

Nazwa kwalifikacji: **Obsługa klienta oraz rozliczanie imprez i usług turystycznych**

Symbol kwalifikacji: **HGT.08**

Numer zadania: **01**

Wersja arkusza: **SG**

Wypełnia zdający

Numer PESEL zdającego*

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Numer stanowiska

--	--	--

Miejsce na naklejkę z numerem
PESEL i z kodem ośrodka

Czas trwania egzaminu: **150** minut

HGT.08-01-26.06-SG

EGZAMIN ZAWODOWY

Rok 2026

CZĘŚĆ PRAKTYCZNA

**PODSTAWA PROGRAMOWA
2019**

Instrukcja dla zdającego

1. Na pierwszej stronie arkusza egzaminacyjnego wpisz w oznaczonym miejscu swój numer PESEL*, numer stanowiska i naklej naklejkę** z numerem PESEL i z kodem ośrodka.
2. Sprawdź, czy arkusz egzaminacyjny zawiera 20 stron i nie zawiera błędów. Ewentualny brak stron lub inne usterki zgłoś przez podniesienie ręki przewodniczącemu zespołu nadzorującego.
3. Zapoznaj się z treścią zadania oraz stanowiskiem egzaminacyjnym. Masz na to 10 minut. Czas ten nie jest wliczany do czasu trwania egzaminu.
4. Czas rozpoczęcia i zakończenia pracy zapisze w widocznym miejscu przewodniczący zespołu nadzorującego.
5. Wykonaj samodzielnie zadanie egzaminacyjne. Przestrzegaj zasad bezpieczeństwa i organizacji pracy.
6. Po zakończeniu wykonania zadania pozostaw arkusz egzaminacyjny z rezultatami wykonania zadania na swoim stanowisku lub w miejscu wskazanym przez przewodniczącego zespołu nadzorującego.
7. Po uzyskaniu zgody zespołu nadzorującego możesz opuścić salę/miejsce przeprowadzania egzaminu.

Powodzenia!

* w przypadku braku numeru PESEL – seria i numer paszportu lub innego dokumentu potwierdzającego tożsamość

** w przypadku otrzymania naklejki

Zadanie egzaminacyjne

Korzystając z informacji o organizatorze turystyki, fragmentu ogłoszenia z ofertą pracy na stanowisko rezydenta biura podróży, bazy danych o kandydatach na stanowisko rezydenta biura podróży, fragmentu umowy o udział w imprezie turystycznej, oferty wybranych wycieczek fakultatywnych, harmonogramu transferów autokarowych na wycieczki fakultatywne, fragmentu kalendarza na rok 2026, fragmentu listy akwizycyjnej na wycieczki fakultatywne, instrukcji i zasad korzystania z odbiornika *tour guide system* w języku obcym, fragmentu reklamacji klienta, fragmentu książki korespondencyjnej, fragmentu sprawozdania rezydenta biura podróży z transferu lotnisko – hotel, fragmentu karty rozliczenia marży imprezy turystycznej, instrukcji wystawiania vouchera na wycieczkę fakultatywną oraz informacji dodatkowych niezbędnych do przygotowania dokumentów związanych z realizacją i rozliczeniem imprezy turystycznej, sporządź:

- umowę zlecenia z rezydentem biura podróży,
- vouchery na wycieczki fakultatywne,
- instrukcję i zasady korzystania z odbiornika *tour guide system*,
- odpowiedź na reklamację klienta,
- polecenie przelewu w systemie bankowym,
- korektę rozliczenia marży imprezy turystycznej.

Druki niezbędne do sporządzenia dokumentów znajdują się w arkuszu egzaminacyjnym.

Wszystkie dokumenty sporządź w języku polskim.

Informacje o organizatorze turystyki



Biuro Podróży *Bałkany Travel* sp. z o.o.

ul. Cicha 79

34-600 Limanowa

NIP 7896754532

tel.: +48 41 275 40 50

e-mail: biuro@balkany.pl

www.balkany.pl

numer rachunku bankowego: PL 12 5555 5555 7777 7777 8888 8888

Biuro Podróży *Bałkany Travel* sp. z o.o. specjalizuje się w organizacji imprez turystyki wypoczynkowej w krajach Półwyspu Bałkańskiego. W trakcie pobytu uczestnicy biorą udział w wycieczkach fakultatywnych, podczas których przewodnicy turystyczni i turyści korzystają z elektronicznego systemu oprowadzania grup *tour guide system*.

Do opieki nad uczestnikami na poszczególnych destynacjach Biuro Podróży *Bałkany Travel* sp. z o.o. zatrudnia rezydentów biura podróży.

