

## WZORCE UMOWNE W SEKTORZE TURYSTYCZNYM W ŚWIELE DYREKTYWY 2015/2302 W SPRAWIE IMPREZ TURYSTYCZNYCH I POWIĄZANYCH USŁUG TURYSTYCZNYCH

---

DATA PRZESŁANIA: 18.11.2017, DATA AKCEPTACJI: 26.03.2018, KODY JEL: K12, K15, K24

### Agnieszka Kubiak-Cyruł

Wydział Prawa, Administracji i Stosunków Międzynarodowych,  
Krakowska Akademia im. A.F. Modrzewskiego, Kraków  
e-mail: cyrulaga@hotmail.com

#### STRESZCZENIE

Sektor usług turystycznych ulega ogromnym zmianom pod wpływem nowych technologii. Techniczne zmiany sposobu dokonywania transakcji w tym sektorze wymagają także dostosowania regulacji prawnych. W tym kierunku zmagają się rozwiązania prawne przyjęte w dyrektywie 2015/2302. Celem tego artykułu jest analiza zasad zawierania online umowy o świadczenie usług turystycznych z wykorzystaniem wzorca umownego, które nowa dyrektywa poddaje gruntownej modernizacji. Dyrektywa 2015/2302 określa obszernie obowiązki informacyjne przedsiębiorców w tym sektorze oraz wprowadza szereg formularzy. Pojawia się jednak wiele pytań szczegółowych, na które ustawodawca unijny nie odpowiada w tekście dyrektywy. Co składać się będzie na wzorzec umowny w przypadku zawierania online umów regulowanych przez dyrektywę? W jaki sposób wzorzec umowny powinien być udostępniony konsumentowi, gdy zawiera on umowę online? W szczególności, czy umieszczenie wzorca na stronie organizatora jest uznawane za odpowiednie udostępnienie?

#### SŁOWA KLUCZOWE

umowa o udział w imprezie turystycznej, dyrektywa 2015/2302, obowiązki informacyjne, wzorce umowne, trwałe nośniki

---

## WPROWADZENIE

Sektor usług turystycznych ulega ogromnym zmianom pod wpływem nowych technologii. Urządzenia elektroniczne powszechnie wykorzystywane przez konsumentów zmieniły sposób rezerwacji i dystrybucji świadczeń. Media społecznościowe i aplikacje mobilne umożliwiły ich użytkownikom pozyskiwanie informacji o usługach turystycznych z różnych źródeł. Tym samym przedsiębiorcy sektora turystycznego utracili pełną kontrolę nad przekazem rynkowym. Nowe

potrzeby konsumentów wymuszają na przedsiębiorcach inwestycje w portale rezerwacyjne, elektroniczne kanały dystrybucji, nowe strategie sprzedaży, jak i wspólne platformy cyfrowe. Techniczne zmiany sposobu dokonywania transakcji w sektorze usług turystycznych wymagają także dostosowania regulacji prawnych. W tym kierunku zmierzają rozwiązania prawne przyjęte w dyrektywie 2015/2302 w sprawie imprez turystycznych i powiązanych usług turystycznych<sup>1</sup>.

Celem tego artykułu jest analiza zasad zawierania online umowy o świadczenie usług turystycznych z wykorzystaniem wzorca umownego. Nowa dyrektywa ma za zadanie dokonać gruntownej modernizacji dotychczasowej regulacji wynikającej z dyrektywy 90/314/EWG, w szczególności poprzez zwiększenie ochrony konsumentów nabywających usługi turystyczne za pośrednictwem internetu<sup>2</sup>. Włączenie niestandardowych kombinacji usług turystycznych, w szczególności tych nabytych online, w zakres nowej dyrektywy znacząco zmienia ramy ochrony oferowanej podróżnym. Szacuje się, że nowa dyrektywa znacząco zwiększa liczbę umów zawieranych na rynku usług turystycznych, w których konsument podlegać będzie szczególnej ochronie. Dzięki temu wzrośnie pewność ochrony prawnej i przejrzystość relacji zarówno w stosunku do turystów, jak i przedsiębiorców, zmniejszą się obawy konsumentów związane z dokonywaniem transakcji online oraz powstaną warunki dla uczciwej konkurencji między przedsiębiorcami na rynku usług turystycznych.

Z uwagi na maksymalny charakter dyrektywy oraz jej dużo szerszy zakres przedmiotowy i podmiotowy przewidywać należy, że jej transpozycja do prawa polskiego stanowić będzie wyzwanie. Konieczne jest bowiem przeprowadzenie gruntownej analizy regulacji prawnych obowiązujących w prawie polskim w zakresie świadczenia usług turystycznych i określenia ich korelacji z zakresem rozwiązań prawnych zawartych w dyrektywie. Nie sposób oczywiście odnieść się kompleksowo do wszystkich tych aspektów w niniejszym artykule. Poniższe rozważania dotyczą tylko jednego z problemów związanych z implementacją dyrektywy 2015/2302, mianowicie regulacji trybu zawierania umowy online.

Ponieważ głównym kanałem dystrybucji informacji i jednocześnie kanałem umożliwiającym nabywanie usług turystycznych jest internet, konieczna jest weryfikacja obowiązujących rozwiązań prawnych pod kątem ich adekwatności do warunków panujących w środowisku elektronicznym. W szczególności zauważyć należy dynamiczny rozwój różnych form umowy adhezyjnej, która stanowi typowe narzędzie wykorzystywane w procesie zawierania umów online. W sektorze usług turystycznych wzorce umowne wykorzystywane są powszechnie. Brakuje jednak spójnej regulacji prawnej odnoszącej się do posługiwania się elektronicznym wzorcem umownym w obrocie konsumenckim<sup>3</sup>. Ponadto dotychczasowe sektorowe przepisy regulujące zawieranie umowy o imprezę turystyczną nie przystają do potrzeb związanych z digitalizacją kanałów dystrybucji.

---

<sup>1</sup> Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2015/2302 z 25.11.2015 w sprawie imprez turystycznych i powiązanych usług turystycznych, zmieniająca rozporządzenie (WE) nr 2006/2004 i dyrektywę Parlamentu Europejskiego i Rady 2011/83/UE oraz uchylająca dyrektywę Rady 90/314/EWG. Dz.U. L 326, 11.12.2015, s. 1–33.

<sup>2</sup> Por. Explanatory memorandum – Proposal for a Directive of the European Parliament and of the Council on package travel and assisted travel arrangements, amending Regulation (EC) No 2006/2004, Directive 2011/83/EU and repealing Council Directive 90/314/EEC, 2013/0246 (COD).

