

31990L0314

23.6.1990

DZIENNIK URZĘDOWY WSPÓLNOT EUROPEJSKICH

L 158/59

**DYREKTYWA RADY**  
**z dnia 13 czerwca 1990 r.**  
**w sprawie zorganizowanych podróży, wakacji i wycieczek**  
(90/314/EWG)

RADA WSPÓLNOT EUROPEJSKICH,

uwzględniając Traktat ustanawiający Europejską Wspólnotę Gospodarczą, w szczególności jego art. 100a,

uwzględniając wniosek Komisji <sup>(1)</sup>,

we współpracy z Parlamentem Europejskim <sup>(2)</sup>,

uwzględniając opinię Komitetu Ekonomiczno-Społecznego <sup>(3)</sup>,

a także mając na uwadze, co następuje:

jednym z głównych celów Wspólnoty jest dopełnienie rynku wewnętrznego, którego istotną część stanowi sektor turystyczny;

przepisy prawa krajowego Państw Członkowskich dotyczące zorganizowanych podróży, wakacji i wycieczek, zwanych dalej „impresami turystycznymi”, wykazują wiele rozbieżności, a praktyka poszczególnych państw w tej dziedzinie znacznie się różni, co ogranicza swobodę świadczenia usług tego rodzaju oraz powoduje zniekształcenia konkurencji pomiędzy podmiotami gospodarczymi mającymi siedzibę w różnych Państwach Członkowskich;

ustanowienie wspólnych reguł dotyczących imprez turystycznych przyczyni się do usunięcia tych przeszkód i tym samym do powstania wspólnego rynku w sferze usług, umożliwiając w ten sposób podmiotom gospodarczym mającym siedzibę w jednym Państwie Członkowskim świadczenie usług w pozostałych Państwach Członkowskich, a konsumentom Wspólnoty czerpanie korzyści z porównywalnych warunków zakupu we wszystkich Państwach Członkowskich;

ust. 36 lit. b) Załącznika do rezolucji Rady z dnia 19 maja 1981 r. w sprawie drugiego programu Europejskiej Wspólnoty Gospodarczej w dziedzinie ochrony konsumentów i polityki informacyjnej <sup>(4)</sup> zachęca Komisję do zajęcia się między innymi turystyką i w razie potrzeby przedłożenia odpowiednich propozycji z należyтым uwzględnieniem ich znaczenia dla ochrony konsumentów i wpływu różnic istniejących w ustawodawstwach Państw Członkowskich na właściwe funkcjonowanie wspólnego rynku;

w rezolucji w sprawie polityki Wspólnoty w dziedzinie turystyki z dnia 10 kwietnia 1984 r. <sup>(5)</sup> Rada przyjęła z zadowoleniem inicjatywę Komisji, podjętą w celu zwrócenia uwagi na

znaczenie turystyki i zwróciła uwagę na wstępne wytyczne Komisji dotyczące praktyki wspólnotowej w tej dziedzinie;

skierowany do Rady komunikat Komisji zatytułowany „Nowy impuls dla polityki ochrony konsumentów”, który został zaakceptowany uchwałą Rady z dnia 6 maja 1986 r. <sup>(6)</sup>, wymienia w ust. 37, wśród innych środków zaproponowanych przez Komisję, harmonizację ustawodawstw dotyczących imprez turystycznych;

znaczenie turystyki w gospodarkach Państw Członkowskich stale rośnie; system imprez turystycznych jest zasadniczą częścią turystyki; jeśli przynajmniej w minimalnym zakresie zostałyby przyjęte wspólne reguły w celu nadania tej dziedzinie wymiaru wspólnotowego, sektor imprez turystycznych w Państwach Członkowskich zyskałby bodziec do dalszego rozwoju i wzrostu rentowności; byłoby to korzystne nie tylko dla obywateli Wspólnoty kupujących imprezy turystyczne według tych reguł, ale przyciągnęłoby także turystów spoza Wspólnoty, którzy chcą korzystać z imprez turystycznych o zagwarantowanym standardzie;

rozbieżności w przepisach chroniących konsumentów w poszczególnych Państwach Członkowskich odstraszały konsumentów z jednego Państwa Członkowskiego od dokonywania zakupu imprez turystycznych w innym Państwie Członkowskim;

