

Marzena Wanagos

Specyfika systemu Timeshare oraz ocena jego oferty w RCI

Problemy Zarządzania, Finansów i Marketingu 18, 109-119

2011

Artykuł został opracowany do udostępnienia w internecie przez Muzeum Historii Polski w ramach prac podejmowanych na rzecz zapewnienia otwartego, powszechnego i trwałego dostępu do polskiego dorobku naukowego i kulturalnego. Artykuł jest umieszczony w kolekcji cyfrowej bazhum.muzhp.pl, gromadzącej zawartość polskich czasopism humanistycznych i społecznych.

Tekst jest udostępniony do wykorzystania w ramach dozwolonego użytku.

MARZENA WANAGOS

Akademia Morska w Gdyni

SPECYFIKA SYSTEMU *TIMESHARE* ORAZ OCENA JEGO OFERTY W RCI

Wprowadzenie

System *Timeshare* prawie od 40 lat jest postrzegany jako forma turystyki, którą trudno skwalifikować. Według ogólnie przyjętych definicji turystyki, system ten nie jest nigdzie zaliczany. Do tej pory takiej formy nie ujęto w żadnych statystykach. Idea *Timeshare* powstała w Stanach Zjednoczonych, a obecnie obszarem działania obejmuje niemal cały świat.

W Europie dopiero pod koniec lat 80. ubiegłego stulecia zaczęto postrzegać, że ta forma zupełnie nie różni się od dotychczasowych sposobów organizacji ruchu turystycznego. System ten polega na samodzielnym wyborze i organizacji wyjazdu, praktycznie bez pośrednictwa biur podróży. Klienci mają do dyspozycji katalogi cen, a wybierając miejsce (z 94 krajów świata), sami dokonują rezerwacji zarówno na pobyt, jak i na przejazd. Organizacją, która pomaga w załatwieniu formalności jest *Resort Kondominium International* (RCI)¹, prowadzący statystyki oraz sondaże na temat wyjazdów, organizujący szkolenia, konferencje oraz zajmujący się wydawnictwem na temat systemu *Timeshare*. RCI współpracuje również z wieloma organizacjami światowymi, jak WTO (Światowa Organizacja Turystyki), WTTC (Światowa Rada Turystyki i Podróży), AH&MA (Amerykańskie Zrzeszenie Hotelu i Moteli) oraz OTE (Europej-

¹ RCI – Międzynarodowe Zrzeszenie Ośrodków Turystycznych.

ska Organizacja ds. *Timeshare*). Przynależność do tych organizacji to zobowiązanie RCI do przestrzegania procedur handlowych i zachowania standardów etycznych. RCI w swojej działalności musi dostosować się również do istniejących lokalnych, krajowych i międzynarodowych uregulowań prawnych, chroniących praw swoich klientów.

Według danych RCI, z formy *Timeshare* korzysta ponad 3 mln rodzin na świecie, system skupia około 4000 ośrodków turystycznych na całym świecie, a w ciągu roku RCI przeprowadza średnio około 1,7 miliona rezerwacji². Każdy z członków systemu sam wybiera ośrodek i termin podróży.

Niniejsze opracowanie jest próbą prezentacji przedstawienia ogólnych zasad funkcjonowania systemu *Timeshare* oraz usług RCI jako organizacji obsługującej ten system. Podjęto również próbę oceny usług RCI przez osoby korzystające z usług tej organizacji. Publikacji dotyczących usług RCI jest niewiele. Do zrealizowania celów opracowania wykorzystano więc głównie źródła internetowe (rozwój systemu *Timeshare*, oferta RCI), dzienniki ustaw oraz badania własne metodą ankiety.