<sup>3</sup> Regulacje prawne odnoszące się do obrotu elektronicznego w omawianym zakresie znajdują się nie tylko w Kodeksie cywilnym, ale również w ustawie o świadczeniu usług drogą elektroniczną i sektorowych ustawach konsumenckich.

Z tego względu interesujące są rozwiązania prawne proponowane w prawie unijnym, które kreowane były z uwzględnieniem potrzeb rynku cyfrowego w sektorze turystycznym. Dyrektywa 2015/2302 określa obszernie obowiązki informacyjne przedsiębiorców w tym sektorze oraz wprowadza szereg formularzy. Szczegółowo reguluje także sposób zawierania umowy oraz jej treść. Nowe przepisy niewątpliwie wpłyną na sposób zawierania umów adhezyjnych w obrocie konsumenckim online. Pojawia się jednak wiele pytań szczegółowych, na które ustawodawca unijny nie odpowiada w tekście dyrektywy. Co składać się będzie na wzorec umowny w przypadku zawierania online umów regulowanych przez dyrektywę? W jaki sposób wzorec umowny powinien być udostępniony konsumentowi, gdy zawiera on umowę online? W szczególności, czy umieszczenie wzorca na stronie organizatora jest uznawane za odpowiednie udostępnienie? Zagadnienia te są przedmiotem poniższej analizy z uwzględnieniem rozwiązań prawnych wprowadzonych dyrektywą 2015/2302 oraz aktualnego orzecznictwa Trybunału Sprawiedliwości UE.

## OBOWIĄZKI INFORMACYJNE PRZEDSIĘBIORCÓW W SEKTORZE USŁUG TURYSTYCZNYCH W ŚWIETLE DYREKTYWY 2015/2302

Podstawowa regulacja przedkontraktowych obowiązków informacyjnych przedsiębiorców w sektorze usług turystycznych znajduje się w art. 5 dyrektywy 2015/2302. Przed zawarciem umowy o imprezę turystyczną podróżny powinien otrzymać wszystkie niezbędne informacje, niezależnie od tego, czy impreza turystyczna jest sprzedawana za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość, bezpośrednio czy też za pomocą innych rodzajów dystrybucji<sup>4</sup>. Wymogi informacyjne zostały określone w dyrektywie w sposób wyczerpujący. Państwa członkowskie, implementując dyrektywę, nie mogą więc rozszerzać listy wymaganych informacji. Z drugiej strony organizator może przekazać więcej informacji, niż określono w przepisach. Pamiętać jednak należy, że standardy informacyjne określone w dyrektywie muszą być przestrzegane przy jednoczesnym poszanowaniu wymogów informacyjnych, które zostały ustanowione w innych obowiązujących przepisach Unii Europejskiej<sup>5</sup>.

<sup>4</sup> Zob. pkt 25 preambuły do dyrektywy 2015/2302.

<sup>5</sup> Zob. dyrektywa 2000/31/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z 8.06.2000 w sprawie niektórych aspektów prawnych usług społeczeństwa informacyjnego, w szczególności handlu elektronicznego w ramach rynku wewnętrznego (dyrektywa o handlu elektronicznym). Dz.U. L 178 z 17.07.2000, s. 1 oraz dyrektywa 2006/123/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 12.12.2006 dotycząca usług na rynku wewnętrznym. Dz.U. L 376 z 27.12.2006, s. 36, jak również rozporządzenie (WE) nr 2111/2005 Parlamentu Europejskiego i Rady z 14.12.2005 w sprawie ustanowienia wspólnotowego wykazu przewoźników lotniczych podlegających zakazowi wykonywania przewozów w ramach Wspólnoty i informowania pasażerów korzystających z transportu lotniczego o tożsamości przewoźnika lotniczego wykonującego przewóz oraz uchylające art. 9 dyrektywy 2004/36/WE. Dz.U. L 344 z 27.12.2005, s. 15, rozporządzenie (WE) nr 1107/2006 Parlamentu Europejskiego i Rady z 5.07.2006 w sprawie praw osób niepełnosprawnych oraz osób o ograniczonej sprawności ruchowej podróżujących drogą lotniczą. Dz.U. L 204 z 26.07.2006, s. 1, rozporządzenie (WE) nr 1371/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady z 23.10.2007 dotyczące praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym. Dz.U. L 315 z 3.12.2007, s. 14, rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (WE) nr 1008/2008 z 24 września 2008 w sprawie wspólnych zasad wykonywania przewozów lotniczych na terenie Wspólnoty. Dz.U. L 293 z 31.10.2008, s. 3, rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 1177/2010 z 24 listopada 2010 o prawach pasażerów podróżujących drogą morską i drogą wodną śródlądową oraz zmieniające rozporządzenie (WE) nr 2006/2004. Dz.U. L 334 z 17.12.2010, s. 1 i rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 181/2011 z 16.02.2011 dotyczące praw pasażerów w transporcie autobusowym i autokarowym oraz zmieniające rozporządzenie (WE) nr 2006/2004. Dz.U. L 55 z 28.02.2011, s. 1.

Poza szczegółową listą informacji wymaganych na podstawie art. 5 ust. 1 a–h dyrektywy 2015/2302 ustawodawca unijny wprowadza również obowiązek posługiwania się przez organizatorów lub sprzedawców detalicznych specjalnym formularzem zawierającym standardowe informacje o prawach podróżnego, który stanowi załącznik do dyrektywy<sup>6</sup>. Odpowiedni formularz musi zostać udostępniony przez organizatora lub sprzedawcę detalicznego przed zawarciem umowy o udział w imprezie turystycznej. Wymóg posługiwania się zestandaryzowanym formularzem nie stanowi *novum* w obrocie konsumenckim. Podobne rozwiązania funkcjonują z powodzeniem w sektorze usług finansowych, ubezpieczeniowych czy przy zawieraniu umowy *timeshare*<sup>7</sup>.

Ustawodawca unijny milczy natomiast co do sposobu przekazania podróżnemu wymaganych przepisami informacji przed zawarciem umowy. Wskazuje jedynie, że informacje te muszą być udostępnione w sposób jasny, zrozumiały i widoczny, a w przypadku gdy informacje takie są udostępniane w formie pisemnej, muszą być czytelne. Wybór formy udostępnienia informacji przedkontraktowych podróżnemu należy więc do przedsiębiorcy. Zwrócić jednak należy uwagę, że zgodnie z art. 8 dyrektywy 2015/2302 to na przedsiębiorcy spoczywa ciężar dowodu w zakresie spełnienia wymogów informacyjnych. Wybór odpowiedniej formy udostępnienia informacji przedkontraktowych stanowi więc dla przedsiębiorców tego sektora kluczową kwestię, gdyż od prawidłowego przekazania podróżnemu wymaganych prawem informacji przed zawarciem umowy zależeć będzie ich kwalifikacja jako stanowiących integralną część umowy oraz ocena, czy przedsiębiorca prawidłowo wypełnia nałożone na niego w dyrektywie obowiązki informacyjne.