Na sezon letni 2026 organizator turystyki poszukiwał osoby na stanowisko rezydenta biura podróży w Słonecznym Brzegu w Bułgarii i zamieścił ogłoszenie z ofertą pracy w serwisach rekrutacyjnych. Z wyłonionym w procesie rekrutacji kandydatem została podpisana umowa zlecenia.

W sezonie letnim 2026 Biuro Podróży *Bałkany Travel* sp. z o.o. było organizatorem wczasów dla Anny i Piotra Romero, z którymi podpisana została umowa o udział w imprezie turystycznej. Na miejscu klienci zakupili u rezydenta biura podróży wycieczki fakultatywne, na które wystawione zostały vouchery. Po zakończeniu imprezy turystycznej organizator turystyki otrzymał od nich reklamację na swoje usługi, na którą odpowiedział pisemnie, a następnie dokonał korekty rozliczenia marży imprezy turystycznej.

Ogłoszenie z ofertą pracy na stanowisko rezydenta biura podróży (fragment)



Jeśli uwielbiasz podróże i lubisz pracować z ludźmi, to mamy idealną pracę dla Ciebie!

Stanowisko:	Rezydent biura podróży
Miejsce pracy:	Bułgaria, Słoneczny Brzeg
Okres zatrudnienia:	4 miesiące (01.06.2026-30.09.2026)
Forma zatrudnienia:	Umowa zlecenia

Zakres obowiązków:

- opieka nad klientami,
- obsługa transferów lotnisko-hotel-lotnisko,
- pomoc przy kwaterowaniu klientów w hotelach,
- prowadzenie spotkań informacyjnych dla klientów,
- dyżury hotelowe,
- akwizycja i sprzedaż wycieczek fakultatywnych.

Wymagania:

- pełnoletność,
 - wykształcenie co najmniej średnie,
 - prawo jazdy kategorii B,
 - płynna znajomość języka polskiego,
 - bardzo dobra znajomość języka angielskiego,
 - ukończony kurs rezydenta biura podróży,
 - doświadczenie w pracy na stanowisku rezydenta biura podróży,
 - odpowiedzialność, samodzielność i wysoka kultura osobista,
 - zaradność w sytuacjach trudnych i stresujących,
 - gotowość do pracy zgodnie z grafikiem (również w godzinach nocnych).
- Znajomość języka bułgarskiego będzie dodatkowym atutem.

Zapewniamy:

- przeloty samolotem na trasie Warszawa – Burgas – Warszawa,
- zakwaterowanie,
- pełne wyżywienie,
- ubezpieczenie KL, NNW, OC,
- samochód służbowy, strój służbowy i telefon służbowy.

CV należy składać na adres: rekrutacja@balkany.pl

Wybranych kandydatów zaprosimy na rozmowę rekrutacyjną.

Baza danych o kandydatach na stanowisko rezydenta biura podróży

Baza przygotowana została na podstawie CV złożonych na adres mailowy rekrutacja@balkany.pl w odpowiedzi na ogłoszenie z ofertą pracy.

Imię i nazwisko	Wiek	Wykształcenie	Prawo jazdy	Znajomość języków obcych	Dodatkowe informacje	Dane kontaktowe: adres zamieszkania, telefon, e-mail	Seria i numer dowodu osobistego
Piotr Michalik	26 lat	wyższe (licencjat)	kat. B	j. angielski – bardzo dobry j. niemiecki – dobry	ukończony kurs pilota wycieczek; ukończony kurs rezydenta biura podróży	94-345 Lubiechowo ul. Towarowa 16 +48 605 678 555 piotrm@wp.pl	EDE 567867
	Numer rachunku bankowego do przekazania wynagrodzenia: PL 12 6789 0987 8765 4535 3456 7652						
Beata Kowalik	25 lat	średnie	brak	j. angielski – bardzo dobry j. bułgarski – dobry	ukończony kurs rezydenta biura podróży; doświadczenie w pracy na stanowisku rezydenta biura podróży	16-200 Holendry Stare ul. Stawowa 12 +48 507 678 543 bercia2000@gmail.com	ABR 786545
	Numer rachunku bankowego do przekazania wynagrodzenia: PL 12 6543 8976 9087 6666 5643 8976						
Michał Niezgoda	30 lat	wyższe (magisterskie)	kat. A i B	j. angielski – bardzo dobry	ukończony kurs rezydenta biura podróży; doświadczenie w pracy na stanowisku rezydenta biura podróży	45-098 Nowa Wieś ul. Brzozowa 23 +48 712 897 564 michael.niezgoda@icloud.com	UNA 459008
	Numer rachunku bankowego do przekazania wynagrodzenia: PL 12 4567 0000 9087 9876 6789 6666						