1. Istota funkcjonowania systemu *Timeshare* oraz próba jego zdefiniowania

System *Timeshare* polega na zakupie jednostek mieszkalnych na ściśle określony czas w celu wypoczynku. Zakup ten jest możliwy w jednym z wielu ośrodków na świecie, w którym prowadzona jest sprzedaż. Zakup jest wyraźnie określony jeśli chodzi o liczbę tygodni, termin, kraj oraz pełną nazwę ośrodka. Udział w systemie polega na tym, że najpierw ktoś buduje obiekt (na przykład hotel na Wyspach Kanaryjskich), następnie sprzedaje go, ale w dość nietypowy sposób – dzieli na poszczególne jednostki mieszkalne i tygodnie. Każdy apartament staje się własnością tylu osób, ile korzysta z niego w ciągu roku. W systemie wymiany wakacyjnej (obsługiwanym przez RCI) każdy właściciel apartamentu ma prawo przebywania w swoim apartamencie tak długo, jak długo jest jego właścicielem w określonej porze roku. Wraz z zakupem jednostki właściciel ma prawo do korzystania z wszelkich przywilejów wynikających z posiadania własności wakacyjnej oraz członkostwa w RCI. Dzięki działalności RCI członkowie, niezależnie od kraju pochodzenia, mogą wymieniać się swoją własnością i wyjeżdżać w różne miejsca świata.

² www.rsi.com (3.06.2010).

System *Timeshare* trudno zdefiniować w prosty sposób, jest wiele aspektów, które należy uwzględnić. Słowo *Timeshare* pochodzi z języka angielskiego i na przykład w informatyce oznacza podział czasu. Zasadą podziału czasu jest równomierne i częste obdzielanie dostępem do procesora wszystkich procesów, tak aby użytkownicy nie zauważali opóźnień wynikających z obecności innych użytkowników³. Odwołanie się do takiego rozumienia *Timeshare* jest logiczne, ponieważ wyraża ono główną ideę funkcjonowania systemu i czasowego, sprawiedliwego dzielenia możliwością zakwaterowania swoich klientów. Podobne rozumienie pojęcia *timesharingu* (lub *Timeshare*), spotykamy w innych dziedzinach niż informatyka, ogólnie rzecz biorąc, jest to czas dzielony, czyli prawo do korzystania na przykład z nieruchomości lub innych rzeczy przez określony okres w ciągu roku⁴.

Można spotkać definicje systemu *Timeshare*, określające go jako własność wakacyjną, system, w którym klient kupuje w pełni umeblowany i wyposażony apartament wakacyjny (zazwyczaj na trzy tygodnie) za ułamek kosztów posiadania apartamentu czy domku letniskowego⁵. *Timeshare* to pomysł wymiany wakacyjnej polegający na zainwestowaniu w zakup jednego lub więcej tygodni wakacji w wybranym obiekcie należącym do systemu.

W prawie polskim *Timeshare* podlega prawu ustawy o ochronie nabywców i podporządkowujemy go przepisowi, że jest to umowa co najmniej na 3 lata, na podstawie której klient otrzymuje od przedsiębiorcy prawo do korzystania z budynku lub pomieszczenia mieszkalnego w oznaczonym czasie w każdym roku oraz zobowiązuje się do zapłaty przedsiębiorcy ryczałtowego wynagrodzenia⁶.

Podsumowując, *Timeshare* można zdefiniować jako podział czasu wolnego potrzebnego do wypoczynku na określoną liczbę tygodni i zakup w tym celu jednostki mieszkalnej w wybranym miejscu i obiekcie.

Niewątpliwie podróżowanie w systemie *Timeshare* jest turystyką w rozumieniu dosłownym – wyjazdu ze swojego miejsca stałego zamieszkania na określony czas w celu rekreacyjnym czy wypoczynkowym. Nie jest jednak traktowana w statystykach ruchu turystycznego, gdyż miejscem zamieszkania

³ Z. Płoski, *Słownik encyklopedyczny. Informatyka*, PWE, Warszawa 1999, s. 10.

⁴ www.reporter.pl (6.04.2010).

⁵ www.alco.home.pl/timeshare.htm (6.09.2010).