Ponadto informacje przekazane przed zawarciem umowy o udział w imprezie turystycznej nie mogą zostać potem zmienione, chyba że strony umowy wyraźnie się na to zgodzą. W takim przypadku organizator lub sprzedawca detaliczny ma obowiązek powiadomić podróżnego w sposób jasny, zrozumiały i widoczny przed zawarciem umowy o udział w imprezie turystycznej o wszystkich zmianach informacji udzielonych mu przed zawarciem umowy. Obowiązek notyfikacji każdej zmiany istnieje niezależnie od kanału komunikacji wybranego przez przedsiębiorcę.

---

<sup>6</sup> Por. załącznik 1 do dyrektywy 2015/2302: Standardowy formularz informacyjny do umów o udział w imprezie turystycznej, jeżeli możliwe jest użycie hiperłącza; Standardowy formularz informacyjny do umów o udział w imprezie turystycznej w przypadkach innych niż te objęte częścią A; Standardowy formularz informacyjny w przypadku, gdy organizator przekazuje dane innemu przedsiębiorcy zgodnie z art. 3 pkt 2 lit. b ppkt (v). Załącznik 2 do dyrektywy 2015/2302: Standardowy formularz informacyjny w przypadku, gdy przedsiębiorca ułatwiający nabywanie powiązanych usług turystycznych online w rozumieniu art. 3 pkt 5 lit. a jest przewoźnikiem sprzedającym bilet w obie strony; Standardowy formularz informacyjny w przypadku, gdy przedsiębiorca ułatwiający nabywanie powiązanych usług turystycznych online w rozumieniu art. 3 pkt 5 lit. a jest przedsiębiorcą innym niż przewoźnik sprzedający bilet w obie strony; Standardowy formularz informacyjny w przypadku powiązanych usług turystycznych w rozumieniu art. 3 pkt 5 lit. a, gdy umowy są zawierane w równoczesnej fizycznej obecności przedsiębiorcy (innego niż przewoźnik sprzedający bilet w obie strony) i podróżnego; Standardowy formularz informacyjny w przypadku, gdy przedsiębiorca ułatwiający nabywanie powiązanych usług turystycznych online w rozumieniu art. 3 pkt 5 lit. b jest przewoźnikiem sprzedającym bilet w obie strony; Standardowy formularz informacyjny w przypadku, gdy przedsiębiorca ułatwiający nabywanie powiązanych usług turystycznych online w rozumieniu art. 3 pkt 5 lit. b jest przedsiębiorcą innym niż przewoźnik sprzedający bilet w obie strony.

<sup>7</sup> Por. Standardowy europejski arkusz informacyjny dotyczący kredytu konsumenckiego – Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady 2008/48/WE z 23.04.2008 w sprawie umów o kredyt konsumencki oraz uchylająca dyrektywę Rady 87/102/EWG. Dz.U. L 133 z 22.5.2008, s. 66–92. Standardowy formularz informacyjny dotyczący umów *timeshare* – Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady 2008/122/WE z 14.01.2009 w sprawie ochrony konsumentów w odniesieniu do niektórych aspektów umów *timeshare*, umów o długoterminowe produkty wakacyjne, umów odsprzedaży oraz wymiany (Tekst mający znaczenie dla EOG). Dz.U. L 33 z 3.02.2009, s. 10–30.

Możliwości w tym zakresie jest wiele, gdyż obowiązek informacyjny realizowany może być w reklamie, w broszurach, za pośrednictwem strony internetowej. W tym ostatnim przypadku wprowadzenie zmiany czy aktualizacji jest szczególnie łatwe przy wykorzystaniu nowych technologii. Jednocześnie równie łatwo jest o tych zmianach poinformować mailowo zainteresowanego podróżnego, jeżeli udostępnił on swoje dane kontaktowe. Na marginesie podkreślić należy, że państwa członkowskie, implementując dyrektywę, nie mogą narzucić wymogu udostępniania informacji przedkontraktowej w szczególnej formie, gdyż omawiana dyrektywa ma charakter maksymalny.

Odrębnie określone wymogi formalne ustawodawca unijny wprowadza w stosunku do umowy o udział w imprezie turystycznej. Zgodnie z art. 7 ust. 1 dyrektywy 2015/2302 umowa o udział w imprezie turystycznej powinna być sporządzona prostym i zrozumiałym językiem, a w przypadku gdy sporządzono ją na piśmie, powinna być czytelna. Sformułowanie zawarte w tym przepisie nie przesądza, że do ważności umowy wymagana jest forma pisemna. Wręcz przeciwnie, ustawodawca unijny nie ogranicza stron w zakresie formy składanych oświadczeń woli. Niemniej jednak dalej w tym samym przepisie zobowiązuje on przedsiębiorcę do udostępnienia podróznemu na trwałym nośniku kopii umowy lub potwierdzenia jej zawarcia. Powinno to nastąpić w chwili zawarcia umowy o udział w imprezie turystycznej lub bez zbędnej zwłoki tuż po jej zawarciu.

Kluczowe znaczenie dla obrotu elektronicznego ma wymóg posłużenia się trwałym nośnikiem. Zgodnie z art. 3 p. 11 dyrektywy 2015/2302 „trwały nośnik” oznacza każde urządzenie umożliwiające podróznemu lub przedsiębiorcy przechowywanie informacji kierowanych do niego osobiście, w sposób umożliwiający dostęp do nich w przyszłości przez okres odpowiedni do celów, jakim te informacje służą, i pozwalający na odtworzenie przechowywanych informacji w niezminionej postaci. Podobne definicje odnaleźć można w wielu aktach prawa unijnego, co pozwala na ukształtowanie się jego jednolitej wykładni na potrzeby konsumenckiego obrotu elektronicznego<sup>8</sup>. Umowa o udział w imprezie turystycznej powinna zawierać informacje przekazane już wcześniej podróznemu w ramach realizacji przedkontraktowych obowiązków informacyjnych. Ponadto w jej treści znaleźć muszą się informacje wymienione w art. 7 ust. 2 a–h dyrektywy 2015/2302. Przedsiębiorcy przygotowują więc gotowe formularze umów obejmujące wymagane informacje i preferują adhezyjny tryb zawierania umowy. Niewątpliwie wzorce umowne stają się szczególnie użytecznym narzędziem w obrocie elektronicznym. W praktyce obserwować można różne postaci wzorców wykorzystywanych w sektorze turystycznym. Oprócz