Umowa o udział w imprezie turystycznej (fragment)

Umowa o udział w imprezie turystycznej	
Numer umowy	67890
Organizator turystyki	Biuro Podróży <i>Balkany Travel</i> sp. z o.o.
Zgłaszający	Anna Romero, zam. ul. Kórnicka 23, 60-001 Poznań, tel. +48 604 567 789, e-mail: romero70@icloud.com
Uczestnicy	Anna Romero, ur. 12.09.1970 r. Piotr Romero, ur. 19.07.1969 r.
Przedmiot umowy	Wczasy w Bułgarii
Termin	12-19.07.2026 r.
Miejsce pobytu (miejscowość, nazwa i kategoria hotelu) lub trasa wycieczki	Bułgaria, Słoneczny Brzeg, Hotel <i>Venus</i> ****
Rodzaj środka transportu, klasa podróży, trasa	Samolot, klasa ekonomiczna, Warszawa – Burgas – Warszawa
Miejsce zbiórki	Warszawa, Lotnisko Chopina (hala odlotów)
Cena za osobę	4 500,00 PLN
Wartość umowy	9 000,00 PLN
Data zawarcia umowy	12.04.2026 r.
Załącznik do Umowy o udział w imprezie turystycznej – informacje praktyczne dla uczestnika wczasów	
Problem z bagażem (uszkodzenie, opóźnienie, zagubienie) należy zgłosić w biurze zagubionego bagażu przed opuszczeniem strefy odbioru bagażu oraz niezwłocznie skontaktować się telefonicznie z rezydentem biura podróży i poinformować go o zaistniałej sytuacji. Numer telefonu rezydenta biura podróży (czynny całą dobę): +359 888 888 888	

Oferta wybranych wycieczek fakultatywnych
oferowanych przez Biuro Podróży *Balkany Travel* sp. z o.o.

STARY NESEBYR – MIASTO UNESCO (symbol wycieczki – SB1)



Najstarsza część miasta była niegdyś skalną wysepką, a obecnie łączy ją ze stałym lądem sztuczna grobla. Przeważająca część zabudowy pochodzi z XI-XIV wieku. Zachowało się tu wiele bogato zdobionych cerkwi bizantyjskich.

Główne punkty programu wycieczki:

- zabytkowy młyn przy grobli,
- bizantyjskie mury obronne,
- Muzeum Archeologiczne,
- ruiny antycznego teatru,
- domy mieszczańskie,
- Cerkiew Chrystusa Pantokratora.

Ponadto czas na:

- indywidualny spacer po porcie,
- wizytę w winiarni i degustację win z lokalnej winnicy.

Termin: każdy czwartek

Czas zwiedzania: 5 godzin

Cena: 170,00 EUR/os.

Cena zawiera: transfery autokarem, opiekę lokalnego przewodnika w języku polskim, korzystanie z odbiornika *tour guide system*, bilety wstępu.

Informacje, rezerwacja i płatność u rezydenta biura podróży.

Płatność wyłącznie w euro.

NESEBYR NOCĄ (symbol wycieczki – SB3)



W 1956 roku zabytkowe miasto Nesebyr zostało uznane za rezerwat architektoniczny i archeologiczny, a w 1983 roku zostało wpisane na Listę Światowego Dziedzictwa UNESCO. Klimatyczne uliczki wypełniają się tłumem turystów nie tylko w ciągu dnia, ale również po zmroku.

Główne punkty programu wycieczki:

- rejs statkiem wokół półwyspu, na którym znajduje się zabytkowe Stare Miasto,
- udział w *Wieczorze Bułgarskim* w lokalnej restauracji (regionalne potrawy i napoje, występ zespołu folklorystycznego, zabawy przy muzyce na żywo).

Ponadto czas na:

- indywidualny spacer po pięknie oświetlonych, klimatycznych uliczkach Nesebyru,
- zakup lokalnych pamiątek.

Termin: każdy czwartek

Czas zwiedzania: 3 godziny

Cena: 190,00 EUR/os.

Cena zawiera: transfery autokarem, opiekę lokalnego przewodnika w języku polskim, rejs statkiem, udział w *Wieczorze Bułgarskim*.

Informacje, rezerwacja i płatność u rezydenta biura podróży.

Płatność wyłącznie w euro.

Uwaga!

