w programie dnia. Wycieczka taka ma większe szanse powodzenia, a uczestnicy wyniosą większe korzyści, większe zadowolenie. Programów wycieczki nie należy przeładowywać treściami poznawczymi. Zwiedzanie jest zwykle nużące, a wysłuchiwanie długich objaśnień jest dla ludzi niepełnosprawnych utrudnione. Zalecane jest aby zwiedzać mniej, ale za to nie pobieżnie.

Często formą działalności turystycznej ludzi niepełnosprawnych są **wycieczki autokarowe**. Użycie autokaru stanowi jedyną okazję do wywiezienia ludzi niepełnosprawnych poza teren ich zamieszkania. Autokar stwarza szansę wygodnego wyjazdu w celach poznawczych i wypoczynkowych. Od przygotowania zawodowego organizatora i kadry pilotów oraz przewodników takich imprez turystycznych zależeć będzie, czy

---

<sup>26</sup> Turystyka ludzi niepełnosprawnych... op. cit.

uczestnicy wyniosą korzyść z udziału. Przy organizacji wycieczek autokarowych należy brać pod uwagę aby przygotowany uprzednio program był atrakcyjny, dostosowany do możliwości uczestników, łączył walory krajoznawcze z architektonicznymi i przewidywał czas na rekreacyjną aktywność fizyczną. Wycieczki takie można organizować dla osób ze schorzeniami narządu ruchu (z możliwością samodzielnego przemieszczania się) i osób ze schorzeniami wewnętrznymi.<sup>27</sup>

Drugą formą działalności turystycznej proponowaną osobom niepełnosprawnym są biwaki. **Biwak** to impreza turystyczna, organizowana zwykle w sobotę i niedzielę, podczas której uczestnicy rozstawiają namioty, uczą się zasad obozownictwa, organizują życie obozowe, uczestniczą w grach i zabawach terenowych. Biwaki określane są jako forma atrakcyjna i przystępna, a warunki naturalne środowiska (las, woda) zapewniają możliwość racjonalnego, zdrowego wypoczynku. Ponieważ biwaki nie podnoszą ogólnej sprawności i wydolności fizycznej uczestników, dlatego też należy organizować na biwaku różne gry, np. kometkę, siatkówkę, skok w dal, biegi krótkie, pchnięcie kulą (kamieniem), rzut do celu itp. a także pływanie. Zalecane jest także zorganizowanie wspólnego ogniska. Na biwaku można też zwrócić uwagę na obserwację zjawisk przyrody, poznawania różnych gatunków roślin, drzew, zwierząt i uczyć technik turystycznych.

Kolejną formą turystyki są obozy wędrowne. **Obozem wędrownym** nazywa się wędrowkę po terenie pieszo lub za pomocą lekkich środków lokomocji, takich jak: rower, kajak, żaglówka, narty, z lekkim sprzętem obozowym: namiotami, przyborami kuchennymi i żywnością. Uczestnicy obozu wędrownego sami sporządzają posiłki i zakładają obóz, samodzielnie też posługują się mapą i przewodnikiem oraz organizują zwiedzanie. Często obozem wędrownym nazywa się wędrowanie grupy od schroniska do schroniska. Ta forma wędrowania powinna nosić miano wycieczki wielodniowej.

Okazuje się, że ludzie niepełnosprawni mogą również wybrać się na wędrowki turystyczne i odbyć je z korzyścią dla zdrowia i psychiki. W większości przypadków będzie to wędrowka bez przenoszenia sprzętu turystycznego, lecz w przypadku wędrowek kajakowych, żeglarskich czy motorowych osoba niepełnosprawna może uczestniczyć również w pełnym tego słowa znaczeniu „obozie wędrownym”.

---

<sup>27</sup> Turystyka i rekreacja ludzi niepełnosprawnych... op. cit.

Znawcy zagadnienia turystyki niepełnosprawnych opisują udział w wędrówce wielodniowej uczestników:

- po złamaniu kręgosłupa,
- po zapaleniu przednich rogów rdzenia kręgowego,
- przy niedowładzie mięśni kończyn dolnych,
- po dziecięcym porażeniu mózgowym z niedowładami i z ruchami mimowolnymi,
- ze znacznym skrzywieniem kręgosłupa i zmniejszoną wydolnością oddechową,
- po amputacji kończyn.

Uczestnikom na wózkach inwalidzkich pomagać muszą osoby zdrowe.

Celem obozu wędrownego jest: usprawnianie ruchowe osób niepełnosprawnych, podniesienie ich wydolności fizycznej, na bazie której łatwiej będą mogły prowadzić dalszą działalność rehabilitacyjno-usprawniającą i łatwiej radzić sobie z kalectwem, regeneracja psychiczna, zorganizowanie procesu poznawczego i wychowawczego w atrakcyjnych, niezwykłych warunkach. Wędrówki powinny stać się zachętą do dalszego, samodzielnego uprawiania turystyki, pomóc w zdobyciu wiary we własne siły. Udział w wędrówkach, kontaktowanie się z ludźmi pełnosprawnymi, powinno uodpornić przeciw reakcjom nadopiekuńczości, jak i okazywanej litości lub niechęci. Uczy też radzenia sobie z niepowodzeniami, otwiera na nowo świat, pozwala wyrwać się z dotychczasowego środowiska i nawiązać nowe znajomości i przyjaźnie.

Na obóz wędrowny można zabrać tylko te osoby, które uczęszczają na zajęcia usprawniające i brały uprzednio udział w co najmniej jednej wycieczce parogodzinnej. Uczestników należy przygotować do zwiedzania regionów, miejscowości i obiektów krajoznawczych.

Znawcy zagadnienia, którzy już niejednokrotnie organizowali wędrówki ludzi niepełnosprawnych radzą, aby czas trwania obozu wędrownego wynosił 14 dni. Wówczas tak można zaplanować jego przebieg, że po dniu wędrówki następuje jeden lub dwa dni wypoczynku poświęcony na rekreację i ćwiczenia usprawniające, prowadzone np. na pływalni. Można też jeden tydzień wędrować, a drugi wypoczywać w dogodnych dla prowadzenia rekreacji i rehabilitacji warunkach lokalowych i terenowych.

Kolejną formą jest **turystyka pobytowa**. Typową pobytową formą uczestnictwa w turystyce jest pobyt na wczasach, koloniach i obozach. Wyjazdy tego typu odbywają się w okresie wakacji (uczniowie) oraz urlopu (dorośli). Wypoczynek wakacyjny i urlopowy

powinien służyć nie tylko regeneracji utraconych sił psychicznych i fizycznych, ale również realizacji zamierzeń wymagających wolnego czasu potrzebnego do samorealizacji.

Zorganizowane pobyty wczasowe powinny spełniać następujące cele:

- podniesienie sprawności fizycznej wczasowiczów przez ich czynny udział w ćwiczeniach kształtujących i ogólnorozwojowych (gimnastyka, ścieżka zdrowia, gry rekreacyjne i inne),
- poprawienie wydolności fizycznej poprzez udział uczestników w zajęciach o charakterze wytrzymałościowym (bieg po zdrowie, atletyka terenowa, wycieczki terenowe piesze, kajakowe i wioślarskie, pływanie i inne),
- poznanie przez wczasowiczów nowych regionów kraju, rozszerzenie wiedzy historycznej (wycieczki autokarowe, statkiem, spotkania i prelekcje),
- kształtowanie postaw uczestników wczasów przez działalność krajoznawczą, udział w uroczystościach, spotkaniach itp.
- zapewnienie odprężenia psychicznego przez uczestnictwo w zabawach różnych typów i zajęciach kulturalno-rozrywkowych,
- hartowanie organizmu, proporcjonalnie do wieku, odporności osobniczej i pory roku,
- uczestnicy wczasów powinni też mieć okazję uczenia się zasad organizowania sobie całorocznej aktywności ruchowej.<sup>28</sup>

Atrakcyjną formą działalności turystycznej są **obozy stałe**. Obóz stały różni się od wczasów zarówno terenem, w którym zorganizowano pobyt turysty, jak i sposobem kwaterowania, a nade wszystko programem pobytu uczestników. Na obozie istnieje okazja długotrwałego oddziaływania wychowawczego na uczestników w całkowicie zmienionych warunkach życia codziennego. Na obozie uczestnik musi wykazać się samodzielnością, hartem psychofizycznym, uczy się też współżycia społecznego, kontaktowania się z przyrodą, doskonali sprawność i wydolność fizyczną.

Ponadto na obozie istnieją lepsze niż na wczasach warunki do wzajemnych kontaktów, uczenia się koleżeństwa i współpracy. Pobyt w trudnych warunkach życia obozowego uczy zaradności i samodzielności, jest wielką i niezapomnianą przygodą.

Zajęcia na obozach letnich i zimowych powinny uzupełniać proces usprawniania ruchowego o te elementy ruchu, których nie można zaferować osobom niepełnosprawnym w procesie rewalidacji w ośrodkach, szpitalach, szkołach czy zakładach pracy zatrudniających

---

<sup>28</sup> Turystyka i rekreacja ludzi niepełnosprawnych... op. cit.

ludzi niepełnosprawnych. Zajęcia turystyczne z zakresu kolarstwa, kajakarstwa, wędrówek pieszych i pływania organizowane na obozach są bardzo atrakcyjnymi zajęciami stymulującymi sprawność ruchową. Pobyt na obozie zimowym sprzyja zdobywaniu umiejętności sprawnego poruszania się zimą, hartuje, dostarcza rozrywki i przygody, jest szkołą życia.

Przykładem wykorzystania atmosfery obozów turystycznych dla potrzeb wypoczynku i usprawniania ludzi niepełnosprawnych są **obozy rehabilitacyjne**. W obozach biorą udział osoby z chorobami neurologicznymi, ortopedycznymi, reumatycznymi oraz z niesprawnością układu krążenia. Obozy dla ludzi niepełnosprawnych nie mogą przypominać typowego obozu turystycznego lub harcerskiego. Pomieszczenia i urządzenia muszą być dostosowane do wymogów leczniczych obozu rehabilitacyjnego. Organizator takiego obozu powinien starać się zapewnić możliwość korzystania z sali gimnastycznej, zainstalować poręcze do nauki chodzenia, przygotować pomieszczenia do fizykoterapii umożliwiające zainstalowanie aparatury elektromedycznej. Na obozach rehabilitacyjnych ważną rolę odgrywa psychoterapia pośrednia, wynikająca z nawiązywania przyjaźni, z serdeczności panującej zwykle w takich warunkach. Jeżeli jest to możliwe, to zabiegi lecznicze i program usprawniania powinien być dostosowany indywidualnie do każdego uczestnika. Wszyscy zaś uczestnicy muszą mieć zagwarantowaną opiekę lekarską.

Na obóz rehabilitacyjny mogą być zakwalifikowane tylko te osoby, które będą w stanie podjąć udziałowi w zajęciach programowych i znieść bez szkody dla zdrowia i kondycji psychicznej odmienne warunki bytowe.

Następną formą są **turnusy rehabilitacyjno-usprawniające, sportowo-rehabilitacyjne i turystyczno-rehabilitacyjne**. Dość rozpowszechnione i dobrze poznane od strony metodycznej są turnusy rehabilitacyjno-usprawniające różnych typów, organizowane w ośrodkach czasowych. Programując je należy przede wszystkim uwzględnić kryteria doboru uczestników – wiek i rodzaj schorzenia. Istotne jest również, czy na turnusie znajdą się uczestnicy o tym samym rodzaju schorzenia czy też o różnych dysfunkcjach ustrojowych, czy obok ludzi w starszym wieku będzie też młodzież.

Dążyć należy do tworzenia takich grup, by zapewnić nie tylko leczenie usprawniające, ale i zabawę oraz szeroko rozumiany wypoczynek.

Turnusy sportowo-rehabilitacyjne i turystyczno-rehabilitacyjne są odmianą turnusów rehabilitacyjno-usprawniających mających charakter czasów turystycznych. Ich zadaniem jest przede wszystkim podtrzymywanie i wyrabianie sprawności psychofizycznej ludzi



dotkniętych kalectwem. Poprzez systematyczny udział w takich formach wypoczynku urlopowego i wakacyjnego uczestnicy nie tylko odzyskują zdrowie i sprawność fizyczną na możliwie najwyższym poziomie, ale uczą się też aktywnie spędzać czas w miejscu stałego zamieszkania. Na takich turnusach należy prowadzić w godzinach przedpołudniowych zajęcia rekreacyjno-sportowe i turystyczne, na które składają się: zabawy i gry ruchowe, gimnastyka, gry sportowe, lekka atletyka, atletyka terenowa, wycieczki i biwaki oraz sporty i rekreacja nad wodą i w wodzie. Po południu mogą być organizowane zajęcia kulturalno-oświatowe, a po kolacji kulturalno-rozrywkowe.

Kolejną formą są **kolonie i obozy zdrowotne**. Pierwsze z nich organizowane są dla dzieci w wieku 7-16 lat, drugie zaś dla młodzieży od 16 do 18 lat.