---

<sup>8</sup> Por. art. 2 pkt 10 dyrektywy 2011/83/UE: „trwały nośnik oznacza każde urządzenie umożliwiające konsumentowi lub przedsiębiorcy przechowywanie informacji kierowanych do niego osobiście, w sposób umożliwiający dostęp do tych informacji w przyszłości przez okres odpowiedni do celów, jakim te informacje służą, i które pozwala na odtworzenie przechowywanych informacji w niezminionej postaci”. W preambule dyrektywy znajdujemy także dalsze doprecyzowanie tej definicji. Zgodnie z pkt 23 preambuły dyrektywy 2011/83/UE „trwałe nośniki umożliwiają konsumentowi przechowywanie informacji tak długo, jak jest to dla niego konieczne w celu ochrony swoich interesów wynikających ze stosunków łączących go z przedsiębiorcą. Takie nośniki powinny obejmować w szczególności papier, pamięć USB, płyty CD-ROM, DVD, karty pamięci lub dyski twarde komputerowe, a także pocztę elektroniczną”. Podobnie zbudowane pojęcie trwałego nośnika zawierają również następujące ustawy: ustawa z 12.05.2011 o kredycie konsumenckim. T.j. Dz.U. 2016, poz. 1528, z późn. zm.; ustawa z 16.09.2011 o *timeshare*. Dz.U. 2011, nr 230, poz. 1370; ustawa z 16.09.2011 o ochronie praw nabywcy lokalu mieszkalnego lub domu jednorodzinnego. t.j. Dz.U. 2017, poz. 1468 ustawa z 19.08.2011 o usługach płatniczych. t.j. Dz.U. 2017, poz. 2003, z późn. zm.; ustawa z 5.08.2015 o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym. Dz.U. 2017, poz. 2270, z późn. zm.

formularzy możliwych do zaakceptowania kontraktów zakodowanych w oprogramowaniu wykorzystywanym przez strony internetowe organizatorów stosowane są również regulaminy i ogólne warunki uczestnictwa. Nazwy tych dokumentów bywają różne. Należą one jednak do wzorców umownych w rozumieniu prawa cywilnego, jeżeli stanowią dokumenty obejmujące klauzule kształtujące prawa i obowiązki w stosunkach dwustronnych, przygotowane z góry przez jedną stronę, zwykle dla nieoznaczonego konkretnie klienta, na potrzeby nieograniczonej liczby powtarzających się transakcji, umożliwiające zawarcie umowy bez konieczności prowadzenia negocjacji (szerzej: Wejman, 2000; Szostek, 2004; Bednarek, 2013; Gołaczyński i in., 2013).

Zwrócić należy uwagę również na dokumenty występujące na stronach internetowych organizatorów najczęściej pod nazwą polityka prywatności/*privacy policies*. Regulują one zasady przetwarzania danych osobowych podróżnych. Jednocześnie są one uznawane za wzorce umowne, które podlegają kontroli co do ich abuzywności na podstawie przepisów implementujących dyrektywę 93/13/EWG w sprawie nieuczciwych warunków w umowach konsumenckich<sup>9</sup>. Kwalifikacja ta potwierdzona została również w treści rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady 2016/679 regulującego zasady ochrony danych osobowych w Unii Europejskiej<sup>10</sup>. Wobec tego prawidłowe udostępnienie podróżnemu polityki prywatności w procesie zawierania umowy online warunkuje jej wiążący charakter, a także uzyskanie ważnej zgody na przetwarzanie danych osobowych. Jest to szczególnie istotne, gdy organizator uzależnia spełnienie jakiegoś świadczenia od uzyskania zgody na przetwarzanie danych osobowych podróżnego (por. Metzger, 2017).

Tuż przed publikacją tego artykułu przyjęta została przez ustawodawcę regulacja stanowiąca implementację dyrektywy 2015/2302 do prawa polskiego<sup>11</sup>. Z perspektywy dotychczasowej regulacji znajdującej się w ustawie o usługach turystycznych<sup>12</sup> istotnym zmianom uległ zakres przedmiotowy i podmiotowy obowiązków informacyjnych określonych w ustawie. Zasadniczo jednak ustawodawca polski dokładnie powtórzył treść dyrektywy w tym zakresie.

Zgodnie z art. 39 ustawy o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych organizator turystyki, jak i przedsiębiorca ułatwiający nabywanie powiązanych usług turystycznych przed zawarciem umowy udzielają podróżnym standardowych informacji za pośrednictwem odpowiedniego standardowego formularza informacyjnego. Formularze te stanowią załączniki do ustawy i zawierają przede wszystkim informacje o prawach podróżnego zawierają

<sup>9</sup> Dyrektywa Rady 93/13/EWG z 5.04.1993 w sprawie nieuczciwych warunków w umowach konsumenckich. Dz.U. L 95 z 21.04.1993, s. 29.

<sup>10</sup> Por. pkt 42 preambuły do rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z 27.04.2016 w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE. Dz.U. L 119 z 4.05.2016, s. 1–88: „Jeśli przetwarzanie odbywa się na podstawie zgody osoby, której dane dotyczą, administrator powinien być w stanie wykazać, że osoba, której dane dotyczą, wyraziła zgodę na operację przetwarzania. W szczególności w przypadku pisemnego oświadczenia składanego w innej sprawie powinny istnieć gwarancje, że osoba, której dane dotyczą, jest świadoma wyrażenia zgody oraz jej zakresu. Zgodnie z dyrektywą Rady 93/13/EWG oświadczenie o wyrażeniu zgody przygotowane przez administratora powinno mieć zrozumiałą i łatwo dostępną formę, być sformułowane jasnym i prostym językiem i nie powinno zawierać nieuczciwych warunków”.

<sup>11</sup> 18 grudnia 2017 r. została ogłoszona ustawa z 24.11.2017 o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych. Dz.U. 2017, poz. 2361, dalej cytowana jako: ustawa z 24 listopada 2017.