Wycieczki fakultatywne: STARY NESEBYR – MIASTO UNESCO (SB1) i NESEBYR NOCĄ (SB3) można łączyć ze sobą. Uczestnicy wycieczki SB1 pozostają w Starym Nesebyrze i dołączają do uczestników wycieczki SB3. **Przy połączeniu wycieczek SB1 i SB3 zniżka 20 % na każdą z wycieczek.**

Harmonogram transferów autokarowych na wycieczki fakultatywne

STARY NESEBYR – MIASTO UNESCO (SB1)	
Uczestnicy zobowiązani są przybyć na miejsce zbiórki na transfer 10 minut przed planowaną godziną odjazdu autokaru.	
TRANSFER TAM	
Miejsce zbiórki na transfer (nazwa hotelu, miejscowość)	Godzina odjazdu autokaru
<i>Hotel Artemida, Święty Włas</i>	11:30
<i>Hotel Semiramida, Słoneczny Brzeg</i>	12:00
<i>Hotel Venus, Słoneczny Brzeg</i>	12:15
<i>Hotel Sunny Beach, Słoneczny Brzeg</i>	12:35
Zakończenie transferu i spotkanie z lokalnym przewodnikiem w Nesebyrze. Rozpoczęcie zwiedzania – parking <i>Yacht port</i> o godz. 13:00	
TRANSFER POWRÓT	
Wyjazd z Nesebyru o godz. 18:10 – miejsce zbiórki: parking <i>Yacht port</i> .	
Zakończenie transferu (nazwa hotelu, miejscowość)	Godzina zakończenia transferu /przyjazdu do hotelu
<i>Hotel Sunny Beach, Słoneczny Brzeg</i>	18:35
<i>Hotel Venus, Słoneczny Brzeg</i>	18:55
<i>Hotel Semiramida, Słoneczny Brzeg</i>	19:10
<i>Hotel Artemida, Święty Włas</i>	19:40

NESEBYR NOCĄ (SB3)	
Uczestnicy zobowiązani są przybyć na miejsce zbiórki na transfer 10 minut przed planowaną godziną odjazdu autokaru.	
TRANSFER TAM	
Miejsce zbiórki na transfer (nazwa hotelu, miejscowość)	Godzina odjazdu autokaru
<i>Hotel Artemida, Święty Włas</i>	18:15
<i>Hotel Semiramida, Słoneczny Brzeg</i>	18:45
<i>Hotel Venus, Słoneczny Brzeg</i>	19:00
<i>Hotel Sunny Beach, Słoneczny Brzeg</i>	19:20
Zakończenie transferu i spotkanie z lokalnym przewodnikiem w Nesebyrze. Rozpoczęcie zwiedzania – parking <i>Yacht port</i> o godz. 19:45	
TRANSFER POWRÓT	
Wyjazd z Nesebyru o godz. 23:10 – miejsce zbiórki: parking <i>Yacht port</i> .	
Zakończenie transferu (nazwa hotelu, miejscowość)	Godzina zakończenia transferu /przyjazdu do hotelu
<i>Hotel Sunny Beach, Słoneczny Brzeg</i>	23:35
<i>Hotel Venus, Słoneczny Brzeg</i>	23:55
<i>Hotel Semiramida, Słoneczny Brzeg</i>	00:10
<i>Hotel Artemida, Święty Włas</i>	00:30

Kalendarz na rok 2026 (fragment)

LIPIEC						
Poniedziałek	Wtorek	Środa	Czwartek	Piątek	Sobota	Niedziela
		1	2	3	4	5
6	7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27	28	29	30	31		

Lista akwizycyjna na wycieczki fakultatywne na destynacji Słoneczny Brzeg (fragment)

Lp.	Imię i nazwisko uczestnika	Symbol wycieczki	Data zapłaty za wycieczkę	Numer vouchera	Uwagi
(...)					
4	Anna Romero	SB1	13.07.2026	134	łączona z SB3
5	Anna Romero	SB3	13.07.2026	135	łączona z SB1
6	Piotr Romero	SB1	13.07.2026	136	łączona z SB3
7	Piotr Romero	SB3	13.07.2026	137	łączona z SB1

Instrukcja i zasady korzystania z odbiornika *tour guide system* w języku angielskim

<i>Tour guide system</i> consists of a transmitter microphone for the guide and receiver with headphones for the tourists.		
TOUR GUIDE SYSTEM RECEIVER 	1.	Before the tour you will receive a wireless receiver and one-use headphones.
	2.	To turn the device on, press the red button for two seconds.
	3.	The LED lights up green when the device is turned on.
	4.	Make sure that the device is fully charged.
	5.	Select the channel indicated by the guide.
	6.	Connect your headphones to the receiver.
	7.	The volume can be adjusted with a side knob.
	8.	The receiver should not be exposed to direct sunlight and rain.
	9.	After the tour, turn off the receiver and return the device to the guide.
	10.	The penalty for destroying or losing the receiver is EUR 150.