czynnik ten szczególnie skutecznie odstrasza konsumentów od zakupu imprez turystycznych poza ich Państwem Członkowskim i jest o wiele bardziej skuteczny niż w przypadku nabywania innych usług, mając na uwadze szczególny charakter usług wchodzących w skład imprezy turystycznej, które generalnie wymagają wydatkowania znacznych kwot pieniędzy z góry, podczas gdy wykonanie usług następuje w państwie innym niż to, w którym konsument stale zamieszkuje;

konsument powinien korzystać z ochrony wprowadzonej niniejszą dyrektywą, niezależnie od tego, czy jest on bezpośrednio stroną umowy, cesjonariuszem czy członkiem grupy, w której imieniu inna osoba zawarła umowę w odniesieniu do imprezy turystycznej;

organizator imprezy turystycznej i/lub punkt sprzedaży detalicznej powinien być zobowiązany do zagwarantowania, że informacja podana w materiałach opisowych dotyczących imprezy nie wprowadza w błąd, a broszury udostępniane konsumentom zawierają wyczerpującą i rzetelną informację;

<sup>(1)</sup> Dz.U. C 96 z 12.4.1988, str. 5.

<sup>(2)</sup> Dz.U. C 69 z 20.3.1989, str. 102 oraz Dz.U. C 149 z 18.6.1990.

<sup>(3)</sup> Dz.U. C 102 z 24.4.1989, str. 27.

<sup>(4)</sup> Dz.U. C 165 z 23.6.1981, str. 24.

<sup>(5)</sup> Dz.U. C 115 z 30.4.1984, str. 1.

<sup>(6)</sup> Dz.U. C 118 z 7.3.1986, str. 28.

konsument potrzebuje urzędowego potwierdzenia warunków umowy mających zastosowanie do imprezy turystycznej; można to łatwo osiągnąć przez nałożenie wymogu, aby wszystkie postanowienia umowy były sporządzone na piśmie w formie wyczerpującej i przystępnej dla konsumenta, a także przez wydawanie mu kopii takiego dokumentu;

w pewnych okolicznościach konsument powinien mieć możliwość przeniesienia rezerwacji imprezy turystycznej na osobę trzecią;

cena ustalona w umowie w zasadzie nie powinna ulegać zmianie, z wyjątkiem przypadków, gdy podwyższenie lub obniżenie ceny jest wyraźnie przewidziane w umowie; niemniej jednak możliwość ta powinna podlegać pewnym ograniczeniom;

w pewnych okolicznościach konsument powinien mieć swobodę odstąpienia od umowy udziału w imprezie turystycznej zorganizowanej przed jej rozpoczęciem;

uprawnienia konsumenta w przypadku gdy organizator imprezy odwołuje ją przed uzgodnioną datą wyjazdu, powinny być jasno określone;

już po rozpoczęciu podróży dochodzi często do niewykonania usługi, której umowa dotyczy, lub organizator uświadamia sobie, że nie będzie w stanie dostarczyć znaczącej części umówionych usług; na organizatora powinny być nałożone pewne obowiązki wobec konsumenta;

organizator i/lub punkt sprzedaży detalicznej powinien być odpowiedzialny wobec konsumenta za właściwe wykonanie zobowiązań wynikających z umowy; co więcej, organizator i/lub punkt sprzedaży detalicznej powinien ponosić odpowiedzialność za szkodę wyrządzoną konsumentowi z tytułu niewykonania lub niewłaściwego wykonania umowy, chyba że wadliwe wykonanie umowy nie wynika z jego winy ani z winy innego usługodawcy;

jeżeli organizator i/lub punkt sprzedaży detalicznej są odpowiedzialni za niewykonanie lub niewłaściwe wykonanie usług składających się na imprezę turystyczną, taka odpowiedzialność powinna być ograniczona zgodnie z konwencjami międzynarodowymi, w szczególności Konwencją Warszawską z 1929 r. o międzynarodowym przewozie lotniczym, Konwencją Berneńską z 1961 r. o przewozie kolejowym, Konwencją Ateńską z 1974 r. o przewozie morskim i Konwencją Paryską z 1962 r. o odpowiedzialności właścicieli hoteli; co więcej, w przypadku szkody innej niż uszkodzenie ciała powinna istnieć możliwość ograniczenia odpowiedzialności z tytułu umowy udziału w imprezie turystycznej, pod warunkiem jednak, że ograniczenia takie nie są bezzasadne;

powinny zostać zawarte pewne porozumienia w zakresie informowania konsumentów i rozpatrywania reklamacji;

zarówno dla konsumentów, jak i sektora imprez turystycznych, korzystne byłoby nałożenie na organizatorów i/lub punkty sprzedaży detalicznej obowiązku właściwego udokumentowania zabezpieczenia finansowego na wypadek swojej niewypłacalności;