Spędzając okres wakacji w korzystnych dla zdrowia warunkach klimatycznych, lokalowych i socjalno-bytowych uczestnicy poddawani są ćwiczeniom wyrównawczym, rehabilitacyjnym i zabiegom leczniczym. Biorą udział w zajęciach wychowawczych, kulturalno-rozrywkowych, sportowych i turystycznych.<sup>29</sup>

Zalecane formy turystyki i rekreacji z którymi można się spotkać to również :

- spacerowanie,
- biegi (bieg w terenie, zabawy biegowe),
- pływanie,
- narciarstwo biegowe,
- ogrodnictwo,
- badanie przyrody,
- gry i zabawy zręcznościowe,
- zajęcia sportowe indywidualne,
- zajęcia sportowe w parach,
- zajęcia sportowe zespołowe,
- taniec i formy muzyczno-ruchowe.

---

<sup>29</sup> Turystyka i rekreacja ludzi niepełnosprawnych... op. cit.

Można również spotkać inny podział form turystyki i wypoczynku osób niepełnosprawnych. Wyróżnia się mianowicie:

- turnusy rehabilitacyjno-usprawniające,
- wypoczynek sobotnio-niedzielny,
- wycieczki zagraniczne,
- wyjazdy do rodziny i znajomych,
- wycieczki turystyczno-krajoznawcze,
- wczasy wypoczynkowe organizowane przez spółdzielnie inwalidzkie,
- wczasy wypoczynkowe organizowane indywidualnie,
- wczasy „pod gruszą”,
- lecznictwo uzdrowiskowe,
- wczasy organizowane przez biuro podróży,
- wyjazdy na zawody sportowe,
- wczasy zagraniczne,
- formy turystyki kwalifikowanej.<sup>30</sup>

Możliwa jest także intensyfikacja turystyki i wypoczynku dla osób niepełnosprawnych poprzez naturalne formy i metody wypoczynku:

- kąpiele słoneczne,
- klimat morski,
- kąpiele naturalne,
- kąpiele powietrzne,
- zabiegi fizykalne (światłolecznictwo, wodolecznictwo, elektrolecznictwo i inne),
- masaż,
- relaks,
- muzykoterapia,
- chromoterapia,
- warsztaty zajęciowe,
- inne.

---

<sup>30</sup> Kaganek K., Potrzeby działań państwa w zakresie turystyki osób niepełnosprawnych, w: Rola i zadania państwa w gospodarce turystycznej, AWF Kraków, UKFiT, Kraków 1995

Przy organizacji imprez należy również pamiętać o następujących zaleceniach metodycznych związanych z realizacją zajęć o charakterze turystycznym czy rekreacyjnym:

1. Dążyć do zachowania proporcji między czasem przeznaczonym na zwiedzanie odpoczynek, rekreację fizyczną czy zajęcia kulturalno-rozrywkowe,
2. W rozkładzie dziennym zajęcia powinny mieć charakter rytmu zmiennego np. zwiedzanie, odpoczynek, zajęcia rekreacyjne,
3. Zachować równowagę w zajęciach prowadzonych w terenie i na otwartej przestrzeni,
4. Stosować zmienny rytm czasowy zajęć,
5. Stosować zasadę stopniowania trudności, wyzwiania aktywności, systematyczności i pogłębienia w krajoznawstwie.<sup>31</sup>

Należy również zwrócić uwagę na fakt, że turystyka osób niepełnosprawnych powinna być redefiniowana w zakresie oferowania nowych produktów, wynikających z obecnych tendencji na rynku turystycznym. Należy przygotowywać programy imprez o nowym charakterze i włączać w nie elementy nowych form turystyki górskiej, narciarskiej, rowerowej, kajakowej, żeglarskiej, turystyki konnej, motorowej, wycieczki geologiczne, wycieczki botaniczne, wycieczki turystyki przemysłowej (industrial trips), obserwacji ptactwa, obserwacji dzikiej przyrody, wycieczki do miejsc bitewnych (military tours), paraglidig i inne formy rekreacji i turystyki powietrznej, spływy tratwą, trekking, wycieczki zaprzęgami konnymi, turystyka usportowiona – czyli realizowanie programu na obiektach sportowych.

Przykładem takiego nowego produktu realizowanego dla osób niepełnosprawnych jest survival, który znalazł uznanie wśród turystów niepełnosprawnych.

Nowe produkty, które cieszą się na rynku dużym zainteresowaniem powinny być w szerszym stopniu wykorzystywane dla osób o specjalnych potrzebach.

Poniżej przedstawiono podstawowe uwagi dotyczące obsługi poszczególnych imprez:

- Wycieczki piesze:
  - wycieczkę należy rozpoczynać stosunkowo wcześniej (w zimie ze względu na szybko zapadający zmrok, natomiast w lecie ze względu na upał),
  - w lecie należy wędrować rano, nie narażając osoby niepełnosprawne na upały,
  - w lecie przed południem należy pokonywać więcej trasy,

---

<sup>31</sup> Kruczek Z., Zdebski J., Organizacja i prowadzenie górskich wycieczek oraz imprez turystycznych, Wydawnictwo PTTK „KRAJ”, Warszawa-Kraków 1990

- tempo marszu i zwiedzania powinno być dostosowane do najsłabszych uczestników,
  - w godzinach południowych należy zarządzić dłuższą przerwę na odpoczynek (obiad),
  - jeśli wędrówka będzie przebiegać w terenie przygodnym należy doliczyć czas związany z pokonywaniem trudności terenowych,
  - gdy część trasy będzie przebiegać po drogach publicznych, należy pamiętać o przepisach ruchu drogowego,
  - jeśli w trakcie wędrówki dojdzie do konieczności przeprawy przez rzekę czy strumienie należy tego dokonać w miejscach bezpiecznych, najlepiej tam gdzie robi to ludność miejscowa,
  - uczestnicy niepełnosprawni powinni być asekurowani przez opiekunów.
- Wycieczki autokarowe:
    - autokar powinien być w pełni sprawny, dostosowany do celów turystycznych, ze sprawnym nagłośnieniem,
    - jazda powinna być jak najbardziej płynna,
    - pilot, przewodnik powinien cały czas utrzymywać kontakt z grupą,
    - wskazane jest zatrzymywanie autokaru przed ciekawymi obiektami krajoznawczymi, którym należy poświęcić więcej uwagi,
    - gdy zamierzamy wyprowadzić uczestników z autokaru, należy pamiętać o zaparkowaniu go w najdogodniejszym miejscu, tak aby np. wyeliminować przeprowadzanie grupy przez jezdnię,
    - osoby sprawniejsze pomagają osobom mniej sprawnym,
- Wycieczki kolejowe:
    - po spotkaniu z grupą wycieczkową i omówieniu jej warunków (np. trasa, przepisy bezpieczeństwa) pilot, przewodnik podaje numer wagonu z zarezerwowanymi miejscami, godzinę odjazdu, stację docelową i godzinę przyjazdu,
    - należy podać miejsce zbiórki na miejscu docelowym,
    - dzielimy uczestników wycieczki na mniejsze zespoły (6-10 osób),
    - przydzielamy opiekunów do poszczególnych grup,

- jeśli nie mamy zarezerwowanych miejsc, zapowiadamy by wszyscy uczestnicy ulokowali się w jednym wagonie,
  - prowadzący grupę informuje uczestników, gdzie znajduje się jego miejsce w wagonie,
  - jeśli podróż odbywa się w dzień należy poinformować uczestników o trasie przejazdu i udzielać informacji krajoznawczych.
- Wycieczki promowe:
    - przed wejściem na prom pilot informuje pasażerów o godzinach posiłków i warunkach ich otrzymania,
    - mimo iż po wejściu na prom i podczas rejsu opiekę nad uczestnikami przejmuje obsługa promu, to jednak w przypadku turystów niepełnosprawnych pilot nie powinien czuć się zwolniony z tej opieki,
    - prowadzący imprezę powinien zbadać położenie takich miejsc na statku jak: toalety, bar, restauracja, sklep, itp. i poinformować o tym uczestników,
    - na statku należy zgromadzić grupę w jednym miejscu, np. na dziobie lub rufie.

Do przedstawionych powyżej zagadnień ogólnych można dodać elementy, na które należy zwrócić uwagę przy obsłudze osób niepełnosprawnych:

1. Pilot, przewodnik powinien negocjować zarówno w środkach transportu, jak i w obiektach przeznaczonych do zwiedzania pierwszeństwo obsługi turystów niepełnosprawnych.
2. Podobna sytuacja ma miejsce przy przekraczaniu granicy, gdzie służby graniczne powinny w pierwszej kolejności odprawiać turystów niepełnosprawnych.
3. Kwaterowanie grupy turystycznej osób niepełnosprawnych w obiektach noclegowych również powinno odbywać się poza kolejnością.
4. Pilot, przewodnik nie powinien dopuścić do zagubienia się uczestnika lub rozłączenia się grupy (sytuacje takie zdarzają się w przypadku imprez promowych czy kolejowych).

## **4. Adaptacja obiektów destynacji turystycznych typowych do obsługi turystów niepełnosprawnych**

Pełny udział turystów z dysfunkcją narządu ruchu jest możliwy przy pokonaniu barier urbanistyczno-architektonicznych. W tej grupie niepełnosprawności mamy do czynienia z:

1. Osobami poruszającymi się na wózkach inwalidzkich,
2. Osobami poruszającymi się za pomocą kul i protez.

W przypadku pierwszej grupy należy zwrócić uwagę czy:

- zachowana jest odpowiednia powierzchnia komunikacyjna pozwalająca na swobodny manewr wózkiem,
- istnieją gładkie, utwardzone i przeciwślizgowe nawierzchnie komunikacyjne przed obiektem,
- wejście do obiektu jest na poziomie terenu, a w przypadku schodów i progów czy istnieją pochylnie,
- w obiekcie jest odpowiednia szerokość drzwi wejściowych i wewnętrznych,
- w pomieszczeniach recepcji, pokojach mieszkalnych, restauracjach, kawiarniach, salach telewizyjnych, salach klubowych, węzłach sanitarnych znajdują się powierzchnie pozwalające na swobodny manewr wózkiem inwalidzkim,
- w korytarzach, w części mieszkalnej jest odpowiednia szerokość i odpowiednia powierzchnia przeciwślizgowa, bez progów i schodów,
- w pomieszczeniach sanitarno-higienicznych są powierzchnie o odpowiedniej wielkości, umożliwiające manewrowanie wózkiem, czy pomieszczenia te mają podjazdy, czy mają odpowiednie uchwyty i oporęczenia,
- klamki, uchwyty, przyciski obok drzwi oraz wieszaki, instalacja sygnalizacyjna umożliwia korzystanie z nich przez osoby na wózkach.

W przypadku drugiej grupy należy zwrócić uwagę czy:

- przy wejściach do obiektów, na pochylniach i schodach, przy punktach obsługowych, w recepcji, we fragmentach korytarzy mieszkalnych, w pomieszczeniach sanitarno-higienicznych znajduje się odpowiednie oporęczenie,

- w recepcji, w pokojach mieszkalnych, przy stołach, fotelach, w restauracjach i kawiarniach znajdują się uchwyty podtrzymujące kule i laski,
- schody mają odpowiednią szerokość, wysokość i nachylenie stopni, pierwszy i ostatni stopień powinien być oznaczony odpowiednim kolorem,
- nawierzchnie chodników, podłóg oraz posadzek są przeciwślizgowe,
- pokoje i pomieszczenia sanitarno-higieniczne są wyposażone w instalację alarmową.

W przypadku osób niewidomych i niedowidzących przystosowując obiekty turystyczne do ich potrzeb należy wziąć pod uwagę:

- zastosowanie wygładzonych nawierzchni,
- wyeliminowanie ruchomych wykładzin, wycieraczek,
- wyeliminowanie wysokich stopni przy zachowaniu 3-centymetrowej różnicy wysokości pomiędzy jezdnią a krawężnikiem czy różnymi powierzchniami (wewnątrz budynku i na zewnątrz),
- wyeliminowanie zbyt silnego światła sztucznego i naturalnego,
- wyeliminowanie skrzynek z kwiatami z parapetów, oraz wszelkich ruchomych przedmiotów,
- domki turystyczne powinny być usytuowane w pobliżu jadalni i innych miejsc dostępnych dla turystów,
- udostępnienie parków, terenów rekreacyjnych i rozrywkowych,
- instalowanie urządzeń z sygnalizacją świetlną – akustyczną (zwłaszcza przy przejściach na drogach o ruchu kołowym),
- wypukłe oznakowanie numerów drzwi i innych ogólnodostępnych miejsc,
- zastosowanie kontrastowych barw do różnych powierzchni (ściany, drzwi itd.),
- drzwi powinny otwierać się do środka, zwiększając bezpieczeństwo poruszania się po ciągach korytarzowych,
- organizacja transportu uzdrowskiego, zaznaczanie na planach, prospektach obiektów przystosowanych do potrzeb tych osób<sup>32</sup>,
- wyłączniki światła, sygnalizacja przywoławcza, telefon, sterowanie różnymi urządzeniami powinny być dostępne z łózka,
- przyciski sterujące windami opisane w sposób czytelny dla niewidomych i wyposażone w sygnalizację dźwiękową,

- dojścia powinny być wolne od reklam, stojaków i innych przeszkód utrudniających poruszanie się,
- dojścia piesze powinny się różnić fakturą od dróg jezdnych,
- ciągi komunikacyjne powinny być pozbawione progów i przeszkód wyższych niż 2 cm,
- elementy grzejne grzejników, w części dostępnej dla gości powinny być osłonięte,
- ciągi komunikacyjne powinny zostać utwardzone, posiadać szerokość co najmniej 180 cm i umożliwiać dostęp do wszystkich urządzeń ogólnodostępnych.<sup>33</sup>

W przypadku osób głuchoniemych lub o znacznym ograniczeniu słuchu przystosowując obiekty turystyczne do ich potrzeb należy zwrócić uwagę na:

- zastosowanie odpowiedniej informacji wizualnej, w szczególności w recepcji i w korytarzach,
- w obiektach turystycznych powinna być zastosowana na szeroką skalę sygnalizacja świetlno-akustyczna,
- zastosowanie dodatkowego wyposażenia pozwalającego na korzystanie z radia, telewizji, telefonu,
- znajomość mowy migowej przynajmniej przez jednego pracownika recepcji.