Instrukcja i zasady korzystania z odbiornika *tour guide system* w języku rosyjskim

Tour guide system состоит из микрофона-передатчика для гида и приёмника с наушниками для туристов.

TOUR GUIDE SYSTEM

ПРИЁМНИК



1. Перед экскурсией получите беспроводной приёмник и одноразовые наушники.
2. Чтобы включить устройство, нажмите красную кнопку и удерживайте её в течение двух секунд.
3. После включения устройства индикатор загорится зелёным светом.
4. Убедитесь, что устройство полностью заряжено.
5. Выберите канал, указанный гидом.
6. Подключите наушники к приёмнику.
7. Громкость можно регулировать с помощью бокового колесика.
8. Не подвергайте приёмник воздействию прямых солнечных лучей и дождя.
9. После окончания экскурсии выключите приёмник и верните его гиду.
10. Штраф за потерю или повреждение приёмника составляет 150 евро.

Instrukcja i zasady korzystania z odbiornika *tour guide system* w języku niemieckim

Das *Tour Guide System* besteht aus einem Mikrofon-Sender für den Reiseleiter und einem Empfänger mit Kopfhörern für die Touristen.

TOUR GUIDE SYSTEM

EMPFÄNGER



1. Vor der Führung erhalten Sie einen drahtlosen Empfänger und Einwegkopfhörer.
2. Um das Gerät einzuschalten, drücken Sie den roten Knopf zwei Sekunden lang.
3. Nach dem Einschalten leuchtet die LED-Anzeige grün.
4. Prüfen Sie, ob das Gerät vollständig aufgeladen ist.
5. Wählen Sie den vom Reiseleiter angegebenen Kanal.
6. Schließen Sie die Kopfhörer an den Empfänger an.
7. Die Lautstärke kann mit dem seitlichen Drehknopf reguliert werden.
8. Setzen Sie den Empfänger nicht direkter Sonneneinstrahlung oder Regen aus.
9. Nach der Führung schalten Sie den Empfänger aus und geben ihn an den Reiseleiter zurück.
10. Die Strafe für Beschädigung oder Verlust des Empfängers beträgt 150 Euro.

Instrukcja i zasady korzystania z odbiornika *tour guide system* w języku francuskim

Tour guide system comprend un microphone-émetteur pour le guide et un récepteur avec des écouteurs pour les touristes.

TOUR GUIDE SYSTEM

RECEPTEUR



1. Avant la visite vous recevrez un récepteur sans fil et des écouteurs jetables.
2. Pour mettre en marche l'appareil, appuyez sur le bouton rouge pendant deux secondes.
3. Après avoir allumé l'appareil, la diode LED s'allume en vert.
4. Vérifiez que l'appareil est complètement chargé.
5. Sélectionnez la chaîne indiquée par le guide.
6. Branchez les écouteurs au récepteur.
7. Il est possible de régler le volume à l'aide de la molette latérale.
8. Le récepteur ne doit être exposé directement ni au soleil ni à la pluie.
9. Une fois la visite terminée vous devez éteindre l'appareil et de le rendre au guide.
10. L'amende pour la détérioration et la perte de l'appareil s'élève à 150 euros.

Reklamacja klienta (fragment)

Anna i Piotr Romero
ul. Kórnicka 23
60-001 Poznań

Poznań, 27.07.2026 r.

Biuro Podróży
Bałkany Travel sp. z o.o.
ul. Cicha 79
34-600 Limanowa

Temat: Dotyczy umowy o udział w imprezie turystycznej nr 67890

W dniu 12.07.2026 r. przylecieliśmy samolotem (lot nr LO5678) z Warszawy do Burgas. Po odbiorze bagażu okazało się, że jedna z naszych walizek została uszkodzona.

Zgodnie z Państwa instrukcją od razu udaliśmy się do biura zagubionego bagażu w celu zgłoszenia szkody. Po wejściu do hali przylotów o godz. 14:30 nie zastaliśmy oczekującego na nas rezydenta biura podróży. Nie znaleźliśmy również na zewnątrz budynku terminalu naszego autokaru. Nasz telefon był rozładowany i nie mogliśmy skontaktować się z rezydentem, niemniej jednak uważamy, iż rezydent powinien poczekać na nas na lotnisku i zapewnić nam transfer z lotniska do hotelu. Po ponownym uruchomieniu telefonu odsłuchaliśmy nagranie i skontaktowaliśmy się z rezydentem, który jednak odmówił przyjechania po nas na lotnisko. Byliśmy zmuszeni skorzystać z taksówki. W załączeniu przesyłamy rachunek za przejazd taksówką z lotniska do hotelu *Venus* na kwotę 100 EUR. W związku z powyższym oczekujemy zwrotu po 50 EUR na osobę.