Państwa Członkowskie powinny zachować możliwość przyjmowania lub utrzymania w mocy bardziej surowych przepisów dotyczących umów udziału w imprezach turystycznych w celu ochrony konsumenta,

PRZYJMUJE NINIEJSZĄ DYREKTYWĘ:

#### Artykuł 1

Celem niniejszej dyrektywy jest zbliżenie przepisów ustawowych, wykonawczych i administracyjnych Państw Członkowskich dotyczących imprez turystycznych sprzedawanych lub oferowanych na sprzedaż na terytorium Wspólnoty.

#### Artykuł 2

Do celów niniejszej dyrektywy:

1) „impreza turystyczna” oznacza wcześniej ustaloną kombinację nie mniej niż dwóch z następujących usług sprzedawanych lub oferowanych do sprzedaży w łącznej cenie, o okresie ich świadczenia dłuższym niż 24 godziny lub obejmującym nocleg:

a) transport;

b) zakwaterowanie;

c) inne usługi turystyczne nie związane z transportem lub zakwaterowaniem stanowiące znaczącą część imprezy turystycznej.

Oddzielne fakturowanie różnych składników tej samej imprezy nie zwalnia organizatora lub punktu sprzedaży detalicznej z obowiązków wynikających z niniejszej dyrektywy;

2) „organizator” oznacza podmiot, który zawodowo organizuje imprezy turystyczne i sprzedaje je lub oferuje na sprzedaż, zarówno w sposób bezpośredni, jak i za pośrednictwem punktu sprzedaży detalicznej;

3) „punkt sprzedaży detalicznej” oznacza podmiot, który sprzedaje lub oferuje sprzedaż usług zestawionych przez organizatora w formie imprezy;

4) „konsument” oznacza każdego, kto nabywa imprezę turystyczną lub wyraża zgodę na jej nabycie („główny kontrahent”) lub osobę, w imieniu której główny kontrahent wyraża zgodę na nabycie imprezy („inni beneficjenci”) bądź osobę, na którą główny kontrahent lub którykolwiek z innych beneficjentów przenosi prawa do udziału w imprezie („cesjonariusz”);

5) „umowa” oznacza umowę łączącą konsumenta z organizatorem i/lub punktem sprzedaży detalicznej.

#### Artykuł 3

1. Materiały opisowe dotyczące usług składających się na imprezę turystyczną i dostarczone konsumentowi przez organizatora lub punkt sprzedaży detalicznej, cena imprezy i pozostałe warunki umowy nie mogą zawierać informacji wprowadzających w błąd.

2. Jeżeli konsumentowi udostępnia się broszurę, to powinna ona w sposób czytelny, wyczerpujący i rzetelny określać cenę, jak również zawierać odpowiednie informacje dotyczące:

- a) celu podróży oraz charakterystyki i kategorii środków transportu;
- b) zakwaterowania, jego lokalizacji, kategorii lub standardu wraz z jego potwierdzeniem według klasyfikacji turystycznej państwa, w którym się ono znajduje;
- c) wyżywienia;
- d) trasy podróży;
- e) ogólnej informacji o wymogach paszportowych i wizowych dla obywateli Państw Członkowskich lub odnośnych państw oraz warunkach zdrowotnych, jakie należy spełnić w czasie podróży i pobytu;
- f) kwoty zaliczki wyrażonej w walucie lub procentowo w stosunku do ceny oraz terminu płatności pozostałej sumy;
- g) minimalnej liczby uczestników jako warunku odbycia imprezy, jak również nieprzekraczalnego terminu, w którym konsument musi być poinformowany o ewentualnym jej odwołaniu.

Dane szczegółowe zawarte w treści broszury są wiążące dla organizatora lub punktu sprzedaży detalicznej, chyba że:

- o ich zmianach konsument został wyraźnie poinformowany przed zawarciem umowy;
- zmiany zostały dokonane po zawarciu umowy w wyniku porozumienia między stronami umowy.