---

<sup>32</sup> Łobożewicz T., Turystyka ludzi...op.cit.

<sup>33</sup> Rozporządzenie Ministra Gospodarki i Pracy z dnia 19 sierpnia 2004 r. w sprawie obiektów hotelarskich i innych obiektów, w których są świadczone usługi hotelarskie (Dz. U. z 2004 r. Nr 188, poz.1945) - Załącznik nr



## Literatura

1. Beck J., Sport w rehabilitacji inwalidów, Wydawnictwo AWF Warszawa 1977
2. Gracz J., Sankowski T., Psychologia w rekreacji i turystyce, AWF Poznań, Poznań 2001
3. Janiszewski M., Rekreacja ruchowa dla osób niepełnosprawnych, Wydawnictwo Uniwersytetu Łódzkiego, Łódź 1989
4. Kaganek K., Aktywność osób po udarze mózgu a uprawianie turystyki i rekreacji, Folia Turistica, AWF Kraków, Kraków 2000
5. Kaganek K., Potrzeby działań państwa w zakresie turystyki osób niepełnosprawnych, W: Rola i zadania państwa w gospodarce turystycznej, AWF Kraków, UKFiT, Kraków 1995
6. Kaganek K., Krężlewicz A., Uczestnictwo w turystyce dzieci i młodzieży upośledzonej umysłowo, W: Aktywność ruchowa ludzi w różnym wieku, wydawnictwo Promocyjne „Albatros”, Szczecin 2002
7. Kompendium wiedzy pilota, praca zbiorowa pod redakcją Z. Kruczka, Proksenia, Kraków 2003
8. Kruczek Z., Zdebski J., Organizacja i prowadzenie górskich wycieczek oraz imprez turystycznych, Wydawnictwo PTTK „KRAJ”, Warszawa-Kraków 1990
9. Łobożewicz T., Propedeutyka turystyki, Wydawnictwo AWF, Warszawa 1997
10. Pedagogika specjalna, Praca zbiorowa pod red. Władysława Dykcika, Wydawnictwo Naukowe Uniwersytetu im. Adama Mickiewicza w Poznaniu, Poznań 2001
11. Przecławski K., Człowiek a turystyka, zarys socjologii turystyki, ALBIS, Kraków 1996
12. Turystyka i rekreacja ludzi niepełnosprawnych, praca zbiorowa pod red. T. Łobożewicza, Zakład Wydawniczy DrukTur, Warszawa 2000
13. Turystyka ludzi niepełnosprawnych, praca zbiorowa pod red. T. Łobożewicza, Centralny Ośrodek Informacji Turystyczne, Warszawa 1991
14. Szczygieł A., Kaganek K., Znaczenia kadr w turystyce osób niepełnosprawnych W: Postęp w turystyce na rzecz osób o specjalnych potrzebach, Studio Wydawnicze AGAT, Kraków 1995
15. Winiarski R., Wstęp do teorii rekreacji (ze szczególnym uwzględnieniem rekreacji fizycznej) Wydawnictwo skryptowe nr 100 AWF w Krakowie, Kraków 1989

---

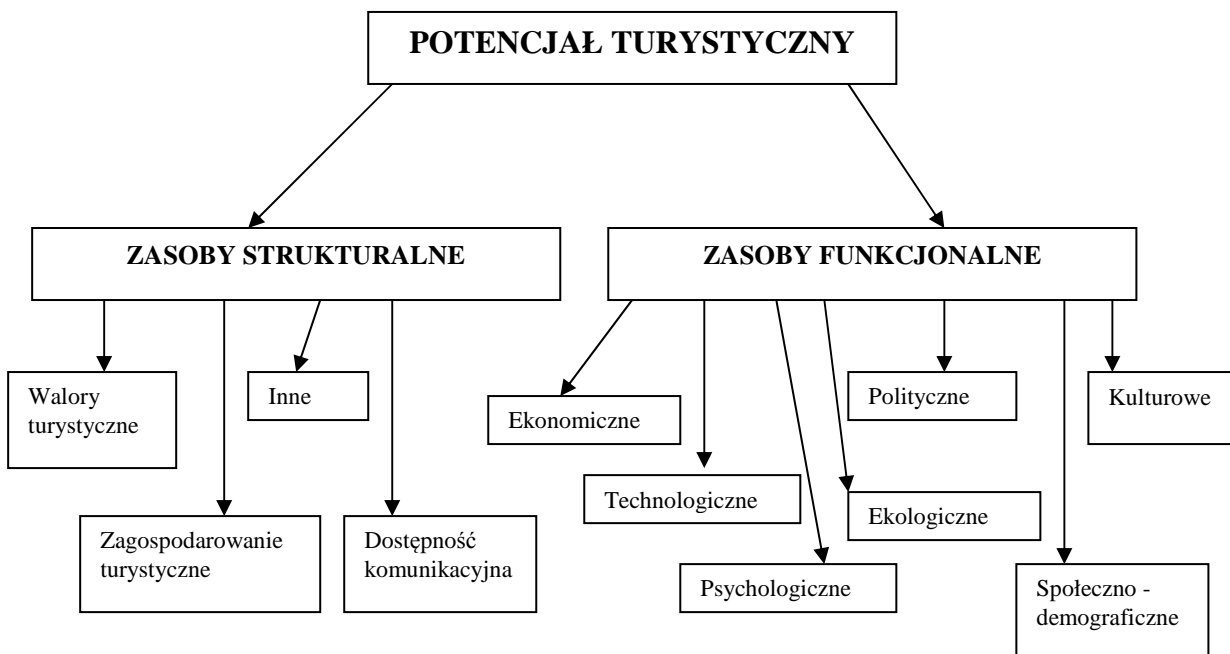
8 Minimalne wymagania w zakresie dostosowania obiektów, w których świadczone są usługi hotelarskie, do potrzeb osób niepełnosprawnych

## Wykorzystanie dziedzictwa kulturowego w celu kształtowania oferty turystycznej

### Potencjał turystyczny regionu

Potencjał turystyczny – wszystkie elementy środowiska geograficznego oraz zachowania człowieka, które mogą być wykorzystywane do uprawiania turystyki bądź do zajmowania się turystyką<sup>1</sup>.

Rys. 1. Elementy potencjału turystycznego



Źródło: J. Kaczmarek, A. Stasiak, B. Włodarczyk: *Produkt turystyczny,...*, op. cit. s. 32

<sup>1</sup> J. Kaczmarek, A. Stasiak, B. Włodarczyk: *Produkt turystyczny albo jak organizować poznawanie świata*. Wydawnictwo Uniwersytetu Łódzkiego. Łódź 2002, s. 31.

**Elementy potencjału turystycznego** to zasoby strukturalne (walory turystyczne, zagospodarowanie turystyczne, dostępność komunikacyjna) oraz zasoby funkcjonalne (ekonomiczne, polityczne, kulturowe, społeczno-demograficzne, psychologiczne, technologiczne, ekologiczne).

**Metody badania i oceny potencjału turystycznego** – inwentaryzacja, badania ankietowe, kwerenda, opis, raporty ekspertów, bonitacja punktowa.

**Sposoby prezentacji i porządkowania informacji o potencjale turystycznym** – bonitacja punktowa, mapa potencjału, tabela determinant, analiza SWOT.<sup>2</sup>

**Zagospodarowanie turystyczne** jest działalnością, której celem jest przystosowanie środowiska geograficznego dla potrzeb ruchu turystycznego.

Wyróżnia się trzy podstawowe dziedziny zagospodarowania turystycznego:

- **pierwsza** obejmuje działalność mającą na celu ochronę i przystosowanie do potrzeb ruchu turystycznego walorów turystycznych, a więc tych elementów środowiska geograficznego, które stanowią właściwy cel przestrzenny wyjazdów turystycznych;

- **druga** obejmuje działalność zmierzającą do zapewnienia możliwości dojazdu (dostępności komunikacyjnej) do obszarów, miejscowości i obiektów stanowiących cele wyjazdów turystycznych;

- **trzecia** obejmuje działalność zmierzającą do zapewnienia turystom niezbędnych warunków egzystencji w miejscu lub na szlaku będącym celem podróży, głównie wyposażenie ich w odpowiednie urządzenia obsługowe, przede wszystkim dotyczy to potrzeb noclegowo – żywieniowych.<sup>3</sup>

Zaspokajanie potrzeb zbiorowości lokalnych jest podstawowym zadaniem, jakie przypisano samorządom terytorialnym. Realizacja tego zadania powinna dokonywać się poprzez wykorzystanie lokalnych zasobów i czynników rozwoju oraz poszukiwanie i wykorzystanie źródeł kapitału zewnętrznego. Wydaje się, że jest to powszechnie akceptowana przez samorządy lokalne koncepcja, która zaleca:

- efektywniejsze wykorzystanie miejscowych warunków rozwoju i przekształcenia ich w czynniki rozwoju danego obszaru,

---

<sup>2</sup> Ibidem, s. 52

<sup>3</sup> O. Rogalewski: Zagospodarowanie turystyczne. WSiP. Warszawa 1977, s. 7

- autentyczny udział społeczności lokalnych w kreowaniu procesów rozwoju i kontroli przebiegu ich realizacji,
- wykorzystanie aktywności społeczności lokalnych,
- pobudzenie przedsiębiorczości i tworzenia klimatu dla rozwoju społeczno-gospodarczego,
- przeprowadzenie restrukturyzacji gospodarki danego obszaru,
- przyspieszenie procesu przeobrażeń społeczno-gospodarczych na danym obszarze.<sup>4</sup>

Rozwój turystyki w strategiach jednostek administracji terytorialnej województw opartych na zrównoważonym rozwoju gospodarczym nabiera podstawowego znaczenia. Aktywizacja przyjazdowego ruchu turystycznego na obszarze umownie nazywanym regionem uważana jest za jeden z głównych czynników rozwoju gospodarczego. Zatem, tworzenie regionalnego produktu turystycznego, w kategoriach rynkowych, wynika z potrzeby konkurencyjności.

## **Inwentaryzacja dziedzictwa kulturowego**

Pierwsze z podejmowanych działań to w głównej mierze inwentaryzacja<sup>5</sup> przejawów tradycyjnej kultury regionu i stworzenie możliwości korzystania z nich odwiedzającym dany region. Inwentaryzacja regionu obejmować ma nie tylko jego przeszłość i tradycję, lecz również współczesne jego oblicze, przemiany i charakter.

<sup>4</sup> Trojanek M., Instrumenty stymulowania inwestycji prywatnych na przykładzie gmin wielkopolskich, w: Finanse, ryzyko i ekologia w procesach inwestycyjnych [red. H. Henzel], AE Katowice 1999, s. 119.

<sup>5</sup> Borkowski K - „Untersuchung der Beurteilung touristischer Leistungen durch Touristen, die Polen Besuchen. Das Bild der Qualittat und Art Ihrer Übermittlung”, Uniwersytet w Presovie – Słowacja – Publikacja zwarta. „Urbane a krainne studie” Urbanny vyvoj na rozhrani milenii. Presov 2000

„Cele strategiczne polityki ... prowadzonej przez regionalne władze samorządowe w zakresie turystyki dotyczą głównie czterech obszarów:

- Rozwój ekonomiczny regionu poprzez aktywizację istniejących na terenie gestorów turystycznej bazy recepcyjnej,
- Rozwój ekonomiczny regionu poprzez inicjowanie nowych inwestycji turystycznych w oparciu o istniejący w regionie potencjał społeczny, środowiskowy, kulturowy i finansowy,
- Rozwój ekonomiczny regionu poprzez grawitację kapitałów zewnętrznych (pozaregionalnych) tak krajowych, jak i zagranicznych,
- Panowanie nad rozwojem obserwowanego zjawiska i przeciwdziałanie efektom (środowiskowo) społecznie i gospodarczo niepożądanym”.