<sup>12</sup> Ustawa z 29.08.1997 o usługach turystycznych. Dz.U. 1997, nr 133, poz. 884. Nowe brzmienie tytułu ustawy wszedł w życie 1 lipca 2018 r. i będzie ono następujące „Ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach hotelarskich oraz usługach pilotów wycieczek i przewodników turystycznych” (Dz.U. 2017, poz. 1553, 2361).

jącego umowę, do której zastosowanie znajduje ta regulacja<sup>13</sup>. Mimo braku wyraźnej regulacji w tym zakresie uznać należy, że formularze te powinny znajdować się na stronie przedsiębiorcy sektora turystycznego kierującego swoją działalność na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej. Podróżny powinien mieć możliwość zapoznania się z treścią formularza i pobrania go w celu utrwalenia na własnym urządzeniu. Nie stanowią one jednak wzorca umownego w rozumieniu prawa cywilnego.

Oprócz informacji o prawach podróźnego określonych w formularzu przedsiębiorca, zgodnie z art. 40 ust. 1 ustawy z 24 listopada 2017 roku, ma obowiązek udzielić również informacji o świadczonych usługach turystycznych. Informacji tych udzielić należy, zanim podróżny zwiąże się jakąkolwiek umową o udział w imprezie turystycznej. Nie ma wyraźnego określenia, w jakiej formie powinny wskazane informacje zostać udostępnione podróżnemu w obrocie cyfrowym. Ustawodawca wymaga jedynie, by informacje te przekazywane były w sposób jasny, zrozumiały i widoczny, a także by nie wprowadzały podróżnego w błąd. Warto jednak podkreślić, że ciężar dowodu w zakresie realizacji obowiązków informacyjnych spoczywa na przedsiębiorcy turystycznym. W praktyce spodziewać się należy, że informacje te zawarte będą w różnego typu wzorcach umownych umożliwiających zawarcie umowy adhezyjnej. Istotną zmianą w stosunku do poprzedniego stanu prawnego będzie jednak obowiązek przedsiębiorcy turystycznego udostępnienia podróżnemu na trwałym nośniku kopii umowy o udział w imprezie turystycznej w chwili zawarcia lub potwierdzenie jej treści niezwłocznie po jej zawarciu<sup>14</sup>.

## ZASADY INKORPORACJI WZORCA UMOWNEGO W UMOWACH O UDZIAŁ W IMPREZIE TURYSTYCZNEJ ZAWIERANEJ ONLINE

Zasady inkorporacji wzorca umownego w formie elektronicznej do umowy zawieranej online określone zostały w art. 384 ust. 4 k.c.<sup>15</sup>, który stanowi że „jeżeli jedna ze stron posługuje się wzorcem umowy w postaci elektronicznej, powinna udostępnić go drugiej stronie przed zawarciem umowy w taki sposób, aby mogła ona wzorec ten przechowywać i odtwarzać w zwykłym toku czynności”. Na tej podstawie można twierdzić, że sama inkorporacja wzorca umownego w formie

<sup>13</sup> W przypadku obrotu cyfrowego zastosowanie znajdzie formularz w załączniku nr 1 do ustawy z 24.11.2017. „Standardowy formularz informacyjny do umów o udział w imprezie turystycznej, jeżeli jest możliwe użycie hiperłącza”, formularz w załączniku nr 3 – „Standardowy formularz informacyjny, w przypadku gdy organizator turystyki przekazuje dane innemu przedsiębiorcy turystycznemu, zgodnie z art. 5 ust. 1 pkt 2 lit. E ustawy”, formularz w załączniku nr 4 – „Standardowy formularz informacyjny, w przypadku gdy przedsiębiorca ułatwiający nabywanie powiązanych usług turystycznych online w rozumieniu art. 6 ust. 1 pkt 1 ustawy jest przewoźnikiem sprzedającym bilet w obie strony”, formularz w załączniku nr 5 – „Standardowy formularz informacyjny, w przypadku gdy przedsiębiorca ułatwiający nabywanie powiązanych usług turystycznych online w rozumieniu art. 6 ust. 1 pkt 1 ustawy jest przedsiębiorcą turystycznym innym niż przewoźnik sprzedający bilet w obie strony”, formularz w załączniku nr 7 – „Standardowy formularz informacyjny, w przypadku gdy przedsiębiorca ułatwiający nabywanie powiązanych usług turystycznych online w rozumieniu art. 6 ust. 1 pkt 2 ustawy jest przewoźnikiem sprzedającym bilet w obie strony”, formularz w załączniku nr 8 – „Standardowy formularz informacyjny, w przypadku gdy przedsiębiorca ułatwiający nabywanie powiązanych usług turystycznych online w rozumieniu art. 6 ust. 1 pkt 2 ustawy jest przedsiębiorcą turystycznym innym niż przewoźnik sprzedający bilet w obie strony”.

<sup>14</sup> Por. art. 40–42 ustawy z 24.11.2017 o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych, Dz.U. 2017, poz. 2361.

<sup>15</sup> Ustawa z 23.04.1964 – Kodeks cywilny. Dz.U. 1964, nr 16, poz. 93.

elektronicznej do umowy konsumenckiej zasadniczo wymaga szczególnego udostępnienia jego treści konsumentowi przed zawarciem umowy i uzyskania jego akceptacji (szerzej: Wejman, 2000; Konarski, 2004; Szczurowski, 2005; Szostek, 2004; Lubasz, 2011). Brakuje jednak normatywnych wskazówek, jak to ma wyglądać od strony technicznej. Ogólne ramy prawne w tym zakresie określone są w art. 10 ust. 3 dyrektywy 2000/31/WE, który stanowi, że warunki umów oraz ogólne postanowienia umowne muszą być udostępnione usługobiorcy w sposób umożliwiający ich przechowywanie i odtwarzanie (szerzej: Lubasz, 2011)<sup>16</sup>. Zasadniczo więc udostępnienie na stronie internetowej wzorca w postaci umożliwiającej jego zapisanie na urządzeniu użytkownika wydaje się spełniać te wymagania.

Jednakże dyrektywa 2015/2302 wymaga czegoś więcej. Przedsiębiorca ma bowiem obowiązek przekazać wymagane przez prawo informacje konsumentowi na trwałym nośniku<sup>17</sup>. Z przytoczonej wyżej definicji trwałego nośnika zawartej w dyrektywie 2015/2302 wynika, że jego zastosowanie pozwalać ma odróżnemu na przechowywanie adresowanych do niego informacji. Po drugie, za pośrednictwem tego nośnika podróźny powinien mieć dostęp do tych informacji w przyszłości, przez okres odpowiedni do celów, jakim te informacje służą. Trzecią istotną cechą trwałego nośnika jest zapewnienie możliwości odtwarzania informacji w niezmienionej postaci. W obrocie elektronicznym powszechnie uznaje się, że cechy te spełniają następujące typy nośników: dyskietka, płyta CD, płyta DVD, pendrive, twardy dysk komputera, poczta elektroniczna (szerzej: Lubasz, 2015a)<sup>18</sup>. Natomiast wątpliwości pojawiają się co do możliwości uznania strony internetowej przedsiębiorcy za nośnik posiadający te cechy.