#### Artykuł 4

1. a) Przed zawarciem umowy, organizator i/lub punkt sprzedaży detalicznej udzieli konsumentowi, na piśmie lub w innej odpowiedniej formie, ogólnych informacji o wymogach paszportowych oraz wizowych wobec obywateli Państw Członkowskich lub odnośnych państw, w szczególności o terminach oczekiwania na te dokumenty, jak również o warunkach zdrowotnych, które należy spełnić w czasie podróży i pobytu.
- b) We właściwym czasie przed rozpoczęciem podróży organizator i/lub punkt sprzedaży detalicznej udzieli konsumentowi następujących informacji:
  - i) o czasie i miejscu postojów oraz połączeń komunikacyjnych, jak również szczegółów dotyczących miejsca, które ma zająć konsument w czasie podróży, np.: kabina lub koja na statku, przedział sypialny w pociągu;
  - ii) o nazwie, adresie i numerze telefonu lokalnego przedstawiciela organizatora i/lub punktu sprzedaży detalicznej, a przypadku braku takiego, lokalnych agencji, na których pomoc mógłby liczyć konsument w razie pojawienia się trudności.

W przypadku braku takich przedstawicieli lub agencji konsument musi dysponować numerem telefonu lub

inną informacją, która pozwoli mu skontaktować się z organizatorem i/lub punktem sprzedaży detalicznej;

- iii) w przypadku podróży lub pobytu za granicą osób małoletnich informacji umożliwiających nawiązanie bezpośredniego kontaktu z dzieckiem lub osobą odpowiedzialną za dziecko w miejscu jego pobytu;
- iv) o możliwości wykupu dobrowolnej polisy ubezpieczeniowej na pokrycie kosztów odstąpienia konsumenta od umowy lub kosztów pomocy, w tym kosztów powrotu do kraju w razie wypadku lub choroby.

2. Państwa Członkowskie zagwarantują stosowanie następujących zasad w odniesieniu do zawieranych umów:

- a) w zależności od rodzaju imprezy umowa powinna zawierać co najmniej warunki wymienione w Załączniku;
- b) wszystkie postanowienia umowy sporządza się na piśmie lub w innej, zrozumiałej i przystępnej dla konsumenta formie, o której został poinformowany przed zawarciem umowy; konsument otrzymuje kopię tych postanowień;
- c) przepis lit. b) nie wyklucza opóźnionego dokonania rezerwacji lub zawarcia umowy „w ostatniej chwili”.

3. Jeżeli zaistnieją przeszkody uniemożliwiające konsumentowi skorzystanie z imprezy turystycznej, może on odstąpić rezerwację osobie, która spełnia wszystkie warunki wymagane do udziału w imprezie - po uprzednim powiadomieniu o swoim zamiarze organizatora lub punktu sprzedaży detalicznej przed datą rozpoczęcia podróży. Osoba przekazująca prawo do uczestnictwa w imprezie i cesjonariusz są odpowiedzialni solidarnie wobec organizatora lub punktu sprzedaży detalicznej za zapłatę nieuiszczonej dotąd sumy oraz za wszystkie dodatkowe koszty wynikłe z takiego przekazania praw.

4. a) Ceny ustalone w umowie nie podlegają zmianie, chyba że umowa wyraźnie przewiduje możliwość podwyższenia lub obniżenia ceny i precyzyjnie określa sposób jej kalkulacji, dopuszczając zmiany w:

- wysokości kosztów transportu, w tym kosztów paliwa,
- wysokości opłat, podatków i narzutów obciążających pewne usługi, jak opłaty lotniskowe lub opłaty za wejście na pokład i zejście na ląd,
- kursach wymiany walut, które dotyczą danej imprezy turystycznej.

b) Cena nie może być podwyższona w okresie dwudziestu dni poprzedzających rozpoczęcie podróży.

5. Jeżeli organizator przed datą rozpoczęcia podróży stwierdza, że jest zmuszony zmienić w sposób znaczący którekolwiek z istotnych postanowień umowy (np. cenę), zawiadamia o tym konsumenta możliwie jak najszybciej, aby umożliwić mu podjęcie właściwej decyzji, w szczególności:

- albo o odstąpieniu od umowy bez zapłacenia kary umownej,
- albo o zaakceptowaniu Załącznika do umowy określającego dokonane zmiany i ich wpływ na cenę.