Prosimy o przelew całej kwoty na konto Anny Romero w banku Vero Bank, numer rachunku bankowego: PL 34 8888 8888 7888 7777 6666 8888.

Z poważaniem
Anna i Piotr Romero

Książka korespondencyjna
Biura Podróży *Balkany Travel sp. z o.o. (fragment)*

KORESPONDENCJA PRZYPADAJĄCA				
Numer kolejny	Data korespondencji	Od kogo	Treść korespondencji	Podpis przyjmującego korespondencję
	Data otrzymania korespondencji			
98/2026	27.07.2026	Anna Romero Piotr Romero	Reklamacja – nr umowy 67890	Marianna Piętka
	28.07.2026			

KORESPONDENCJA WYCHODZĄCA				
Numer kolejny	Data korespondencji	Do kogo	Treść korespondencji	Podpis wysyłającego korespondencję
	Data wysłania korespondencji			
18/2026	17.08.2026	Anna Romero Piotr Romero	Odpowiedź na reklamację – nr umowy 67890	Marianna Piętka
	17.08.2026			

Sprawozdanie rezydenta biura podróży z transferu lotnisko – hotel (fragment)

TRANSFER LOTNISKO – HOTEL	
Miejsce odbioru podróżnych	Port Lotniczy Burgas (hala przylotów)
Miejsce docelowe (nazwa hotelu, miejscowość)	Hotel <i>Venus</i> , Słoneczny Brzeg
Data transferu	12.07.2026
Numer lotu	LO5678
Planowana godzina przylotu	13:00
Planowana godzina rozpoczęcia transferu	14:00
Planowana liczba podróżnych	40
REALIZACJA TRANSFERU	
Godzina przylotu	13:00
Godzina rozpoczęcia transferu	14:20
Liczba podróżnych uczestniczących w transferze	38
Liczba podróżnych, którzy nie stawili się na transfer	2
Godzina przyjazdu do hotelu	15:15
Uwagi	Dwie osoby (Anna i Piotr Romero) nie stawili się w hali przylotów na lotnisku w Burgas na transfer do hotelu. Klienci nie kontaktowali się z numerem telefonu +359 888 888 888. Próba połączenia telefonicznego z podanym na liście uczestników numerem telefonu nie powiodła się. Na poczcie głosowej pozostawiona została wiadomość z prośbą o pilny kontakt z rezydentem biura podróży.

Karta rozliczenia marży imprezy turystycznej (fragment)

Data rozliczenia	21.07.2026
Nr umowy o udział w imprezie turystycznej	67890
Liczba uczestników	2
Wpływy [zł]	9 000,00
Koszty poniesione dla bezpośredniej korzyści turysty [zł]	7 500,00
Marża [zł]	1 500,00
Podatek VAT należny [zł]	280,49
Marża pomniejszona o podatek VAT należny [zł]	1 219,51

Instrukcja wystawiania vouchera na wycieczkę fakultatywną

1. Voucher jest imienny i wystawiany na każdego uczestnika osobno.
2. Voucher wystawiany jest na każdą wycieczkę fakultatywną osobno.
3. W przypadku łączenia dwóch wycieczek w pozycji *Uwagi* należy wpisać: *Wycieczka łączona* z i podać symbol drugiej wycieczki fakultatywnej. W polach przeznaczonych na informacje o transferach, z których uczestnicy nie będą korzystać, należy wpisać *nie dotyczy* lub wstawić kreskę.
4. Voucher wystawiany jest przez rezydenta biura podróży w dniu dokonania płatności pełnej należności za wycieczkę fakultatywną przez uczestnika i jest dowodem dokonania tej płatności.

Informacje dodatkowe niezbędne do przygotowania dokumentów związanych z realizacją i rozliczeniem marży imprezy turystycznej