Do tego, aby jednak podolać tym wyzwaniom, podejmujący decyzje, prowadzący negocjacje handlowe, promujący dany obszar muszą mieć wiarygodną i kompleksową inwentaryzację regionu.”

Charakterystyka ta ma na celu stworzenie produktu regionalnego opartego na połączeniu tradycyjnych i współczesnych form życia w postaci: typowego stylu życia, typowych rodzajów rzemiosła, typowych usług, typowych produktów, aż do charakterystycznych pamiątek regionalnych.

## **Identyfikacja produktów i usług typowo regionalnych**

Analiza ofert podróży przygotowanych przez organizatorów turystyki<sup>6</sup> wykazuje, że proponują one w głównej mierze atrakcje turystyczne, zachęcając do odwiedzania regionów, które same stanowią lub gwarantują występowanie tych atrakcji. Atrakcją turystyczną może być i tradycyjnie od wielu pokoleń jest śnieg, słońce czy woda.

Stabilny klimat dla wielu regionów stanowi podstawowy walor turystyczny. Pozwala na podanie z dużym wyprzedzeniem informacji handlowej o temperaturach w zimowym i letnim sezonie turystycznym, pokrywie śnieżnej, wiatrach czy przyptywach. Przewidywalność pogody daje możliwość jej gwarancji nawet w warunkach umowy z klientem, co ma istotne znaczenie promocyjne.

Regiony z klimatem umiarkowanym, w którym występują cztery pory roku, jak również gwałtowne wahania warunków klimatycznych muszą swoją ofertę turystyczną kształtować w oparciu o zasoby, które w tym regionie są gwarantowane. W przypadku regionów w Polsce proponuje się eksponowanie np. soczystej zieleni, nieskażonego środowiska, dziewiczych krajobrazów i przede wszystkim eksponowanie dorobku kulturowego.

Władze samorządowe regionu, którego mieszkańcy zainteresowani są czerpaniem korzyści z recepcji przyjazdowego ruchu turystycznego<sup>7</sup> podejmując próby aktywizacji gospodarczej regionu poprzez turystykę, winne doprowadzić do „identyfikacji regionalnej”, poszukując odpowiedzi na pytanie „co z tradycji lokalnej można wydobyć lub ożywić, stosując nowoczesne formy gospodarowania oraz zasoby techniczne, w celu wyraźnej identyfikacji?”

Doświadczenie we współpracy z samorządami terytorialnymi wskazuje, że podejmowane przez lub z inicjatywy władz samorządowych działania powinny przede wszystkim prowadzić do identyfikacji, scharakteryzowania i przedstawienia zasobów historii, tradycji, zwyczajów, obrzędów, czynności i przedmiotów życia codziennego, które mogą stanowić podstawę oryginalnego produktu lub mieć walor promocyjny.

---

<sup>6</sup> Katalogii TUI, PBP Orbis, Nekerman – sezon 2004

<sup>7</sup> Uzyskanie odpowiedzi na pytanie: „Czy mieszkańcy skłonni są czerpać zyski z recepcji osób przyjezdnych?” jest podstawowym zadaniem przedstawicieli samorządu terytorialnego. Badania te są bardzo proste i pozwalają przedstawicielom samorządu uzyskać akceptację społeczną dla dalszych, podejmowanych w tym zakresie działań.

## **USP (Unikalna Propozycja Sprzedaży) jako rdzeń produktu regionalnego**

Regionem określa się obszar możliwy do wyodrębnienia geograficznie, historycznie czy gospodarczo o ukształtowanym dziedzictwie kulturowym. Przynależność Polski do Unii Europejskiej mocniej uświadamia nam, że jednym z konkretnych argumentów za przyjazdem do Polski zagranicznych turystów jest niespotykana nigdzie indziej w Europie czy Świecie oryginalność i autentyczność, w kategoriach marketingu określane jako **USP *Unique Selling Proposition* (Unikalną Propozycją Sprzedaży)**.<sup>8</sup>

## **Adaptacja obiektów kulturalnych regionu dla potrzeb obsługi ruchu turystycznego**

### **Proponowana procedura postępowania:**

#### *1. Sprawdzenie potencjału turystycznego regionu*

- Kto odwiedza dany region?
- Jaka kategoria gości jest najbardziej pożądana?
- Jaką ofertą region dysponuje (kultura, rekreacja, przyroda...)?

#### *2. Analiza propozycji ofertowych*

- Jaka jest oferta produktów i usług?
- Jakie produkty i usługi są typowo regionalne?

#### *3. Analiza potencjalnych możliwości*

- Jakie świadczenia odpowiadające wizji „projektu” mogą być rozwijane i realizowane?
- Jakie produkty i świadczenia mogą powstać i być sprzedawane w perspektywie krótko-, średnio- i długo - okresowej?

#### *4. Stworzenie koncepcji promocji regionu*

---

<sup>8</sup> Ferner. K. F. Jak Funkcjonuje marketing w turystyce? Wiedeń 1999 – „Unique Selling Proposition”, s. 58

## 5. Realizacja koncepcji

Działania powinny być oparte na współpracy z najaktywniejszą grupą społeczną danego regionu, czyli z przedsiębiorcami, rzemieślnikami, twórcami i artystami prowadzącymi działalność gospodarczą. Należy sprawdzić potencjalne możliwości i udzielając pomocy w przekształcaniu ich umiejętności w przedmioty i usługi dające podstawę produktu turystycznego. Jednym z efektów tych działań winno być wypracowanie wspólnej oferty regionalnej.

### **Księga produktów regionalnych**

**Produkt turystyczny** – wszystko to, co turyści kupują oddzielnie (np. transport, zakwaterowanie) lub w formie pewnego zestawu (pakietu) usług, a także kompozycja tego, co turyści robią oraz walorów urządzeń i usług, z których w tym celu korzystają<sup>9</sup>.

#### ***Rodzaje produktu turystycznego<sup>10</sup>:***

**Produkt turystyczny – usługa** obejmuje pojedynczą usługę turystyczną, np. hotelarską, gastronomiczną, transportową, przewodnicką.

**Produkt turystyczny – impreza** składa się z zestawu kilku usług lub usług i dóbr materialnych (rzeczy), oferowanych przez organizatorów turystyki. Określenie „impreza” jest powszechnie stosowane w branży turystycznej, aczkolwiek czasami bywa używane także w odniesieniu do produktów nie będących imprezą turystyczną w przedstawionym rozumieniu. Przykładami tego typu produktów mogą być: wycieczki, wczasy, rajdy itp. Jest to najbardziej popularna kategoria produktów turystycznych znajdujących się na rynku.

**Produkt turystyczny – miejsce** (region, powiat, miejscowość, park narodowy itp.) jest szczególnym, zdeterminowanym geograficznie, rodzajem produktu turystycznego. Mianem tym określamy wewnątrznie złożony zbiór elementów wyróżnionych ze względu na swoją konkretną lokalizację w przestrzeni, charakteryzującą się walorami turystycznymi. Warto przy tym wyraźnie podkreślić, że sprzedając nabywcy określone miejsce (wypoczynku, do zwiedzania,

---

<sup>9</sup> Ibidem, s.29

<sup>10</sup> Ibidem, s. 53

uprawiania hobby itd.) oferujemy nie tylko walory przyrodnicze i antropogeniczne, ale także usługi świadczone przez różne podmioty gospodarcze przy istniejącym zagospodarowaniu turystycznym i paraturystycznym, dziedzictwie historycznym i kulturowym, gościnności i przychylności mieszkańców, a nawet wizerunku obszaru (powszechne stereotypy o nim) czy ogóle zdarzeń, które dopiero zajdą podczas pobytu turysty.

**Tabela 1. Materialne i nie materialne składniki produktu turystycznego – miejsce**

<b>PRODUKT TURYSTYCZNY</b>		
<i>Dobra materialne</i>	<i>Usługi</i>	<i>„Otoczenie”</i>
Walory turystyczne	Transport	Pogoda
Infrastruktura turystyczna	Zakwaterowanie	Kontakty towarzyskie
Wyżywienie	Gastronomia	Wrażenia, emocje
Pamiątki	Pilotaż, przewodnictwo	Nowe doświadczenia,
Sprzęt turystyczny i sportowy	Wypożyczalnie	umiejętności
		Wizerunek miejsca
Idea (pomysł), organizacja		Sfera psychologiczna
Sfera ekonomiczna		

*Źródło: J. Karczmarek, A. Stasiak, B. Włodarczyk: Produkt Turystyczny, ..., op. cit. s.54.*

**Produkt turystyczny – obiekt** jest szczególnym rodzajem produktu turystycznego – miejsce. Charakteryzuje się występowaniem jednej wiodącej atrakcji (usługi) i dodatkowo kilku usług towarzyszących skupionych w jednym miejscu (obiekcie), mającym z punktu widzenia kartograficznego charakter punktowy (muzeum, zabytek, hala widowiskowo – sportowa, centrum konferencyjne, hotel, jaskinia, pomnik przyrody).

**Produkt turystyczny – szlak** to jeszcze inny, specyficzny przypadek produktu turystycznego – miejsce. Składa się z szeregu „miejsc” lub „obiektów” związanych z pewną nadrzędną ideą połączonych ze sobą wytyczoną, zwykle oznakowaną, trasą (pieszą, wodną, samochodową itd.) oraz z różnorodnej infrastruktury turystycznej zlokalizowanej wzdłuż szlaku.



**Produkt turystyczny – wydarzenie** charakteryzuje się dużą spójnością tematyczną, organizacyjną oraz konkretnym umiejscowieniem w czasie i przestrzeni. Typowa dla tego produktu jest niecodziennosc, wyjątkowość, niekiedy także cykliczność. Produkt turystyczny – wydarzenie może egzystować samodzielnie, może być częścią składową produktu turystycznego – imprezy lub produktu turystycznego – miejsce.

**Produkt turystyczny – rzecz** może funkcjonować samodzielnie, lecz zazwyczaj jest tylko dodatkiem do wymienionych produktów. Zgodnie ze swoją nazwą jest to wyłącznie dobro materialne, np. przewodniki, mapy turystyczne, sprzęt turystyczny. W ostatnich latach pojawił się na rynku nowy rodzaj produktu turystycznego – rzecz, który ogólnie możemy określić przydomkiem „multimedialny”. Mogą to być multimedialne plany miast, przewodniki po muzeach, zabytkowych obiektach prezentacje regionów turystycznych w formie płyty CD-ROM lub strony internetowej.

Wyżej wymienione kategorie produktów turystycznych można podzielić na dwa rodzaje. Pierwszy z nich to produkty proste, do których należą pojedyncza usługa lub rzecz, drugi zaś tworzą produkty złożone z większej lub mniejszej liczby produktów prostych, do których zaliczamy imprezę, miejsce, szlak.

Wspólna oferta handlowa regionu powinna przyjąć kształt umowy nazwanej „**Księga produktów regionu**”, którą należałoby przedkładać touroperatorom zagranicznym i krajowym na targach branżowych, jak również oferować podróżnym np. w formie wirtualnej w Internecie na regionalnych stronach WWW, w określonych przypadkach tworząc wersje językowe. Istotne znaczenie w przygotowaniu takiej „**Księgi Produktów**” odgrywa możliwość ustalania i modyfikacji na oferowane produkty **ceny** (cena specjalna dla organizatorów turystyki i cena detaliczna dla turystów indywidualnych), za którą każdy z odwiedzających mógłby produkty te nabyć w ustalonym miejscu i czasie.

Koncepcja promocji regionu oparta powinna być na regionalnych organizacjach gospodarczych i społecznych dających załączek dla regionalnego lobby gospodarczego zmierzającego do rozwoju swojego regionu w oparciu o posiadane na tym terenie zasoby dziedzictwa kulturowego i potencjał gospodarczy.

Niemniej ważną sprawą dla przedstawicieli samorządu lokalnego jest ochrona dóbr kulturalnych<sup>11</sup>, które wytworzył człowiek, zróżnicowanych w różnych regionach świata, a które stanowią jego bogactwo i podstawę tożsamości. Jednym z fundamentalnych celów turystyki jest poznanie bogactwa ludzkiej kultury. „Turystyczny ruch nie może jednak stanowić ingerencji, która spowoduje poważne zagrożenie dla rodzimej kultury. Chodzi tu nie tylko o zniszczenia natury fizycznej („zadeptanie przez turystów”, przekształcenia wynikające z potrzeb rozwijającego się ruchu)”<sup>12</sup>. Groźniejsze są przekształcenia powodujące niszczenie tradycji i, jak to nazwał Kodeks<sup>13</sup>, degenerację i standaryzację. Turystyka powinna zatem „respektować artystyczne, archeologiczne i kulturalne dziedzictwo”, „dbać o rozkwit tradycyjnych produktów kulturalnych i zawodów”. „Z drugiej zaś strony, rozwijając turystykę, trzeba pamiętać o obowiązku ochrony, konserwacji i odnowy obiektów, które stają się celem tejże (art. 4)<sup>14</sup>. Jednym z typowych współczesnych przykładów jest przenoszenie w inne rejony świata obcych elementów kultury i zwyczajów, które z kolei powodują zanik lokalnych tradycji.”<sup>15</sup> Są to konkretne i nieustające zadania spoczywające na barkach przedstawicieli samorządu lokalnego.