Konsument zawiadomi jak najszybciej o swej decyzji organizatora lub punktu sprzedaży detalicznej.

6. Jeżeli konsument, zgodnie z ust. 5, odstąpi od umowy lub jeśli z jakiegokolwiek przyczyny organizator odwoła usługę przed uzgodnioną datą rozpoczęcia podróży, konsument jest uprawniony:

- a) albo do skorzystania z imprezy zastępczej takiej samej lub wyższej jakości, jeżeli organizator lub punkt sprzedaży detalicznej może zaoferować taką usługę zastępczą; jeżeli oferowana impreza jest niższej jakości, organizator zwraca konsumentowi różnicę w cenie;
- b) albo do żądania zwrotu całości kwot wpłaconych w ramach umowy.

W takim przypadku konsument ma prawo, stosownie do okoliczności, do odszkodowania od organizatora lub punktu sprzedaży detalicznej, w zależności od przepisów prawa Państwa Członkowskiego regulujących zasady odpowiedzialności z tytułu niewykonania umowy, z wyjątkiem przypadków, gdy odwołanie imprezy wynika z:

- i) braku minimalnej liczby uczestników wymaganych do odbycia się imprezy, a konsument został powiadomiony na piśmie o jej odwołaniu w terminie wskazanym w opisie; lub
- ii) działania siły wyższej, tzn. niezwykłych i nieprzewidzianych okoliczności niezależnych od strony, która się na nie powołuje i których konsekwencji mimo zachowania należytej staranności nie można było uniknąć, z wyłączeniem sprzeczania większej niż dostępnej ilości miejsc.

7. W przypadku gdy po rozpoczęciu podróży znacząca część usług objętych imprezą nie została zrealizowana lub organizator przewiduje, że nie będzie w stanie zrealizować znacznej ich części, wprowadzi on alternatywne rozwiązania bez dodatkowych kosztów ponoszonych przez konsumenta w celu kontynuowania imprezy i stosownie do okoliczności zapłaci konsumentowi odszkodowanie z tytułu różnicy pomiędzy usługami oferowanymi a tymi, które zostały zrealizowane.

Jeżeli nie można zaoferować takich rozwiązań lub z uzasadnionych powodów konsument odmawia ich zaakceptowania, organizator, stosownie do okoliczności, zapewni konsumentowi odpowiedni transport do miejsca rozpoczęcia podróży lub innego miejsca uzgodnionego z konsumentem oraz odpowiednio wypłaci mu odszkodowanie.

#### Artykuł 5

1. Państwa Członkowskie podejmą wszelkie niezbędne kroki w celu zapewnienia odpowiedzialności organizatora i/lub punktu

tu sprzedaży detalicznej wobec konsumenta za właściwe wykonanie zobowiązań wynikających z umowy, niezależnie od tego, czy obowiązki te mają być wykonane przez organizatora i/lub punkt sprzedaży detalicznej czy usługodawcę. Nie narusza to uprawnień organizatora i/lub punktu sprzedaży detalicznej w stosunku do tych usługodawców.

2. W odniesieniu do szkody wyrządzonej konsumentowi w wyniku niewykonania lub nienależytego wykonania umowy, Państwa Członkowskie podejmą niezbędne kroki w celu zagwarantowania odpowiedzialności organizatora i/lub punktu sprzedaży detalicznej, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy nie wynika ani z ich winy, ani z winy innego usługodawcy, a jest wynikiem:

- zaniedbań, które ujawnią się w trakcie wykonywania umowy, spowodowanych przez konsumenta,
- takich zaniedbań, które spowodowane są przez stronę trzecią, niezwiązaną ze świadczeniem usług objętych umową i których nie można ich było przewidzieć lub uniknąć,
- braków spowodowanych siłą wyższą, jak określono w art. 4 ust. 6 akapit drugi ppkt ii), lub zdarzeniem, którego organizator i/lub punkt sprzedaży detalicznej lub usługodawca, nawet zachowując należytą staranność, nie mógł przewidzieć lub im zapobiec.

W przypadkach określonych w drugim i trzecim tiret od organizatora i/lub punktu sprzedaży detalicznej będących stroną umowy wymagane będzie udzielenie natychmiastowej pomocy konsumentowi, który znalazł się w trudnej sytuacji.