Przykładem regulacji prawnej, w której wskazano wyraźne cechy, jakie posiadać powinna strona internetowa, by można ją było uznać za trwały nośnik informacji, jest dyrektywa 2016/97 w sprawie dystrybucji ubezpieczeń<sup>19</sup>. Zgodnie z art. 23 ust. 5 dyrektywy informacje mogą być przekazywane za pośrednictwem strony internetowej, jeżeli są skierowane osobiście do klienta lub jeżeli spełnione są następujące warunki:

- a) przekazanie tych informacji za pośrednictwem strony internetowej jest właściwe w związku z transakcją przeprowadzaną między dystrybutorem ubezpieczeń a klientem;
- b) klient wyraził zgodę na przekazanie mu tych informacji za pośrednictwem strony internetowej;

<sup>16</sup> Dyrektywa 2000/31/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z 8.06.2000 w sprawie niektórych aspektów prawnych usług społeczeństwa informacyjnego, w szczególności handlu elektronicznego w ramach rynku wewnętrznego (dyrektywa o handlu elektronicznym). Dz.U. L 178 z 17.07.2000, s. 1.

<sup>17</sup> W przypadku umów zawieranych przez konsumenta za pośrednictwem strony internetowej dyrektywa 2011/83/UE wymaga bowiem w art. 8 ust. 7, żeby „przedsiębiorca dostarczył konsumentowi potwierdzenie zawarcia umowy na trwałym nośniku w rozsądnym terminie po zawarciu umowy na odległość, a najpóźniej w chwili dostarczenia towarów lub przed rozpoczęciem świadczenia usługi. Potwierdzenie to obejmuje: a) wszystkie informacje, o których mowa w art. 6 ust. 1, chyba że przedsiębiorca już dostarczył te informacje konsumentowi na trwałym nośniku przed zawarciem umowy na odległość”.

<sup>18</sup> Zob. preambuła do dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady 2011/83/UE z 25.10.2011 w sprawie praw konsumentów. Dz. Urz. UE. L 2011, nr 304, s. 64) pkt (23) „Trwałe nośniki umożliwiają konsumentowi przechowywanie informacji tak długo, jak jest to dla niego konieczne w celu ochrony swoich interesów wynikających ze stosunków łączących go z przedsiębiorcą. Takie nośniki powinny obejmować w szczególności papier, pamięć USB, płyty CD-ROM, DVD, karty pamięci lub dyski twarde komputerów, a także pocztę elektroniczną”.

<sup>19</sup> Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 2016/97 z 20.01.2016 w sprawie dystrybucji ubezpieczeń. Dz. Urz. UE. L 2016 nr 26, s. 19). Data implementacji: 23.02.2018.

- c) klient został powiadomiony drogą elektroniczną o adresie strony internetowej oraz miejscu na tej stronie, gdzie można znaleźć te informacje;
- d) zapewniono dostępność tych informacji na stronie internetowej tak długo, jak długo klient może w normalnych okolicznościach mieć potrzebę się z nimi zapoznać.

Dodatkowo wskazano, że zastosowanie strony internetowej jest dopuszczalne jedynie, gdy istnieją dowody na to, że klient ma regularny dostęp do internetu. Za taki dowód uznaje się podanie przez klienta adresu poczty elektronicznej na potrzeby tej transakcji (art. 23 ust. 6 dyrektywy 2016/97).

Problematyka dopuszczalności uznania strony internetowej za trwały nośnik obecna jest również w orzecznictwie. Na szczególną uwagę zasługuje orzeczenie Trybunału Sprawiedliwości wydane w sprawie *Content Services*<sup>20</sup>. W orzeczeniu tym Trybunał odpowiedział na pytanie, czy udostępnienie konsumentowi informacji na stronie internetowej dostępnej za pomocą wysłanego hiperlinku na prywatnego maila konsumenta jest równoznaczne z dostarczeniem informacji na trwałym nośniku. Trybunał orzekł w tej sprawie zgodnie z zasadami wyznaczonymi przez obowiązującą wtedy dyrektywę 97/7/WE<sup>21</sup>, która podobnie jak obecnie obowiązująca dyrektywa 2011/83/UE<sup>22</sup>, wymagała, by konsument otrzymał w formie pisemnej lub na innym trwałym, dostępnym dla niego nośniku potwierdzenie istotnych informacji, chyba że informacje te zostały wcześniej przekazane konsumentowi przed zawarciem umowy w formie pisemnej lub na takim innym nośniku<sup>23</sup>. W omawianej sprawie konsument musiał podjąć działanie w celu zapoznania się z informacjami, gdyż musiał otworzyć przesłany mu link. Wobec tego uznano, że jeżeli informacje zawarte na stronie internetowej sprzedawcy są dostępne wyłącznie za pomocą linku przekazanego konsumentowi, informacje te nie są „przekazane” temu konsumentowi ani nie są „otrzymane” przez niego w rozumieniu dyrektywy 97/7/WE (szerzej: Kunkiel-Kryńska, 2012; Wojtaszek-Mik, 2014; Baranowska-Zajac, 2012). Ponadto trwały nośnik powinien umożliwiać konsumentowi przechowywanie kierowanych do niego informacji, w sposób gwarantujący integralność i niezmienność w ich zawartości, a w omawianej sprawie strona internetowa sprzedawcy tych kryteriów nie spełniała<sup>24</sup>. Zwrócić należy jednak uwagę, że Trybunał nie wykluczył możliwości uznania strony internetowej za trwały nośnik. Stwierdził jedynie, że ta strona internetowa nie spełniała wymagań wynikających z definicji trwałego nośnika.