Dylematem regionalnych władz samorządowych jest nie tyle tworzenie regionalnego produktu turystycznego i związane z tym problemy organizacyjne, co zmiana istniejących już funkcji regionu lub ich zachowanie. Zawsze łatwiej jest dodawać nowe funkcje czy produkty do już istniejących niż istniejące likwidować lub całkowicie zmieniać. Patrząc jednak z punktu widzenia twórcy, kreatora, sensownym wydaje się zmiana czegoś, co się nie sprawdza na coś, co odwołując się do tradycji, a czasami samo stanowiąc dowód kultury regionu ma szansę dobrze pozycjonować dany region na rynku, w tym przypadku na rynku usług turystycznych. Istnieje wyraźny opór mentalny władz samorządowych pochodzących z wyboru przed innowacjami, które w razie niepowodzenia niosą duże ryzyko narażenia się wyborcom.

Dlatego też u osób odpowiedzialnych za rozwój regionu rodzi się coraz częściej pytanie o możliwe sposoby aktywizacji turystycznej regionu w oparciu o jego USP.

Reasumując. rola i zadania samorządu terytorialnego w tworzeniu regionalnego produktu turystycznego to:

- Uświadamianie mieszkańcom roli i sensu identyfikacji regionalnej w świetle zachodzących przemian politycznych,

---

<sup>11</sup> Ustawa o samorządzie terytorialnym z dnia 8 marca 1990 r (Dz.U. Nr 16, poz. 95) Art. 7. ust. 9

<sup>12</sup> Ostrowski M. „O ETYKĘ W TURYSTYCE” P A T Kraków – AWF Kraków „Folia Touristica” 2001

<sup>13</sup> Kodeks Etyki w Turystyce

<sup>14</sup> Kodeks Etyki w Turystyce

<sup>15</sup> Ostrowski M. , „O ETYKĘ...”, op. cit.

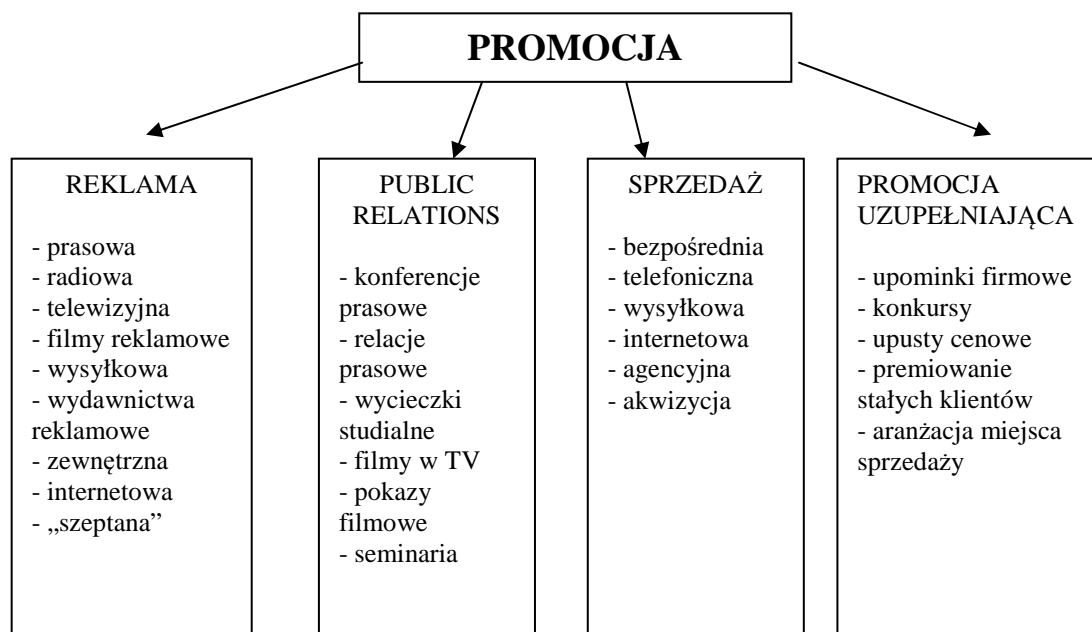
- Inicjowanie aktywności gospodarczej mieszkańców regionu w oparciu o tradycje i dziedzictwo kulturowe społeczności lokalnej,
- Promowanie regionalnego „USP” na arenie krajowej i międzynarodowej,
- Wykorzystanie unijnych funduszy strukturalnych do przeprowadzenia zmian w administrowanym przez siebie regionie.

Wzmocnienie potencjału rozwojowego regionów i przeciwdziałanie marginalizacji niektórych obszarów” jest za każdym razem jednym z priorytetów rozwojowych krajów wstępujących do Unii Europejskiej. Cele te realizowane są m.in. w ramach Programu Rozwoju Regionalnego współfinansowanego z zasobów Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego oraz Europejskiego Funduszu Społecznego.

## Działania promocyjne jako element marketingu

**Promocja** – taka działalność wytwórcy, która ma na celu informowanie, lansowanie, wzbudzania zainteresowania i nakłaniania do podjęcia decyzji o zakupie danego produktu<sup>16</sup>.

Rys. 3. Elementy składowe promocji mix



*Źródło: J. Karczmarek, A. Stasiak, B. Włodarczyk: Produkt Turystyczny, ..., op. cit. s. 146*

<sup>16</sup> J. Karczmarek, A. Stasiak, B. Włodarczyk: Produkt Turystyczny, ..., op. cit. s. 144.

**Promocja produktu turystycznego** – to ogół działań mających na celu: pozyskanie klientów, wzrost sprzedaży, kreowanie pozytywnego wizerunku firmy na rynku konsumenta<sup>17</sup>.

Aby promocja mogła być skuteczna powinna zmniejszać dystans pomiędzy oferowanym produktem i potencjalnym nabywcą. Można ją prowadzić na wiele sposobów i z wykorzystaniem różnorodnych instrumentów. Tworzą one złożoną kompozycję Promotion – mix, w której dominujące znaczenie posiadają cztery grupy instrumentów, a mianowicie<sup>18</sup>:

- **reklama**, będąca bezosobową, płatną i adresowaną do masowego odbiorcy formą przekazywania informacji rynkowych,
- **sprzedaż osobista**, polegająca na prezentowaniu oferty gminy i aktywizowania sprzedaży za pomocą bezpośrednich kontaktów interpersonalnych sprzedawców z nabywcami,
- **promocja dodatkowa** (sales promotion), obejmująca zespół środków zwiększających stopień atrakcyjności produktu dla nabywców i podwyższających ich skłonność do zakupu,
- **public relations** (propaganda marketingowa), stanowiąca kompleks działań mających na celu uzyskanie zrozumienia i zaufania opinii publicznej wobec przedsiębiorstwa i tworzenie atrakcyjnego wizerunku gminy.

**Reklama** to różne płatne i bezpłatne formy nieosobowego prezentowania oraz popierania idei, produktów lub usług przez określonego nadawcę.

Celem informacji przekazywanych przez reklamę jest wzbudzenie zainteresowania daną jednostką samorządową oraz wywołanie chęci poznania jej, informowanie i ukazanie walorów produktu danej gminy oraz pobudzenie chęci posiadania go, a także kształtowanie pozytywnego wizerunku organizacji.

Istnieje wiele klasyfikacji podziału reklamy, z czego głównie dzielimy ją ze względu na:

1. obszar na który jest skierowana,
2. cel (funkcje) reklamy,

---

<sup>17</sup> Jak wyżej, s. 145.

<sup>18</sup> Komunikacja i partycypacja społeczna, „Marketing w samorządzie terytorialnym”, praca zbiorowa pod red. J. Hausnera, Małopolska Szkoła Administracji Publicznej AE w Krakowie, s.60.

3. przedmiot reklamy,
4. sposób finansowania,
5. środki przekazu (wykorzystanego medium).

Z punktu widzenia **obszarów**, na które reklama jest skierowana rozróżniamy:

- reklamę wewnętrzną – adresowaną do mieszkańców jednostki samorządu terytorialnego i środowisk okołobiznesowych działających na jej terenie,
- reklamę zewnętrzną – ukierunkowaną na podmioty działające poza daną gminą.

Ze względu na **cel** działania reklamę dzieli się na trzy rodzaje<sup>19</sup>

- reklamę informującą o występowaniu na rynku wszelkich nowych zjawisk i kierującą na nie uwagę potencjalnych klientów,
- reklamę zachęcającą (perswazyjną), której główną funkcją jest przekonanie odbiorców do zakupu poprzez ukazanie skali korzyści wynikających z faktu nabycia określonego produktu lub dokonania zakupu w określonej firmie,
- reklamę przypominającą, zmierzającą do utrwalenia w pamięci odbiorców pozytywnego wyobrażenia o firmie i/lub produkcie.

W zasadzie każda reklama składa się z elementów informacyjnych oraz perswazyjnych. Różnice polegają na zaakcentowaniu jednego z nich. Przy okazji omawiania tych typów reklamy pragnę wspomnieć o ustawie z dnia 16. kwietnia 1993 roku o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji<sup>20</sup>, która reguluje dozwolone działania reklamodawców i wyznacza ich granice. Zgodnie z tą ustawą reklama porównawcza jest zakazana, jak również taka, która wprowadza w błąd klienta, jest sprzeczna z przepisami prawa czy też uchybia godności człowieka.

Podział reklam jest również prowadzony ze względu na jej **przedmiot**<sup>21</sup>:

- **reklama produktu** – koncentruje się na sprzedaży produktu lub usług, akcentuje jego cechy i korzyści wypływające z posiadania dobra lub konsumowania usługi;
- **reklama organizacji** – koncentruje się na wytworzeniu pozytywnego wizerunku danej instytucji (informuje o organizacji i o zakresie jej działalności, prezentuje stanowisko władz w danej sprawie).

---

<sup>19</sup> J. W. Wiktor, Promocja, (w:) Podstawy marketingu, praca zbiorowa pod red. J. Altkorna, Instytut Marketingu, Kraków 1996, s. 321.

<sup>20</sup> „Dziennik Ustaw” z 1993 r. Nr 47, poz. 211.

<sup>21</sup> Marketing w samorządzie, praca zbiorowa pod red. J. Hausnera, ..., op.cit. s.62

W zależności od źródła i **sposobów finansowania** reklama może przybrać formę:

- **reklamy indywidualnej** – koszty w całości ponosi dana organizacja;
- **reklamy zespołowej** – koszty rozkładają się na kilka gmin, które mogą prowadzić wspólną kampanię reklamową promującą np. dany region turystyczny.

Forma reklamy zespołowej niesie wiele korzyści, ponieważ pozwala rozłożyć koszt reklamy na większą ilość jej uczestników, zwiększa siłę przekazu z uwagi na dostępne większe środki finansowe, jak również umożliwia zaistnienie małych gmin, które w innej sytuacji nie miałyby możliwości wyemitowania reklamy indywidualnej, ze względu na wysoki koszt.

Ze względu na wykorzystywane media (środki przekazu) wyróżniamy reklamę prasową, telewizyjną, radiową, pocztową, uliczną, kinową. Wysoki koszt emitowanych reklam w środkach masowego przekazu powoduje, że gmina podejmując decyzję o wyborze odpowiedniego medium.

Podstawowe media wykorzystywane w przekazach reklamowych:

- telewizja – satelitarna, krajowa, regionalna lub kablowa,
- rozgłośnie radiowe – ogólnokrajowe i lokalne,
- prasa:
  - prasa ogólnokrajowa, regionalna i lokalna (dzienniki, wydania weekendowe, magazyny, dodatki),
  - magazyny konsumenckie (kwartalniki, miesięczniki, tygodniki),
  - prasa fachowa („Travel Trade Gazetce”, „Travel Express”, „Aktualności Turystyczne”, „Rynek Turystyczny”, „Hotelarz”...),
- reklama kinowa (zazwyczaj przed, jak i po seansie),
- reklama zewnętrzna:
  - plakaty w miejscach związanych z przewozem ludzi,
  - billboardy – tablice w miejscach ogólnie dostępnych,
- wydawnictwa reklamowe:
  - foldery i przewodniki urzędów do spraw turystyki (płatne miejsca reklamowe dla touroperatorów), komercyjne przewodniki konsumenckie (np. dla hoteli, kempingów, restauracji),
  - informatory i wykazy firm (tzw. żółte strony – yellow pages),
  - wydawnictwa o charakterze wewnętrznym (publikacje hotelowe, linii lotniczych, biuletyny informacyjne biur podróży),

- reklama wysyłkowa (przy użyciu zakupionych list adresowych),
- wystawy (ekspozycje na stoiskach),
- dystrybucja obnośna – aktywizacja (alternatywa wysyłki bezpośredniej),
- reklama multimedialna:
  - na płytach CD,
  - w Internecie,

Internet jest jednym z najnowszych nośników informacji reklamowej, przy tym stosunkowo jeszcze najmniej znanym i dostępnym. Przewidując stały wzrost znaczenia tej formy komunikacji przedstawiamy podstawowe formy reklamy w Internecie:

- strony www – strony reklamowe firmy, gdzie znajdują się szczegółowe informacje o danym przedsiębiorstwie i jego produktach.
- banner – aktywne symbole graficzne reklamujące firmę umieszczane w różnych miejscach często odwiedzanych stron internetowych
- button – tzw. przyciski reklamowe, ikony przedstawiające np. logo lub nazwę firmy umieszczone na wybranej stronie internetowej
- sponsoring – finansowanie przygotowania i umieszczenia w Internecie określonego serwisu w zamian za prawo zamieszczenia na stronach swojego logo, często połączone z konkursami
- mailing – wysyłanie do użytkowników darmowych kont e-mailowych listów elektronicznych z dołączonymi do nich tekstami reklamowymi<sup>22</sup> (z zachowaniem obowiązujących w Polsce przepisów).