1. Na podstawie przesłanych CV Biuro Podróży *Bałkany Travel* sp. z o.o. dokonało wyboru jednego kandydata na rezydenta biura podróży zgodnie z przedstawionymi w *Ofercie pracy na stanowisko rezydenta biura podróży* wymaganiami i podpisało z nim Umowę zlecenia nr 34 w dniu 15.04.2026 r. Ustalone wynagrodzenie brutto dla rezydenta biura podróży na sezon Lato 2026 wynosi 4 500,00 zł/miesiąc.
2. Korekty rozliczenia marży imprezy turystycznej (umowa o udział w imprezie turystycznej nr 67890) dokonano w dniu udzielenia odpowiedzi na reklamację klienta. Przedstawiony przez klienta rachunek za przejazd taksówką nie został wystawiony prawidłowo i nie mógł być uwzględniony w rozliczeniu kosztów poniesionych dla bezpośredniej korzyści turysty, dlatego korekta uwzględnia jedynie obniżenie ceny imprezy turystycznej o kwotę zwrotu nadpłaty dla klienta.
3. W sprawach związanych z zatrudnieniem rezydenta biura podróży oraz rozpatrywaniem reklamacji Biuro Podróży *Bałkany Travel* sp. z o.o. reprezentuje Marianna Piętka – Dyrektor.
4. Przelew krajowy jest transferem pieniędzy między bankami w Polsce.

Czas przeznaczony na wykonanie zadania wynosi 150 minut.

Ocenie podlegać będą 6 rezultatów:

- umowa zlecenia z rezydentem biura podróży,
- vouchery na wycieczki fakultatywne,
- instrukcja i zasady korzystania z odbiornika *tour guide system*,
- odpowiedź na reklamację klienta,
- polecenie przelewu w systemie bankowym,
- korekta rozliczenia marży imprezy turystycznej.

Umowa zlecenia z rezydentem biura podróży (fragment)

UMOWA ZLECENIA Nr

Umowa zawarta w dniu pomiędzy:

.....
z siedzibą w
reprezentowanym przez -
zwanym dalej **Zleceniodawcą**,
a Panią/Panem

.....,
dowód osobisty (seria i numer):
miejsce zamieszkania:
numer telefonu:
adres e-mail:
zwanym dalej **Zleceniobiorcą**.

Zleceniodawca i Zleceniobiorca zwani są łącznie dalej Stronami, a każdy z nich z osobna zwany jest także Stroną.

§ 1.

Zleceniobiorca oświadcza, że posiada odpowiednie uprawnienia i kwalifikacje, niezbędne do wykonywania pracy na stanowisku

Zleceniodawca zleca, a Zleceniobiorca zobowiązuje się do wykonania czynności wynikających z zakresu obowiązków. Strony ustalają następujący zakres obowiązków Zleceniobiorcy:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

§ 2.

*Zleceniobiorca zobowiązuje się wymienione w § 1. czynności wykonywać w okresie od dnia
do dnia Miejscem wykonywania pracy jest*

Zleceniobiorca wykona powierzone czynności z należytą starannością.

§ 3.

Za prawidłowe wykonanie wymienionych w § 1. czynności *Zleceniobiorca* za cały okres wykonywania zlecenia otrzyma wynagrodzenie w wysokości brutto [zł]: (słownie złotych:).

Zapłata wynagrodzenia nastąpi po wykonaniu zlecenia przelewem na rachunek bankowy *Zleceniobiorcy* nr w terminie 7 dni od dnia złożenia rachunku przez *Zleceniobiorcę*.

§ 4.

Zleceniodawca zobowiązuje się zapewnić *Zleceniobiorcy* w czasie trwania umowy następujące świadczenia:

.....
.....
.....
.....
.....
.....

§ 5.

W sprawach nieuregulowanych niniejszą umową stosuje się przepisy Kodeksu Cywilnego.

§ 6.

Umowa została sporządzona w jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla każdej ze *Stron*.

Zleceniodawca

.....

Czytelny podpis (imię i nazwisko)

Zleceniobiorca

.....

Czytelny podpis (imię i nazwisko)

Vouchery na wycieczki fakultatywne

 BALKANY TRAVEL	VOUCHER NR 134 wycieczka fakultatywna Voucher uprawnia osobę w nim wskazaną do udziału w wycieczce fakultatywnej i korzystania ze świadczeń wymienionych na voucherze.	
Imię i nazwisko uczestnika		
Tytuł wycieczki	Symbol wycieczki	Data wycieczki
TRANSFER TAM		
Miejsce zbiórki	Godzina zbiórki	Godzina odjazdu autokaru
Miejsce rozpoczęcia zwiedzania	Godzina rozpoczęcia zwiedzania	Godzina zakończenia zwiedzania
Główne punkty programu zwiedzania:		
Świadczenia zawarte w cenie wycieczki:		
TRANSFER POWRÓT		
Miejsce zbiórki	Godzina zbiórki	Godzina zakończenia transferu/przyjazdu do hotelu
		Miejsce zakończenia transferu (nazwa hotelu, miejscowość)
Zapłacono	EUR	
Uwagi		
Data wystawienia vouchera		
Voucher wystawił		