Wyraźne określenie warunków, jakie spełnia musi strona internetowa by mogła zostać uznana za trwały nośnik Trybunał Sprawiedliwości, sformułował na gruncie sprawy C-375/15

---

<sup>20</sup> Wyrok z 5.07.2012 w sprawie C49/11 *Content Services Ltd* przeciwko *Bundesarbeitskammer*. EU:C:2012:419. Zob. również opinię Rzecznika Generalnego Paola Mengozziego przedstawioną 6.03.2012 EU:C:2012:126. Podobny problem, dotyczący jednakże obrotu gospodarczego, umożliwił Trybunałowi szersze omówienie techniki akceptacji wzorców umownych przez kliknięcie (tzw. *click wrapping*) w świetle art. 23 ust. 2 rozporządzenia Bruksela I. Zob. wyrok w sprawie C-322/14 *Jaouad El Majdoub* przeciwko *CarsOnTheWeb.Deutschland GmbH*. EU:C:2015:334.

<sup>21</sup> Dyrektywa 97/7/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z 20.05.1997 w sprawie ochrony konsumentów w przypadku umów zawieranych na odległość. Dz.Urz. UE. L 1997 nr 144, s. 19.

<sup>22</sup> Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady 2011/83/UE z 25.10.2011 w sprawie praw konsumentów (dalej: dyrektywa 2011/83/UE). Dz. Urz. UE L 304/64-88.

<sup>23</sup> Por. art. 4 i art. 5 dyrektywy 97/7/WE.

<sup>24</sup> Zob. pkt 46 i n. w wyroku z 5.07.2012 w sprawie C49/11 *Content Services Ltd* przeciwko *Bundesarbeitskammer*. EU:C:2012:419.

BAWAG Bank<sup>25</sup> dotyczącej usług płatniczych<sup>26</sup>. W ramach umowy internetowej bankowości elektronicznej bank zagwarantował sobie prawo do przekazywania za pośrednictwem wewnętrznej skrzynki mailowej internetowego systemu bankowości elektronicznej powiadomień o zmianach w ogólnych warunkach umów i uważał to za udostępnienie informacji za pomocą trwałego nośnika. Po zbadaniu sprawy Trybunał Sprawiedliwości orzekł, że zmiany w umowie ramowej, które dostawca usług płatniczych przekazuje użytkownikowi tych usług przez skrzynkę poczty elektronicznej na stronie internetowej bankowości elektronicznej, można uznać za dostarczone na trwałym nośniku w rozumieniu tych przepisów tylko wtedy, gdy zostaną spełnione poniższe dwie przesłanki:

- a) omawiana strona internetowa daje temu użytkownikowi możliwość przechowywania informacji adresowanych osobiście do niego w sposób umożliwiający dostęp do nich i odtworzenie ich w niezmienionej postaci we właściwym okresie, bez możliwości jednostronnego wprowadzenia przez tego dostawcę lub przez innego przedsiębiorcę zmian do ich treści oraz
- b) jeżeli użytkownik usług płatniczych jest zmuszony wejść na tę stronę internetową, aby zapoznać się z nowymi informacjami, przekazaniu tych informacji towarzyszy aktywne zachowanie dostawcy usług płatniczych zmierzające do podania do wiadomości użytkownika istnienia i dostępności tych informacji na wskazanej stronie internetowej<sup>27</sup>.

W orzeczeniu tym zwraca się uwagę na istotną kwestię konieczności odróżnienia klienta aktywnie korzystającego z udostępnionych mu funkcjonalności od klienta niekorzystającego z tych funkcjonalności mimo posiadania dostępu. W tym ostatnim przypadku warunkiem uznania, że informacja została przekazana na trwałym nośniku w sytuacji faktycznej będącej podstawą wydanego orzeczenia, mogłoby być zastosowanie systemu powiadomień o istnieniu i dostępności nowych informacji na wskazanej stronie internetowej np. w postaci SMS lub e-maila wysłanego na prywatną skrzynkę elektroniczną. Z uwagi na zbieżność definicji pojęcia trwałego nośnika w różnych dyrektywach nieuniknione wydaje się powoływanie na wypracowane tu kryteria także w innych umowach zawieranych online z konsumentami.

Powyższe regulacje prawne i orzecznictwo wskazują, że strona internetowa może stanowić trwały nośnik tylko, gdy posiada szczególne cechy. Z uwagi na to, że obecnie wzorce umowne w procesie zawierania umowy z konsumentem najczęściej są dostępne tylko na zwykłej stronie internetowej, oczekiwać należy znaczących zmian w obrocie elektronicznym. Pozostaje jeszcze do rozwiązania kwestia zapewnienia integralności, niezmienności i odpowiedniego okresu dostępności informacji umieszczanych na stronie internetowej kierowanych osobiście do klienta. Mimo posiadania pewnych cech trwałego nośnika strona internetowa pozostaje jednak pod kontrolą jej administratora, który zapewne posiadać będzie pełną kontrolę nad treściami w niej zapisanymi, łącznie z możliwością ich modyfikacji i blokady. Na stronach internetowych pełniących funkcję trwałego nośnika konieczne wydaje się wprowadzenie obowiązku notyfikacji zmiany treści na

<sup>25</sup> Wyrok z 25.01.2017 w sprawie C-375/15 BAWAG PSK Bank für Arbeit und Wirtschaft und Österreichische Postsparkasse AG przeciwko Verein für Konsumenteninformation. EU:C:2017:38.

<sup>26</sup> Dyrektywa 2007/64/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z 13.11.2007 w sprawie usług płatniczych w ramach rynku wewnętrznego zmieniająca dyrektywy 97/7/WE, 2002/65/WE, 2005/60/WE i 2006/48/WE i uchylająca dyrektywę 97/5/WE. Dz. Urz. WE 2007 L 319/1–36.

<sup>27</sup> Sentencja wyroku z 25.01.2017 w sprawie C-375/15 BAWAG PSK Bank für Arbeit und Wirtschaft und Österreichische Postsparkasse AG przeciwko Verein für Konsumenteninformation. EU:C:2017:38.

skrzynce elektronicznej klienta i stworzenia systemu zabezpieczeń dla treści tam się znajdujących. Ponadto od decyzji administratora strony internetowej zależy dostęp klienta do jej zawartości. W szczególności może on zablokować ten dostęp w związku z realizacją uprawnień zmierzających do zakończenia umowy. Jeżeli odbywa się to w trakcie sporu związanego z nienależytą realizacją umowy, klient pozbawiony zostanie dostępu do istotnych dokumentów określających jego prawa i obowiązki oraz dokumentów mogących stanowić dowód w postępowaniu sądowym.