---

<sup>22</sup> J. Karczmarek, A. Stasiak B. Włodarczyk: Produkt Turystyczny, ..., op. cit. s. 147 - 148

## Ubezpieczenia w turystyce

### Podstawy prawne ubezpieczeń turystów – najważniejsze akty prawne

1. Ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych (Dz. U. z 2004 r., Nr 223, poz. 2268 - tekst jednolity)

- **Art. 5 ust. 1 pkt 2 a i b – zawieranie umowy ubezpieczenia na rzecz klientów**

*„1. Przedsiębiorca wykonujący działalność gospodarczą w zakresie organizowania imprez turystycznych oraz pośredniczenia na zlecenie klientów w zawieraniu umów o świadczenie usług turystycznych jest obowiązany spełniać następujące warunki:*

*1) zapewniać kierowanie działalnością przedsiębiorstwa oraz działalnością jego jednostek organizacyjnych samodzielnie dokonujących czynności prawnych przez osoby:*

- a) posiadające odpowiednie wykształcenie i praktykę, o których mowa w art.6 ust.1 i 2,*
- b) niekarane za przestępstwa przeciwko zdrowiu i życiu, wiarygodności dokumentów, mieniu oraz przeciwko obrotowi gospodarczemu;*

*2) zawrzeć:*

- a) umowę gwarancji bankowej lub ubezpieczeniowej albo*
- b) umowę ubezpieczenia na rzecz klientów*

*- w zakresie pokrycia kosztów powrotu klienta do kraju, w wypadku gdy organizator turystyki lub pośrednik turystyczny wbrew obowiązкови nie zapewnia tego powrotu, a także na pokrycie zwrotu wpłat wniesionych przez klientów w razie niewykonania zobowiązań umownych;”*

- **Art. 5 ust.2 pkt 3 - obowiązek posiadania umowy ubezpieczenia**

*„Obowiązek posiadania gwarancji lub umowy ubezpieczenia, o których mowa w ust. 1 pkt 2, dotyczy całego okresu wykonywania działalności”*



**- Art. 14 ust. 3**

*“Organizatorzy turystyki, organizujący imprezy turystyczne za granicą, mają obowiązek: zawarcia na rzecz osób uczestniczących w tych imprezach umów ubezpieczenia od następstw nieszczęśliwych wypadków i kosztów leczenia”*

- 2. Rozporządzenie Ministra Finansów z dnia 24 grudnia 2003 r. w sprawie ubezpieczenia na rzecz klientów w związku z działalnością prowadzoną przez organizatorów turystyki i pośredników turystycznych. (Dz. U. Nr 228, poz. 2269)**
  
- 3. Kodeks Cywilny z dnia 23 kwietnia 1964 r. Dziennik Ustaw z dnia 18 maja 1964 r. (Dz. U. z 1964 r. Nr16, poz.93 z późn. zm.) Księga Trzecia. Zobowiązania Tytuł XXVII. Umowa ubezpieczenia**

*Istotne zmiany*

***Art.812 k.c. Ogólne warunki ubezpieczenia***

**Art. 812.**

§ 1. Przed zawarciem umowy ubezpieczenia zakład ubezpieczeń ma obowiązek doręczyć ubezpieczającemu tekst ogólnych warunków ubezpieczenia.

§ 2. Ogólne warunki ubezpieczenia określają w szczególności:

- 1) przedmiot i zakres ubezpieczenia,
- 2) sposób zawierania umowy ubezpieczenia,
- 3) zakres i czas trwania odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń,
- 4) prawa i obowiązki stron umowy,
- 5) tryb, warunki, sposób oraz przesłanki i terminy wypowiedzenia umowy przez ubezpieczającego lub zakład ubezpieczeń,
- 6) sposób ustalania i opłacania składki ubezpieczeniowej lub opłat pobieranych przez zakład ubezpieczeń oraz metod ich indeksacji, a także ich wysokość,
- 7) sposób indeksacji składki ubezpieczeniowej,

- 8) tryb, warunki oraz sposób dokonywania zmiany umowy ubezpieczenia zawartej na czas nieokreślony,
- 9) sposób ustalania wysokości szkody oraz wypłaty odszkodowania lub innego świadczenia,
- 10) sposób i tryb dochodzenia roszczeń z umowy ubezpieczenia,
- 11) informację o sądzie właściwym dla rozstrzygnięcia sporu mogącego wynikać z danej umowy ubezpieczenia,
- 12) sumę ubezpieczenia i warunki jej zmiany.

§ 3. Oprócz obowiązku, o którym mowa w § 1, zakład ubezpieczeń udziela ubezpieczającemu, będącemu osobą fizyczną, informacji o sposobie i trybie rozpatrywania skarg i zażaleń zgłaszanych przez ubezpieczającego lub uprawnionego z umowy ubezpieczenia, a także informacji o organie właściwym do ich rozpatrzenia.

§ 4. Jeżeli umowa ubezpieczenia jest zawarta na okres dłuższy niż sześć miesięcy ubezpieczający ma prawo odstąpienia od umowy ubezpieczenia, w terminie 30 dni, a w przypadku gdy ubezpieczający jest przedsiębiorcą w terminie 7 dni, od dnia zawarcia umowy. Odstąpienie od umowy ubezpieczenia nie zwalnia ubezpieczającego z obowiązku zapłacenia składki za okres, w jakim zakład ubezpieczeń udzielał ochrony ubezpieczeniowej.

§ 5. Zastrzeżony w umowie ubezpieczenia termin, w którym wypowiedzenie umowy nie jest możliwe, nie może być dłuższy niż dwa lata.

§ 6. Umowa ubezpieczenia może regulować prawa i obowiązki stron w sposób odbiegający od ogólnych warunków ubezpieczenia.

§ 7. Umowa ubezpieczenia zawierająca element międzynarodowy wskazuje prawo właściwe dla tej umowy ubezpieczenia.

§ 8. Zakład ubezpieczeń jest obowiązany, w formie pisemnej pod rygorem nieważności, przedstawić ubezpieczającemu różnice między postanowieniami umowy a ogólnymi warunkami. Przepisu nie stosuje się do umów ubezpieczenia zawieranych w drodze rokowań.

### ***Art.817 par.2 k.c. Termin spełnienia świadczenia***

#### **Art. 817**

§ 2. Gdyby wyjaśnienie w powyższym terminie okoliczności koniecznych do ustalenia odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń albo wysokości świadczenia okazało się niemożliwe, świadczenie powinno być spełnione w ciągu 14 dni od dnia, w którym przy zachowaniu należytej staranności wyjaśnienie tych okoliczności było możliwe. Jednakże bezsporną część świadczenia zakład ubezpieczeń powinien spełnić w terminie przewidzianym w § 1.

### ***Art.822 Ubezpieczenie odpowiedzialności cywilnej***

**Art. 822.** § 1. Przez umowę ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej zakład ubezpieczeń zobowiązuje się do zapłacenia określonego w umowie odszkodowania za szkody wyrządzone osobom trzecim, względem których odpowiedzialność za szkodę ponosi ubezpieczający albo osoba, na rzecz której została zawarta umowa ubezpieczenia.

§ 2. Umowa ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej obejmuje szkody, o których mowa w § 1, będące następstwem przewidzianego w umowie wypadku, który miał miejsce w okresie ubezpieczenia.

§ 3. Jeżeli strony tak postanowiły, umowa może obejmować także szkody powstałe, ujawnione lub zgłoszone w okresie ubezpieczenia, będące następstwem wypadków, które miały miejsce w okresie przed zawarciem umowy ubezpieczenia, pod warunkiem że w chwili zawierania umowy ich skutki nie były znane żadnej ze stron, pomimo zachowania przez strony należytej staranności.

§ 4. Uprawniony do odszkodowania w związku ze zdarzeniem objętym umową ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej może dochodzić roszczenia bezpośrednio od zakładu ubezpieczeń.

### ***Art.824 Zasada odszkodowania***

**Art. 824.** § 1. Jeżeli nie umówiono się inaczej, suma ubezpieczenia ustalona w umowie stanowi górną granicę odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń.

§ 2. Jeżeli po zawarciu umowy wartość ubezpieczonego mienia uległa zmniejszeniu, ubezpieczający może żądać odpowiedniego zmniejszenia sumy ubezpieczenia. Zmniejszenia sumy ubezpieczenia może także z tej samej przyczyny dokonać jednostronnie zakład ubezpieczeń, zawiadamiając o tym jednocześnie ubezpieczającego.

§ 3. Zmniejszenie sumy ubezpieczenia pociąga za sobą odpowiednie zmniejszenie składki począwszy od dnia pierwszego tego miesiąca, w którym ubezpieczający zażądał zmniejszenia sumy ubezpieczenia lub w którym zakład ubezpieczeń zawiadomił ubezpieczającego o jednostronnym zmniejszeniu tej sumy.

**Art. 824.** § 1. O ile nie umówiono się inaczej, suma pieniężna wypłacona przez zakład ubezpieczeń z tytułu ubezpieczenia nie może być wyższa od poniesionej szkody.

§ 2. Jeżeli ten sam przedmiot ubezpieczenia w tym samym czasie jest ubezpieczony od tego samego ryzyka w dwóch lub więcej zakładach ubezpieczeń na sumy, które łącznie przewyższają jego wartość ubezpieczeniową, każdy z zakładów ubezpieczeń odpowiada do wysokości szkody w takim stosunku, w jakim przyjęta przez niego suma ubezpieczenia pozostaje do łącznych sum wynikających z podwójnego lub wielokrotnego ubezpieczenia.

#### **4. Prawo Ubezpieczeniowe - stan prawny od 01.01.2004 r.**

- a. Ustawa o działalności ubezpieczeniowej**
- b. Ustawa o ubezpieczeniach obowiązkowych, Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym i Polskim Biurze Ubezpieczycieli Komunikacyjnych**
- c. Ustawa o nadzorze ubezpieczeniowymi emerytalnym oraz Rzeczniku Ubezpieczonych**
- d. Ustawa o pośrednictwie ubezpieczeniowym**

**Ww. ustawy pochodzą z dnia 22.05.2003 r. i zostały opublikowane w Dzienniku Ustaw nr 124 z dnia 16 lipca 2003 r. poz. 1151, 1152, 1153 i 1154**

#### **Reforma prawa ubezpieczeń:**

- legislacyjne uporządkowanie całokształtu materii związanej z działalnością ubezpieczeniową,
- dostosowanie prawnych regulacji rynku i działalności ubezpieczeniowej do standardów prawa unijnego, harmonizacja prawa krajowego z wymaganiami prawa wspólnotowego (konwencja lugańska, dyrektywa unijna 2002/92/EC, zalecenia KE).

#### **Ustawa o pośrednictwie ubezpieczeniowym z dnia 22 maja 2003 r.**

*Ustawowo uregulowano kwestie związane z pośrednictwem ubezpieczeniowym*

*Określa zasady wykonywania pośrednictwa Ubezpieczeniowego w zakresie ubezpieczeń osobowych i majątkowych.*

### Działalność uzupełniająca (agencyjna)

- art. 10 ustawy o pośrednictwie ubezpieczeniowym,
- przedsiębiorca działa na podstawie umowy zawartej z zakładem ubezpieczeń,
- musi pozostać w bezpośrednim związku z podstawową działalnością tego przedsiębiorcy np. biuro podróży ubezpiecza uczestników wycieczek zagranicznych,
- czas trwania umów nie może przekroczyć 12 miesięcy,
- należyta staranność (art. 355 par.2 k.c),
- okazywanie klientom pełnomocnictwa art. 13 ust 1 pkt 1 o pośrednictwie ubezpieczeniowym,
- zachowanie tajemnicy informacji art. 13 ust 1 pkt 1 ustawy o pośrednictwie ubezpieczeniowym.