⁶ Ustawa z dnia 13 lipca 2000 roku o ochronie nabywców prawa do korzystania z budynku lub pomieszczenia mieszkalnego (DzU, nr 74, poz. 855).

w podróży nie jest ogólnodostępna baza noclegowa, lecz własność prywatna. Cechy wynikające z funkcjonalności tej formy podróży przekonują, że należy traktować podróżujących w systemie *Timeshare* jak turystów, a usługi związane z ich obsługą zaliczyć do usług turystycznych.

2. Powstanie i rozwój systemu *Timeshare*

Rozwój *Timeshare* można podzielić na cztery etapy. Począwszy od lat 60. ubiegłego stulecia, kiedy to idea systemu powstała z powodu spadku zainteresowania wyjazdami zagranicznymi. Hotele zaczęły odczuwać pogłębiającą się recesję na rynku turystycznym, zwłaszcza w Europie. Idea *Timeshare* narodziła się w Europie, ale początki jego funkcjonowania to obszar Stanów Zjednoczonych.

W latach 60. ubiegłego wieku przedsiębiorczy hotelarze z Alp zaczęli w reklamie posługiwać się hasłem „Nie musisz wynajmować pokoju! Kup sobie hotel! Wyjdzie taniej”. I tak francuskie i szwajcarskie firmy wprowadziły możliwość wykupu apartamentów na określoną liczbę tygodni⁷. Na początku lat 70. *Timeshare* stał się bardzo popularny w Stanach Zjednoczonych, aczkolwiek z jedną różnicą – klienci nie chcieli kupować produktu, który ograniczał ich wybór na wakacyjny wyjazd (to samo miejsce co roku). W 1974 roku w Indianapolis została założona pierwsza organizacja wymiany wakacyjnej RCI, dzięki której możliwa jest wymiana między właścicielami apartamentów, a co za tym idzie, możliwy jest wybór miejsca wypoczynku. Idea deponowania swojego „tygodnia” żeby wymienić go na porównywalny tydzień w innym obiekcie w innym miejscu, była wówczas ideą rewolucyjną i przyniosła spektakularny sukces na rynku⁸.

W 1975 roku RCI afiliowało pierwszy ośrodek i dokonało pierwszej wymiany. Do końca tego roku RCI zrzeszało już 35 ośrodków, miało ponad 1000 członków i potwierdziło 236 wymian. Natomiast w 1976 roku RCI założyło swoją pierwszą filię zagraniczną w Meksyku, a w 1977 roku drugą w Londynie (w 1989 roku przeniesiona do Kettering). Bardzo dynamiczny rozwój potwierdza fakt, że w 1990 roku RCI dysponowało już 2357 obiektów oferujących ponad 4 miliony właścicieli. *Timeshare* rozwija się z ogromną szybkością – stały wzrost odnotowuje się w Stanach Zjednoczonych i w Europie, pojawiły

⁷ www.alco.home.pl/timeshare.htm (9.06.2010).

⁸ www.rci.com/history (25.07.2010).

się nowe rynki, jak Indie, Europa Wschodnia, Chiny. Wymiana wakacyjna w systemie *Timeshare* to obroty rzędu miliardów dolarów rocznie, liczba obiektów to ponad 4000 na całym świecie. Zajmują się tym wielcy turyści potencji, jak Hilton, Sheraton, Marriott, Disney, Hyatt, Western i Radisson, a w Europie ponadto De Verte, Stasik, Barratt i Wimpel w Wielkiej Brytanii, Metro w Niemczech, Club Meditarrenee i Arcadian we Francji, Banco Bilbao Vizcaya i Sol Hotel w Hiszpanii, Allegro i Grupa Berlusconi we Włoszech oraz Banco Commercial Portugues w Portugalii. Właściciele *timesharingu* pochodzą z ponad 190 krajów, największa ich liczba z USA (47%), mieszkańcy USA mają też największą liczbę ośrodków – ponad 1500, co daje około 37% ogółu⁹.