		VOUCHER NR 135 wycieczka fakultatywna Voucher uprawnia osobę w nim wskazaną do udziału w wycieczce fakultatywnej i korzystania ze świadczeń wymienionych na voucherze.	
Imię i nazwisko uczestnika			
Tytuł wycieczki	Symbol wycieczki	Data wycieczki	
TRANSFER TAM			
Miejsce zbiórki	Godzina zbiórki	Godzina odjazdu autokaru	
Miejsce rozpoczęcia zwiedzania	Godzina rozpoczęcia zwiedzania	Godzina zakończenia zwiedzania	
Główne punkty programu zwiedzania:			
Świadczenia zawarte w cenie wycieczki:			
TRANSFER POWRÓT			
Miejsce zbiórki	Godzina zbiórki	Godzina zakończenia transferu/przyjazdu do hotelu	
		Miejsce zakończenia transferu (nazwa hotelu, miejscowość)	
Zapłacono	EUR		
Uwagi			
Data wystawienia vouchera			
Voucher wystawił			

Instrukcja i zasady korzystania z odbiornika *tour guide system*

TOUR GUIDE SYSTEM 	1.	
	2.	
	3.	
	4.	
	5.	
	6.	
	7.	
	8.	
	9.	
	10.	

Odpowiedź na reklamację klienta

Biuro Podróży *Bałkany Travel* sp. z o.o.

ul. Cicha 79

34-600 Limanowa

.....,

Anna i Piotr Romero

ul. Kórnicka 23

60-001 Poznań

Dotyczy: Umowa o udział w imprezie turystycznej nr z dnia

Szanowni Państwo,

jest nam niezmiernie przykro z powodu zaistniałej sytuacji. W odpowiedzi na Państwa reklamację (pismo z dnia), która wpłynęła do nas w dniu wyjaśniamy, że zgodnie z ustalonym grafikiem transfer z Portu Lotniczego Burgas do hotelu w miejscowości powinien rozpocząć się o godzinie Rezydent biura podróży czekał na uczestników do godziny opóźniając planowany odjazd o minut i z powodu braku kontaktu z Państwa strony podjął decyzję o odjeździe.

Rezydent postąpił prawidłowo zgodnie z obowiązującymi w naszym biurze zasadami, o których byli Państwo poinformowani. Po stwierdzeniu uszkodzenia bagażu należało

.....

.....

oraz

.....

W związku z powyższym złożona przez Państwa reklamacja nie została uznana.

Mając jednak na celu przede wszystkim zadowolenie naszych Klientów i rozumiejąc zaistniałą, trudną dla Państwa sytuację, podjęliśmy decyzję o obniżeniu Państwu ceny imprezy turystycznej o poniesiony przez Państwa koszt transferu (przejazd taksówką) tj. /os. Na podany przez Państwa numer rachunku bankowego: przekazaliśmy w dniu dzisiejszym zwrot kwoty nadpłaty w wysokości PLN, która stanowi równowartość EUR po przeliczeniu według aktualnego kursu walutowego tj. 1 EUR = 4,21 PLN.

Z poważaniem

.....

.....

(imię i nazwisko, stanowisko)

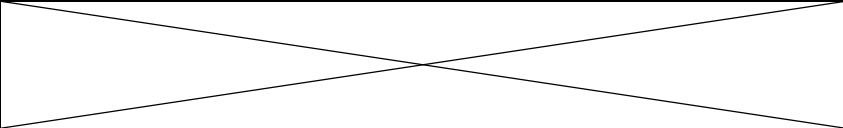
Polecenie przelewu w systemie bankowym
– zwrot nadpłaty dla klienta

Biuro Podróży Balkany Travel sp. z o.o. ul. Cicha 79 34-600 Limanowa	KONTO DLA FIRM
Rodzaj przelewu *	☐ przelew krajowy ☐ przelew zagraniczny
Z rachunku	
Na rachunek	
Nazwa odbiorcy	
Adres odbiorcy	
Waluta przelewu *	☐ PLN ☐ EUR ☐ USD
Kwota przelewu**	
Tytuł przelewu	
Data zlecenia przelewu	

* właściwe zaznaczyć ☒

** kwotę przelewu należy zapisać z dokładnością do dwóch miejsc po przecinku

Korekta rozliczenia marży imprezy turystycznej

Data korekty		
Numer umowy o udział w imprezie turystycznej		
Liczba uczestników		
	PRZED KOREKTĄ	PO KOREKCIE
Wpływy [zł]		
Koszty poniesione dla bezpośredniej korzyści turysty [zł]		
Marża [zł]		
Podatek VAT należny [zł]		
Marża pomniejszona o podatek VAT należny [zł]		