**Nie jest wymagane spełnienie wymogu określonego w art.9 ust.1 pkt 5 ustawy o pośrednictwie ubezpieczeniowym.**

**Art. 9. 1.** Czynności agencyjne mogą być wykonywane wyłącznie przez osobę fizyczną, która spełnia łącznie następujące warunki:

- 5) odbyła szkolenie prowadzone przez zakład ubezpieczeń zakończone zdany egzaminem.

**Ustawa z 1990 r. o działalności ubezpieczeniowej nie określała warunków i kryteriów prowadzenia zliberalizowanej działalności agencyjnej.**

## **PODSTAWOWE CECHY SYSTEMU E-111**

**Posługiwanie się tym formularzem umożliwia korzystanie z pomocy medycznej w innych państwach członkowskich Unii Europejskiej - w ramach ubezpieczenia zdrowotnego – opłacanego w Polsce i tym samym zwalnia z konieczności zawierania przy wyjeździe do państw UE – umowy ubezpieczenia od następstw nieszczęśliwych wypadków i kosztów leczenia. Dotyczy wyjazdów indywidualnych.**

1. *Niejednolite i skomplikowane procedury uzyskania „bezpłatnej” pomocy medycznej;*
2. *Najważniejszy dokument systemu – Formularz E-111 jest ważny tylko przez 1 miesiąc;*

3. *Pacjent zawsze ponosi pewne koszty usług medycznych (np. we Francji 30% kosztów pomocy lekarskiej),*
4. *Możliwość korzystania jedynie z publicznej służby zdrowia (na wielu terenach turystycznych – np. wyspy greckie, brak jest ośrodków publicznej służby zdrowia),*
5. *Koszty specjalistycznego transportu medycznego do Polski nie są objęte systemem,*
6. *W niektórych krajach nie funkcjonuje system rozliczeń bezgotówkowych i pacjent najpierw musi zapłacić za usługi medyczne a następnie ubiegać się o ich refundację.*

## **Ubezpieczenia turystyczne - podstawowe definicje**

### **1. Definicje ustawowe (Ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych (Dz. U. z 2004 r. Nr 223, poz. 2268 - tekst jednolity)**

- 1) **usługi turystyczne** - usługi przewodnickie, usługi hotelarskie oraz wszystkie inne usługi świadczone turystom lub odwiedzającym;
- 2) **impresa turystyczna** - co najmniej dwie usługi turystyczne tworzące jednolity program i objęte wspólną ceną, jeżeli usługi te obejmują nocleg lub trwają ponad 24 godziny albo jeżeli program przewiduje zmianę miejsca pobytu;
- 3) **wycieczka** - rodzaj imprezy turystycznej, której program obejmuje zmianę miejsca pobytu jej uczestników;
- 4) **organizowanie imprez turystycznych** - przygotowywanie lub oferowanie, a także realizacja imprez turystycznych;
- 5) **organizator turystyki** - przedsiębiorca organizujący imprezę turystyczną;
- 6) **pośrednik turystyczny** - przedsiębiorca, którego działalność polega na wykonywaniu, na zlecenie klienta, czynności faktycznych i prawnych związanych z zawieraniem umów o świadczenie usług turystycznych;
- 7) **agent turystyczny** - przedsiębiorca, którego działalność polega na stałym pośredniczeniu w zawieraniu umów o świadczenie usług turystycznych na rzecz organizatorów turystyki posiadających zezwolenia w kraju lub na rzecz innych usługodawców posiadających siedzibę w kraju;

- 7a) **przewodnik turystyczny** - osoba zawodowo oprowadzająca turystów lub odwiedzających po wybranych obszarach, miejscowościach i obiektach oraz udzielająca o nich informacji;
- 7b) **pilot wycieczek** - osoba towarzysząca, w imieniu organizatora turystyki, uczestnikom imprezy turystycznej, sprawująca opiekę nad nimi i czuwająca nad sposobem wykonania na ich rzecz usług;
- 8) **usługi hotelarskie** - krótkotrwałe, ogólnie dostępne wynajmowanie domów, mieszkań, pokoi, miejsc noclegowych, a także miejsc na ustawienie namiotów lub przyczep samochodowych oraz świadczenie, w obrębie obiektu, usług z tym związanych;
- 9) **turysta** - osoba, która podróżuje do innej miejscowości poza swoim stałym miejscem pobytu na okres nieprzekraczający 12 miesięcy, dla której celem podróży nie jest podjęcie stałej pracy w odwiedzanej miejscowości i która korzysta z noclegu przynajmniej przez jedną noc;
- 10) **odwiedzający** - osoba, która podróżuje do innej miejscowości poza swoim stałym miejscem pobytu, dla której celem podróży nie jest podjęcie stałej pracy w odwiedzanej miejscowości oraz niekorzystającą z noclegu;
- 11) **klient** - osoba, która zamierza zawrzeć lub zawarła umowę o świadczenie usług turystycznych na swoją rzecz lub na rzecz innej osoby, a zawarcie tej umowy nie stanowi przedmiotu jej działalności gospodarczej, jak i osoba, na rzecz której umowa została zawarta, a także osoba, której przekazano prawo do korzystania z usług turystycznych objętych uprzednio zawartą umową;
- 12) **przedsiębiorca** - przedsiębiorca i przedsiębiorca zagraniczny w rozumieniu ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej (Dz. U. Nr 173, poz. 1807).

## 2. Definicje towarzystw ubezpieczeniowych (*ogólne warunki ubezpieczenia*)

**Biuro podróży** - mający siedzibę na terenie RP przedsiębiorca organizujący imprezy turystyczne lub pośredniczący w zawieraniu umów o świadczenie usług turystycznych;

**Impreza turystyczna** - co najmniej dwie usługi turystyczne tworzące jednolity program i objęte wspólną ceną, jeżeli usługi te obejmują nocleg lub trwają ponad 24 godziny albo jeżeli program przewiduje zmianę miejsca pobytu. Do imprez turystycznych zalicza się również pobyty w wynajętych domach lub mieszkaniach (apartamentach) wakacyjnych;

**Ubezpieczający** - osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej zawierająca umowę ubezpieczenia i zobowiązana do opłacenia składki;

**Ubezpieczony**- osoba fizyczna, mająca miejsce zamieszkania w Rzeczypospolitej Polskiej, na rzecz której zawarto umowę ubezpieczenia;

**Uprawniony** - osoba upoważniona do otrzymania świadczenia w razie śmierci ubezpieczonego, wyznaczona imiennie przez ubezpieczonego;

*W razie nie wyznaczenia osoby uprawnionej, świadczenie przysługuje członkom rodziny ubezpieczonego według następującej kolejności: małżonkowi, dzieciom, rodzicom, innym ustawowym spadkobiercom.*

**Osoba bliska** - współmałżonek, konkubent, konkubina, dzieci (również przysposobione), rodzeństwo, rodzice;

**Nagle zachorowanie** - powstały w sposób nagły stan chorobowy zagrażający zdrowiu lub życiu ubezpieczonego, wymagający natychmiastowej pomocy lekarskiej, w związku z którym nastąpiła konieczność poddania się leczeniu przed zakończeniem podróży;

**Choroba przewlekła** - choroba mająca długotrwały przebieg, trwająca zwykle miesiącami lub latami, leczona w sposób stały lub okresowy;

**Następstwo choroby przewlekłej** - powstałe w sposób nagły, po przekroczeniu granicy Rzeczypospolitej Polskiej, nasilenie (zaostrenie) choroby przewlekłej o ostrym przebiegu, wymagające natychmiastowej pomocy lekarskiej, w związku z którym nastąpiła konieczność poddania się leczeniu przed zakończeniem podróży zagranicznej;



**Nieszczęśliwy wypadek** - nagłe zdarzenie wywołane przyczyną zewnętrzną, w następstwie którego ubezpieczony, niezależnie od swej woli, doznał trwałego uszkodzenia ciała, rozstroju zdrowia lub zmarł;

**Przedwczesny poród** – poród, który nastąpił nie później niż 2 miesiące przed przewidywanym terminem (czyli do 32 tygodnia ciąży);

**Trwały uszczerbek na zdrowiu** - uszkodzenie ciała osoby ubezpieczonej spowodowane nieszczęśliwym wypadkiem objętym ubezpieczeniem, przy czym za trwałe uszkodzenie ciała rozumie się zaburzenia czynności lub trwałą dysfunkcję organu;

**Centrala alarmowa** - jednostka organizacyjna wskazana przez ubezpieczyciela, której ubezpieczający lub ubezpieczony obowiązany jest zgłosić zaistnienie zdarzenia objętego ochroną ubezpieczeniową;

**Szpital** - zakład opieki zdrowotnej świadczący, przy wykorzystaniu wykwalifikowanego zespołu lekarskiego i pielęgniarskiego, całodobową opiekę nad chorymi w zakresie diagnostyki i leczenia.

Pojęcie to nie obejmuje domu opieki, hospicjum, ośrodka leczenia uzależnień, ośrodków sanatoryjnych i uzdrowiskowych, prewentoriów oraz centrów i ośrodków rehabilitacyjnych;

**Leczenie szpitalne** - pobyt w szpitalu trwający co najmniej 24 godziny;

**Ambulatorium** - zakład lecznictwa otwartego, w którym przy wykorzystaniu wykwalifikowanego zespołu lekarskiego i pielęgniarskiego, udzielana jest pomoc medyczna w zakresie diagnostyki i leczenia. W rozumieniu niniejszych ogólnych warunków pojęcie to nie obejmuje domu opieki, hospicjum, ośrodka leczenia uzależnień, ośrodków sanatoryjnych i uzdrowiskowych, prewentoriów oraz centrów i ośrodków rehabilitacyjnych;

**Leczenie ambulatoryjne** - udzielenie pomocy lekarskiej w szpitalu lub innej placówce medycznej, trwające nie dłużej niż 24 godziny;

**Wyczynowe uprawianie sportu** - uprawianie dyscyplin sportowych w ramach sekcji lub klubów sportowych, albo w celach zarobkowych, jak również uczestniczenie w wyprawach do miejsc charakteryzujących się ekstremalnymi warunkami klimatycznymi lub przyrodniczymi, albo w ekspedycjach;

**Ekspedycja** - zorganizowana wyprawa mająca na celu zrealizowanie wytyczonych zadań o charakterze sportowym bądź naukowym;

**Kradzież z włamaniem** - zabór mienia po uprzednim usunięciu istniejących zabezpieczeń przy użyciu siły fizycznej lub narzędzi, albo podrobionego lub dopasowanego klucza, bądź klucza oryginalnego, w którego posiadanie sprawca wszedł wskutek włamania do innego pomieszczenia lub w wyniku rabunku;

**Rabunek** - zabór mienia z zastosowaniem przemocy fizycznej lub groźby natychmiastowego jej użycia wobec ubezpieczonego lub osoby bliskiej, bądź z doprowadzeniem ubezpieczonego do nieprzytomności lub bezbronności;

**Szkoda rzeczowa** - szkoda polegająca na uszkodzeniu bądź zniszczeniu rzeczy;

**Szkoda osobowa** - szkoda polegająca na spowodowaniu śmierci, uszkodzeniu ciała lub rozstroju zdrowia;

**Udział własny** - określony procentowo udział ubezpieczonego w szkodzie;

**Franszyza redukcyjna** – określona procentowo kwota, o którą pomniejszona jest kwota odszkodowania wypłacanego przez Towarzystwo ubezpieczeniowe;

**Zdarzenie szkodowe** - zdarzenie objęte postanowieniami umowy ubezpieczenia, w następstwie którego wobec ubezpieczonego mogą zostać wysunięte roszczenia z tytułu odpowiedzialności cywilnej;

**Wykonywanie pracy** - podjęcie przez ubezpieczonego za granicą czynności, za które zwyczajowo otrzymuje się wynagrodzenie i które zwiększają ryzyko powstania szkody.

## Ubezpieczenia turystyczne - używane skróty przez towarzystwa ubezpieczeniowe

- **KL** - ubezpieczenie kosztów leczenia (medical expenses),
- **NNW** - ubezpieczenie następstw nieszczęśliwych wypadków (personal accident),
- **OC** - ubezpieczenie odpowiedzialności cywilnej (third party liability),
- **BP** - ubezpieczenie bagażu podróжного (baggage).