3. Produkty *Timeshare* w RCI i ich dystrybucja¹⁰

RCI zajmuje się obsługą klientów systemu *Timeshare*. Jest to filia Pendant Corp, światowego dostawcy usług dla klientów indywidualnych i korporacyjnych. W 2000 roku dochody RCI wynosiły 433 miliony dolarów. Na świecie istnieją obecnie 52 biura regionalne zajmujące się obsługą klientów. Główna siedziba jest w USA w Indianapolis, natomiast centrala europejska – w Kettering Parkway w Anglii¹¹.

W systemie *Timeshare* nie ma podziałów narodowościowych ani rasowych. Każdy może stać się właścicielem jednostki wakacyjnej. Ponadto za pośrednictwem RCI dla każdego bez ograniczeń są dostępne wizy, bez składania dodatkowych dokumentów. Wystarczy z potwierdzeniem rezerwacji zgłosić się do ambasady, gdzie pracownicy automatycznie wydają wizy. Jest to wiza turystyczna, bez prawa pracy. Aby zachęcić do podróżowania, również do Stanów Zjednoczonych, prawo wizowe dla właścicieli *Timeshare* zostało uproszczone. Przyjęto zasadę, że korzyści wynikające z podróżowania, to korzyści dla właścicieli ośrodków i kraju docelowego.

RCI ma kilka produktów zakupu własności wakacyjnej w zależności od potrzeb klientów. Ich dostępność uzależniona jest od ośrodka. Ułatwia to późniejszą obsługę właścicieli, ponieważ każdy produkt rządzi się innymi prawami oraz posiada odrębną specyfikę. Mamy do czynienia z następującymi możliwościami zakupu własności wakacyjnej:

⁹ www.rci.com/history (25.07.2010).

¹⁰ Na podstawie oferty ze stron internetowych RCI – www.rci.com.

¹¹ www.rci.com/history (25.07.2010).

1. Tydzień stały (*Fixe Week*) – apartament do wykorzystania w konkretnym tygodniu roku.
2. Tydzień zmienny (*Floating Week*) – dowolny tydzień zarezerwowany do wykorzystania w określonym sezonie.
3. Częstkowy (*Fractional*) – własność jest sprzedawana w kilkutygodniowych pakietach, zwykle 3–5 tygodni w ciągu roku. Opcja ta dotyczy najbardziej popularnych miejscowości, na przykład narciarskich.
4. Kluby wakacyjne (*Vacation Clubs*) – zamiast kupować *Timeshare* w apartamencie określonej wielkości w konkretnym ośrodku, członkowie klubu wakacyjnego kupują możliwość wykorzystania różnych apartamentów w różnych ośrodkach należących do klubu. Niektóre kluby działają w systemie punktowym.
5. System punktowy (*Points System*) – oferuje on właścicielowi największą elastyczność. Kupuje on punkty, które następnie wykorzystuje jako walutę wymienną na rezerwację apartamentów różnej wielkości, w różnych sezonach, na różną ilość tygodni. Punkty można także zamienić na inne produkty wakacyjne, takie jak bilety wakacyjne, hotele, czy wynajem samochodów.

Niezależnie od wybranego produktu, RCI posiada jedną zasadniczą cechę – każdy z właścicieli (członków) ma jednakowy poziom obsługi. Każdy z produktów przedstawia inną formę wymiany. Najszersza oferta przedstawiona jest dla właścicieli tygodnia stałego, dla właścicieli tygodnia zmiennego tylko te miejsca, które są w danym momencie dostępne, a w przypadku pakietów trzy- i czteroletnich dostępne są ośrodki, które mają podpisaną umowę na przyjmowanie właśnie takich właścicieli.

Jednym z produktów RCI jest system punktowy. Pozwala on na przeliczanie własności na punkty w zależności od wielkości apartamentu, położenia ośrodka, sezonu, popularności ośrodka. Punkty mogą być wymieniane na inny tydzień, inny ośrodek lub inne produkty wakacyjne. Taka forma własności jest zbliżona do tygodnia stałego z tą różnicą, że każdy ośrodek na świecie posiada inną wartość punktową. Właściciel apartamentu o mniejszej wartości punktowej nie może wymienić go na apartament w innym ośrodku o większej wartości punktowej.