W kwestiach szkód wynikających z niewykonania lub nienależytego wykonania usług objętych imprezą Państwa Członkowskie mogą dopuszczać ograniczenie wysokości odszkodowania zgodnie z konwencjami międzynarodowymi regulującymi takie usługi.

Na wypadek szkody innej niż uszkodzenie ciała, wynikłej na skutek niewykonania lub nienależytego wykonania usług objętych imprezą, Państwa Członkowskie mogą dopuszczać w rozsądnych granicach umowne ograniczenie wysokości odszkodowania.

3. Bez uszczerbku dla ust. 2 akapit czwarty można zastrzec, że wyłączenie przepisów ust. 1 i 2 w drodze klauzuli umownej nie jest dopuszczalne.

4. Konsument ma obowiązek zawiadomienia danego usługodawcy oraz organizatora i/lub punktu sprzedaży detalicznej o zauważonym na miejscu jakimkolwiek zaniedbaniu w wykonaniu umowy. Zawiadomienie to ma być dokonane przy najbliższej sposobności na piśmie lub w innej właściwej formie.

Obowiązek ten musi być jasno i wyraźnie określony w umowie.



*Artykuł 6*

W przypadku reklamacji organizator i/lub punkt sprzedaży detalicznej lub jego lokalny przedstawiciel, jeżeli taki istnieje, muszą podjąć natychmiastowe starania w celu znalezienia właściwych rozwiązań.

*Artykuł 7*

Na wypadek swojej niewypłacalności organizator i/lub punkt sprzedaży detalicznej, będący stroną umowy, powinni zapewnić dostateczne zabezpieczenie umożliwiające zwrot nadpłaconych pieniędzy oraz powrót konsumenta z podróży.

*Artykuł 8*

W celu ochrony konsumenta Państwa Członkowskie mogą przyjąć lub przywrócić obowiązywanie bardziej surowych przepisów w zakresie objętym niniejszą dyrektywą.

*Artykuł 9*

1. Państwa Członkowskie podejmą środki niezbędne do wykonania niniejszej dyrektywy do dnia 31 grudnia 1992 r. i niezwłocznie powiadomią o tym Komisję.

2. Państwa Członkowskie przekazują Komisji teksty podstawowych przepisów prawa krajowego przyjętych na podstawie niniejszej dyrektywy. Komisja informuje o tych przepisach pozostałe Państwa Członkowskie.

*Artykuł 10*

Niniejsza dyrektywa skierowana jest do Państw Członkowskich.

Sporządzono w Luksemburgu, dnia 13 czerwca 1990 r.

*W imieniu Rady*

D. J. O'MALLEY

*Przewodniczący*

## ZAŁĄCZNIK

Składniki, które powinny być włączone do umowy, o ile dotyczą danej imprezy:

- a) cel podróży i, jeżeli przewidziane są terminy pobytu, właściwe terminy wraz z datami pobytu;
  - b) środki, cechy i kategorie transportu; daty oraz miejsca wyjazdu i powrotu;
  - c) w przypadku gdy impreza zawiera zakwaterowanie – jego lokalizacja, kategoria turystyczna lub poziom komfortu, najważniejsze cechy, zgodność z zasadami danego Państwa Członkowskiego oraz rozkład posiłków;
  - d) jeżeli do odbycia imprezy wymagana jest minimalna liczba uczestników – nieprzekraczalny termin, w jakim konsument powinien zostać poinformowany o odwołaniu podróży;
  - e) trasa podróży;
  - f) zwiedzanie, wycieczki lub inne usługi, które są włączone w ogólną, uzgodnioną cenę imprezy;
  - g) nazwa i adres organizatora, punktu sprzedaży detalicznej oraz w razie potrzeby ubezpieczyciela;
  - h) cena imprezy, wskazanie możliwości zmiany ceny na podstawie art. 4 ust. 4 i określenie opłat, podatków i narzutów obciążających usługi (opłaty lotniskowe, opłaty za wejście na pokład i zejście na ląd w portach oraz na lotniskach, opłaty turystyczne), jeżeli takie koszty nie są uwzględnione w cenie imprezy;
  - i) harmonogram i sposób płatności;
  - j) szczególne wymagania, o których konsument poinformował organizatora i/lub punkt sprzedaży detalicznej podczas dokonywania rezerwacji, a które zostały zaakceptowane przez obie strony;
  - k) terminy składania przez konsumenta skarg dotyczących niewykonania lub niewłaściwego wykonania umowy.
-