## PODSUMOWANIE

Dyrektywa 2015/2302 wprowadza ważną modyfikację procesu zawierania umowy o udział w imprezie turystycznej. Oderwanie się od tradycyjnej pisemnej formy informacji preferowanej na gruncie dyrektywy 90/314, a w praktyce nierealizowanej, będzie miało istotne znaczenie do całego sektora usług turystycznych. Wprowadzenie wymogu udostępniania informacji na trwałym nośniku oznacza także znaczącą poprawę sytuacji podróżnego, który dysponować będzie kompletnymi wzorcami umownymi regulującymi jego stosunek prawny z przedsiębiorcą. Niedostarczenie bowiem wzorca umownego w wymaganej formie i w odpowiednim czasie oznaczać będzie, że nie wiąże on podróżnego. Równocześnie, jeżeli przedsiębiorca nie dostarczy informacji wymaganych przez prawo w odpowiednim czasie i w odpowiedniej formie, naraża się co najmniej na wykreślenie z rejestru działalności regulowanej, odpowiedzialność kontraktową, odpowiedzialność wynikającą z ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym za stosowanie nieuczciwej praktyki rynkowej wprowadzającej w błąd oraz w przypadku wielokrotnego stosowania tej praktyki także na odpowiedzialność wynikającą z naruszenia zbiorowych interesów konsumenckich. Jednocześnie zwrócić należy uwagę, że obowiązek posługiwania się trwałym nośnikiem nie jest szczególnie uciążliwy dla przedsiębiorców, którzy i tak już większość czynności związanych z zawieraniem umowy o świadczenie usług turystycznych realizują przy użyciu sieci teleinformatycznych. Klienci biur również podróży preferują ten kanał komunikacji.

## LITERATURA

- Baranowska-Zajac, W. (2012). *Glosa do wyroku TS z dnia 5 lipca 2012 r., C-49/11*. LEX/el. 2012.
- Bednarek, M. (2013). Wzorce umowne. W: E. Łętowska (red.), *System prawa prywatnego* (s. 591–834). T. 5: *Prawo zobowiązań – część ogólna*. Warszawa: C.H. Beck.
- Giaro, M. (2008). Zawarcie umowy za pośrednictwem internetowych platform aukcyjnych. *Przegląd Prawa Handlowego*, 4, 40–47.
- Giaro, M. (2014). *Zawarcie umowy w trybie aukcji internetowej*. Warszawa: LexisNexis.
- Gołaczyński, J., Górecki, J., Polański, P., Szostek, D., Zachariasiewicz, M.A. (2013). Zawarcie umowy i jej forma. W: W. Popiołek (red.), *System prawa handlowego* (s. 269–424). T. 9: *Międzynarodowe prawo handlowe*. Warszawa: C.H. Beck.
- Kaczmarek-Templin, B. (2014a). Komentarz do art. 2 pkt 4. W: B. Kaczmarek-Templin, P. Stec, D. Szostek (red.), *Ustawa o prawach konsumenta. Kodeks cywilny (wyciąg). Komentarz* (s. 20–23). Warszawa: C.H. Beck.
- Kaczmarek-Templin, B. (2014b). Komentarz do art. 21. W: B. Kaczmarek-Templin, P. Stec, D. Szostek (red.), *Ustawa o prawach konsumenta. Kodeks cywilny (wyciąg). Komentarz* (s. 137–140). Warszawa: C.H. Beck.
- Konarski, X. (2004). *Komentarz do ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną*. Warszawa: Difin.

- Kunkiel-Kryńska, A. (2012). Prawo konsumenckie UE – informowanie konsumenta – hiperlink na stronie internetowej przedsiębiorcy – wprowadzenie i wyrok TS z 5.07.2012 r. w sprawie C-49/11 Content Services v. Bundesarbeitskammer. *Europejski Przegląd Sądowy*, 12, 52–56.
- Lubasz, D. (2011). Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną. W: D. Lubasz, M. Namysłowska (red.), *Świadczenie usług drogą elektroniczną oraz dostęp warunkowy. Komentarz do ustaw*. Warszawa: LexisNexis. LEX/el.
- Lubasz, D. (2015a). Komentarz do art. 2 pkt 4. W: D. Lubasz, M. Namysłowska (red.), *Ustawa o prawach konsumenta. Komentarz*. Warszawa: Wolter Kluwer. LEX/el.
- Lubasz, D. (2015b). Komentarz do art. 21. W: D. Lubasz, M. Namysłowska (red.), *Ustawa o prawach konsumenta. Komentarz*. Warszawa: Wolter Kluwer. LEX/el.
- Metzger, A. (2017). Data as Counter-Performance. What Rights and Duties do Parties Have? Pobrane z: <https://www.jipitec.eu/issues/jipitec-8-1-2017/4528> (20.10.2017).
- Szczurowski, T. (2005). Udostępnienie wzorca umowy w postaci elektronicznej. *Przegląd Prawa Handlowego*, 7, 36–40.
- Szostek, D. (2004). *Czynność prawna a środki komunikacji elektronicznej*. Kraków: Zakamycze.
- Wejman, F. (2000). Wzorce umów na stronach WWW i w poczcie elektronicznej. *Transformacje Prawa Prywatnego*, 4, 41–60.
- Wojtaszek-Mik, E. (2014). Informacja konsumencka w świetle orzecznictwa Europejskiego Trybunału Sprawiedliwości. W: K. Ślebza (red.), *Studia i analizy Sądu Najwyższego*. T. VII. Warszawa: Wolter Kluwer, LEX/el.

---

## STANDARD CONTRACTS TERMS IN PACKAGE TRAVEL CONTRACTS FROM THE PERSPECTIVE OF THE DIRECTIVE 2015/2302 ON PACKAGE TRAVEL AND LINKED TRAVEL ARRANGEMENTS

### ABSTRACT

The purpose of that article is to analyze the rules of concluding package travel contract in the directive 2015/2302 on package travel and linked travel arrangements. The new directive aims to modernize the rules on package travel contracts currently contained in Directive 90/314/EEC, by increasing the protection of consumers purchasing online travel services. Changes into the process of concluding contracts will increase legal certainty and transparency for both travelers and businesses and ensure fairer competition between travel businesses. Almost all package travel contracts are concluded using standard contract terms and model of adhesion contracts. Conclusion of contracts using standard contract terms requires, however, according to directive 2015/2302, providing the relevant information on durable medium. The aim of this article is to analyze which channel of information can be recognised as a durable medium in electronic commerce in the context of legal obligation of the trader to provide the traveller with a proper information. This issue will be discussed from the perspective of EU law and the case law of the Court of Justice. This will include, in particular, detailed examination of the admissibility of the click-wrapping technique as well as the website as a durable medium.

### KEYWORDS

directive 2015/2302, standard contract terms; durable medium; information requirements. package travel contract

*Translated by Agnieszka Kubiak-Cyrul*