Na podobnej zasadzie odbywa się wymiana najlepszych ośrodków w systemie, czyli tak zwanej Złotej Korony. Właściciele apartamentów w tych obiek-

tach mają pierwszeństwo w wymianie, jak również możliwość wymiany blyskawicznej, czyli w ciągu 48 godzin przed wyjazdem na wakacje.

Każdy członek RCI co kwartał otrzymuje nowe wydanie magazynu „Holiday”, który zawiera opisy podróży i informacje na temat wszystkich nowych ośrodków i form wypoczynku, liczne wskazówki przydatne w trakcie podróżowania oraz wykaz ofert specjalnych. Jedną z przykładowych ofert specjalnych jest podróż pociągiem „Orient Express” po południowej Afryce. Wagony podzielone są na jednostki mieszkalne, a cały pociąg może pomieścić maksymalnie do 50 osób. Trasa zaczyna się w Cape Town, a kończy w Johannesburgu. Oferta zawiera liczne atrakcje, jak zwiedzanie parku narodowego „Krugger National Park”, safari oraz okolicznych wiosek zamieszkałych przez rdzennych mieszkańców tych obszarów.

Członkostwo w RCI daje możliwość dzielenia wymiany wakacyjnej z rodziną i przyjaciółmi. Wystarczy złożyć wniosek do RCI o wymianę lub tydzień dodatkowy dla gościa, a RCI wydaje dla niego certyfikat. Gość traktowany jest na takich samych prawach jak właściciel. Może korzystać ze wszystkich praw i przywilejów, na przykład pełnego serwisu w hotelu czy tańszych biletów lotniczych.

RCI posiada również ofertę tak zwanych tygodni bonusowych. Mechanizm polega na tym, że:

- ma się tyle tygodni do wykorzystania w danym roku, ilu jest się właścicielem,
- można kumulować dane tygodnie na lata późniejsze,
- można wykorzystać te tygodnie po promocyjnej, bardzo niskiej cenie,
- są to tygodnie wskazane przez RCI, a ich wykaz dostępny jest w Internecie dla członków.

Cena tygodni bonusowych uzależniona jest od kraju docelowego, wielkości apartamentu oraz standardu obiektu. Prawo własności jednostki wakacyjnej z punktu widzenia polskiego prawa jest jasno określone. *Timeshare* uzyskuje się poprzez zapłatę składki umożliwiającej „nabycie udziału” w zakresie korzystania z nieruchomości. Ponadto wymagana jest coroczna opłata członkowska. Zapłata składki członkowskiej stanowi kwotę zakupu jednostki wakacyjnej. Kwota ta jest różna, w zależności od danego apartamentu i jego lokalizacji. Przeciętnie waha się między 5 tys. a 20 tys. euro – rozbieżność wynika ze standardu obiektu i sezonu. Natomiast opłata członkowska jest to opłata eksploatacyjna danego ośrodka wpłacana bezpośrednio do komórki administrującej da-

nym ośrodkiem. Opłata ta jest uzależniona od wielkości apartamentu. Umowa timesharowa powinna zawierać¹²:

- imię i nazwisko oraz adres przedsiębiorcy,
- określenie charakteru prawa korzystania z nieruchomości,
- dokładny opis nieruchomości i jej położenia,
- wskazanie usług dodatkowych (wywóz śmieci, woda, prąd i tym podobne),
- określenie warunków korzystania z urządzeń wspólnych (na przykład basen, sauna),
- określenie zasad zarządzania nieruchomością oraz ponoszenia kosztów jej utrzymania, napraw i remontów,
- określenie wysokości ryczałtowego wynagrodzenia za nabycie prawa oraz podstaw obliczania innych należności,
- informacje o prawie nabywcy do odstąpienia od umowy w formie pisemnego oświadczenia w określonym terminie.

Umowa powinna być sporządzona zgodnie z wolą nabywcy w języku urzędowym państwa, który osoba ta zamieszkuje lub którego jest obywatelem.