### *Przykład*

## Rodzaje ubezpieczeń (*ogólne warunki ubezpieczenia*)

### - **ubezpieczenie kosztów leczenia**

*Przedmiotem ubezpieczenia w wariancie ..... są koszty leczenia ubezpieczonego, który przebywając za granicą Rzeczypospolitej Polskiej musiał bezzwłocznie poddać się leczeniu w związku z nagłym zachorowaniem lub nieszczęśliwym wypadkiem.*

*Za koszty leczenia uważa się powstałe za granicą wydatki poniesione na:*

- *badania i zabiegi lekarskie przepisane przez lekarza w związku z nagłym zachorowaniem lub nieszczęśliwym wypadkiem,*
- *zakup niezbędnych lekarstw i środków opatrunkowych przepisanych przez lekarza,*
- *transport ubezpieczonego do ambulatorium lub szpitala,*
- *transport ubezpieczonego między placówkami medycznymi na zlecenie lekarza prowadzącego ubezpieczonego,*
- *transport do miejsca zakwaterowania po udzieleniu pomocy medycznej,*
- *pobyt w ambulatorium lub szpitalu (zabiegi, honoraria lekarzy, lekarstwa, analizy, operacje),*
- *poród, który nastąpił nie później niż w 32 tygodniu ciąży, przy czym świadczenie wypłacane jest łącznie za matkę i dziecko do wysokości sumy ubezpieczenia,*
- *naprawę i zakup okularów oraz naprawę protez bezpośrednio po wypadku, w przypadku gdy ich uszkodzenie związane było z nieszczęśliwym wypadkiem powodującym trwałe uszczerbek na zdrowiu ubezpieczonego,*

- *leczenie stomatologiczne nagłych stanów zapalnych ... (dla wszystkich zachorowań wymagających udzielenia natychmiastowej pomocy lekarskiej zaistniałych w okresie ważności umowy ubezpieczenia).*

*Ubezpieczenie może obejmować również:*

- *koszty transportu w związku z koniecznością powrotu ubezpieczonego do Rzeczypospolitej Polskiej z uwagi na jego stan zdrowia wymagający niezwłocznej kontynuacji leczenia, najtańszym dostępnym środkiem lokomocji, zaakceptowanym przez lekarza,*
- *koszty transportu do Rzeczypospolitej Polskiej po zakończeniu leczenia, w przypadku gdy ubezpieczony nie może kontynuować podróży, ani powrócić do kraju wcześniej zaplanowanym środkiem transportu,*
- *dodatkowe koszty podróży osoby towarzyszącej niezbędnej do sprowadzenia ubezpieczonego do Rzeczypospolitej Polskiej, jeżeli podróż odbyła się na podstawie pisemnego zalecenia lekarza prowadzącego chorego za granicą,*
- *dodatkowe koszty wyżywienia i zakwaterowania osoby towarzyszącej ubezpieczonemu niezbędnej do załatwienia spraw związanych z powrotem ubezpieczonego do Rzeczypospolitej Polskiej,*
- *koszty transportu zwłok ubezpieczonego do miejsca pochówku w Rzeczypospolitej Polskiej lub koszty pochówku za granicą,  
Towarzystwo ubezpieczeniowe refunduje koszty sprowadzenia zwłok ubezpieczonego do miejsca pochówku w Rzeczypospolitej Polskiej lub koszty pochówku za granicą - do wysokości kosztów sprowadzenia zwłok do Rzeczypospolitej Polskiej, jakie poniosłoby Towarzystwo ubezpieczeniowe zlecając sprowadzenie polskiemu przedsiębiorstwu zajmującemu się sprowadzaniem zwłok z zagranicy, jednakże koszty nie mogą przekroczyć wybranej sumy ubezpieczenia, określonej w polisie.*
- *koszty zakupu trumny za granicą, jeżeli miejscowe przepisy dotyczące transportu zwłok tego zakupu wymagają,*
- *koszty wizyty osoby wskazanej przez ubezpieczonego, zamieszkałej na terenie Rzeczypospolitej Polskiej lub przebywającej w kraju zachorowania ubezpieczonego, jeżeli ubezpieczony jest hospitalizowany za granicą przez okres dłuższy niż 7 dni i nie towarzyszy mu żadna osoba pełnoletnia,*

- *dotatkowe koszty wyżywienia i zakwaterowania za granicą w celu rekonwalescencji w przypadku gdy transport ubezpieczonego do Rzeczypospolitej Polskiej nie może nastąpić bezpośrednio po zakończeniu hospitalizacji i ubezpieczony musi pozostać w łóżku zgodnie z zaleceniami lekarzy,*
- *dotatkowe koszty transportu ubezpieczonego po zakończeniu leczenia z miejsca hospitalizacji za granicą do miejsca umożliwiającego kontynuowanie przewidzianej podróży, maksymalnie do wysokości równowartości w złotych ... EUR.*

*Ubezpieczenie może obejmować dodatkowo:*

- *całodobowy dyżur Centrali Alarmowej,*
- *przekazanie wiadomości,*
- *w przypadku zajścia nieprzewidzianego zdarzenia niezależnego od ubezpieczonego, które spowodowało opóźnienie lub zmianę przebiegu podróży ubezpieczonego, Centrala Alarmowa, na życzenie ubezpieczonego przekaze niezbędne informacje rodzinie lub pracodawcy. Centrala Alarmowa i Towarzystwo ubezpieczeniowe nie odpowiadają za treść, terminowość i następstwa przekazanych informacji,*
- *pomoc w przypadku kradzieży lub utraty dokumentów,*
- *jeżeli ubezpieczony utracił dokumenty podróżne (paszport, bilety itp.), Centrala Alarmowa udzieli informacji o działaniach jakie należy podjąć. Centrala Alarmowa i Towarzystwo ubezpieczeniowe nie ponoszą odpowiedzialności za efekty tych działań.*

#### **- ubezpieczenie następstw nieszczęśliwych wypadków**

*Umowa ubezpieczenia następstw nieszczęśliwych wypadków obejmuje następujące świadczenia:*

- *na wypadek trwałego uszczerbku na zdrowiu,*
- *na wypadek śmierci.*

#### **- ubezpieczenie bagażu podróżnego**

- *Ochroną ubezpieczeniową objęte są rzeczy przeznaczone do osobistego użytku ubezpieczonego;*
- *Towarzystwo ubezpieczeniowe odpowiada za utratę lub ubytek wartości ubezpieczonych rzeczy z powodu ich zaginięcia, zniszczenia lub uszkodzenia.*

- **ubezpieczenie odpowiedzialności cywilnej**

*Towarzystwo ubezpieczeniowe udziela ochrony ubezpieczeniowej w zakresie roszczeń o charakterze cywilno prawnym, powstałych w wyniku szkody osobowej lub rzeczowej wyrządzonej przez ubezpieczonego w trakcie jego podróży zagranicznej.*

- **ubezpieczenie kosztów ratownictwa**

*Przez koszty ratownictwa rozumie się koszty ratunku lub poszukiwań ubezpieczonego powstałe w trakcie uprawiania sportu, będącego przedmiotem umowy ubezpieczenia, prowadzone przez wyspecjalizowane służby ratownictwa tj.:*

- *koszty poszukiwań,*
- *udzielenie doraźnej pomocy lekarskiej na miejscu wypadku,*
- *koszty transportu z miejsca wypadku do najbliższego punktu opieki medycznej.*

- **ubezpieczenie sprzętu sportowego**

*Ubezpieczyciel odpowiada za szkody powodujące:*

- *utrata sprzętu sportowego,*
- *ubytek jego wartości z powodu zniszczenia, uszkodzenia lub zaginięcia.*

*Ochrona ubezpieczeniowa obejmuje wyłącznie szkody powstałe wskutek:*

- *wypadku lub katastrofy środka komunikacji,*
- *nieszczęśliwego wypadku lub nagłego zachorowania ubezpieczonego,*
- *kradzieży z włamaniem z pomieszczeń zamkniętych,*
- *udokumentowanego rabunku - bez względu na miejsce jego dokonania.*

- **ubezpieczenie kosztów rezygnacji**

*Za koszty rezygnacji z imprezy turystycznej uważa się opłaty przewidziane w pisemnej umowie zawartej z biurem podróży przez ubezpieczonego, poniesione przez niego w związku z rezygnacją z uczestnictwa w imprezie turystycznej przed jej rozpoczęciem **lub** koszty niewykorzystanych świadczeń podróży*

*Za koszty **przerwania** uczestnictwa w imprezie turystycznej uważa się poniesione przez ubezpieczonego dodatkowe koszty transportu powrotnego, będące różnicą między kosztami transportu powrotnego przewidzianymi w umowie z biurem podróży a kosztami transportu związanymi z wcześniejszymi powrotem z imprezy.*

## **Obowiązki towarzystwa ubezpieczeniowego**

- *Po otrzymaniu zawiadomienia o zajściu zdarzenia losowego objętego ochroną ubezpieczeniową, Towarzystwo ubezpieczeniowe **w terminie 7 dni** od dnia otrzymania tego zawiadomienia, informuje o tym ubezpieczającego oraz przeprowadza postępowanie dotyczące ustalenia stanu faktycznego zdarzenia, zasadności zgłoszonych roszczeń i wysokości świadczenia, a także pisemnie lub drogą elektroniczną informuje ubezpieczającego, jakie dokumenty są potrzebne do ustalenia świadczenia;*
- *Ustalenie zasadności i wysokości świadczenia następuje na podstawie dowodów przedłożonych przez ubezpieczonego lub osobę uprawnioną, jednakże Towarzystwo ubezpieczeniowe ma prawo do ich weryfikacji i zasięgnięcia opinii specjalistów;*
- *Towarzystwo ubezpieczeniowe wypłaca świadczenie w terminie **30 dni** od daty zgłoszenia roszczenia;*
- *Gdyby wyjaśnienie w powyższym terminie okoliczności niezbędnych do ustalenia odpowiedzialności Towarzystwa ubezpieczeniowego lub wysokości świadczenia okazało się niemożliwe, świadczenie jest wypłacane w ciągu **14 dni od dnia**, w którym przy zachowaniu należytej staranności wyjaśnienie tych okoliczności było możliwe. Jednakże bezsporną część świadczenia Towarzystwo ubezpieczeniowe obowiązane jest wypłacić w terminie **30 dni** od daty zgłoszenia roszczenia;*
- *Jeżeli świadczenie nie przysługuje Towarzystwo ubezpieczeniowe informuje o tym ubezpieczonego na piśmie w termin **30 dni** od daty zgłoszenia roszczenia, wskazując na okoliczności i podstawę prawną uzasadniającą odmowę wypłaty świadczenia;*
- *Towarzystwo ubezpieczeniowe powiadamia **na piśmie** ubezpieczonego o wysokości przyznanego świadczenia;*
- *Jeżeli ubezpieczony nie zgadza się z ustaleniami jednostki organizacyjnej Towarzystwa ubezpieczeniowego co do odmowy zaspokojenia roszczenia lub do*

wysokości świadczenia, może on w ciągu **30 dni** od dnia otrzymania decyzji w tej sprawie zgłosić na piśmie żądanie ponownego rozpatrzenia sprawy;

- *Towarzystwo ubezpieczeniowe jest obowiązane poinformować ubezpieczonego o terminie żądanie ponownego rozpatrzenia sprawy. W razie niedopełnienia tego obowiązku termin ten nie biegnie.*

## **Obowiązki ubezpieczonego**

*Ubezpieczony zobowiązany jest:*

- *starać się o złagodzenie skutków zdarzenia przez niezwłoczne uzyskanie pomocy lekarskiej i poddanie się zaleconemu leczeniu, w miarę możliwości korzystając z publicznej służby zdrowia;*
- *niezwłocznie zawiadomić Centralę Alarmową, jeżeli w wyniku nieszczęśliwego wypadku lub nagłego zachorowania konieczne jest leczenie szpitalne, transport do kraju lub poniesienie innych kosztów;*
- *podjąć aktywną współpracę z Centralą Alarmową i Towarzystwem ubezpieczeniowym w celu wyjaśnienia wszelkich okoliczności powstania nagłego zachorowania lub nieszczęśliwego wypadku i ustalenia ich następstw;*
- *stosować się do zaleceń Centrali Alarmowej i Towarzystwa ubezpieczeniowego, udzielając im informacji i niezbędnych pełnomocnictw;*
- *uzyskać dokumentację lekarską, stwierdzającą rozpoznanie (diagnozę lekarską) uzasadniającą konieczność prowadzenia danego sposobu leczenia, opis przebiegu leczenia z wynikami badań, a także inne dokumenty związane z zaistniałym zdarzeniem;*
- *w stosunku do Towarzystwa ubezpieczeniowego zwolnić lekarzy leczących ubezpieczonego w kraju i za granicą z obowiązku dochowania tajemnicy lekarskiej oraz zezwolić na udostępnienie dokumentacji z przebiegu leczenia;*
- *w stosunku do Towarzystwa ubezpieczeniowego zwolnić publiczne i niepubliczne zakłady opieki zdrowotnej oraz Zakład Ubezpieczeń Społecznych z obowiązku dochowania tajemnicy oraz zezwolić na udostępnienie dokumentacji medycznej;*
- *do zabezpieczenia dowodów związanych z nagłym zachorowaniem lub nieszczęśliwym wypadkiem w celu uzasadnienia roszczenia;*
- *w terminie ..... dni po powrocie do RP zgłosić do Towarzystwa ubezpieczeniowego roszczenia o zwrot kosztów, składając odpowiednio wypełniony formularz*



*i przedstawiając dokumenty lekarskie oraz dowody poniesionych wydatków związanych ze zdarzeniem objętym ubezpieczeniem;*

- *na zlecenie Towarzystwa ubezpieczeniowego poddać się badaniu przez lekarza wskazanego przez Towarzystwo ubezpieczeniowe, badaniom laboratoryjnym lub obserwacji klinicznej, celem określenia stanu zdrowia lub ustalenia trwałego uszczerbku na zdrowiu.*