Opłata eksploatacyjna za apartament płacona jest na koniec każdego roku rozrachunkowego za rok przyszły. Opłaty te wynoszą od 200 do 500 euro. W koszt tej opłaty wchodzi: sprzątanie, remonty, korzystanie z infrastruktury ośrodka, podatki, ubezpieczenie i tym podobne. Ogólne zasady opłat określa umowa i wynikają one z zasad przyjętych w tak zwanej Konstytucji Klubu.

Po zakupie jednostki właściciel nabywa pełne prawa do korzystania z usług RCI, czyli w głównej mierze wymiany. Karta członkowska z odpowiednim numerem oraz nazwiskiem jest ważna maksymalnie pięć lat, ale może być ważna również jeden rok lub trzy lata. Właściciele w systemie *Timeshare* mają prawo korzystać ze swojego ośrodka (którego tygodnie wykupili) bez pośrednictwa RCI, w tym przypadku wystarczy telefon lub e-mail do recepcji i potwierdzenie przyjazdu.

RCI umożliwia powrót do systemu wymiany tym, którzy przerwali cykliczne wyjazdy wakacyjne i chcą po jakimś czasie znowu korzystać z usług. Wystarczy zgłosić ten fakt, pokryć niezbędne koszty i przywrócić członkowstwo. W przypadku, kiedy klienci chcą przedłużyć członkowstwo, należy wy-

¹² Ustawa z dnia 13 lipca 2000 roku o ochronie nabywców...

pełnić odpowiedni formularz bądź zgłosić to telefonicznie lub e-mailem do biura obsługi klienta.

RCI pobiera opłaty za swoje usługi związane z wymianą wakacyjną. Wysokość tych opłat jest zróżnicowana ze względu na miejsce zamieszkania klienta (np. Europa Wschodnia ma najniższe, preferencyjne stawki, co wynika ze względów promocyjnych i chęci popularyzacji systemu w tej części świata). Pierwszy rok opłat ma stawkę obniżoną (ok. 50% w stosunku do następnego roku członkostwa).

Pomimo dość wysokich kosztów członkowskich w RCI, większość właścicieli w systemie *Timeshare* decyduje się na korzystanie z usług wymiany – blisko 10 mln osób z całego świata. Korzyści z przynależności do RCI obejmują głównie:

- możliwość wymiany obiektów na całym świecie (ok. 4000 ośrodków)
- RCI prowadzi 24-godzinny monitoring tych miejsc oraz ich wykorzystania,
- możliwość uzyskania „certyfikatu gościa” dla członka rodziny lub przyjaciół,
- możliwość korzystania z licznych bonusów i ofert specjalnych.

W Polsce w systemie *Timeshare* uczestniczy obecnie około 5000 członków klubu, a jego początki to koniec lat 90. ubiegłego stulecia¹³. Niestety, nie zyskał on takiej aprobaty i zaufania, jak w Stanach Zjednoczonych.

4. Próba oceny usług RCI

Wyniki przedstawione poniżej są rezultatem badania ankietowego przeprowadzonego na klientach RCI. W badaniu podjęto próbę oceny usług RCI, wskazania jego wad oraz oceny satysfakcji z uczestniczenia w systemie *Timeshare*.

Dobór próby był przypadkowy, badanie prowadzone były wiosną 2010 roku (marzec–maj). Przebadano 168 osób korzystających z usług RCI w systemie *Timeshare*. Badanie przeprowadzono w sposób pośredni, przy pomocy Internetu (kwestionariusz wysłano 300 osobom). W kwestionariuszu zadano 10 pytań, które pozwoliły na ogólną ocenę satysfakcji klientów. Pytania były pytaniami zamkniętymi.

¹³ www.rci.com (10.10.2010).

Wyniki przedstawiają się następująco:

1. Większość badanych, bo 63%, przyznała, że w systemie jest dłużej niż trzy lata, tylko 8% korzystało w bieżącym roku z usług RCI po raz pierwszy.
2. Ponad połowa (78%) badanych przyznała aż 8 punktów i więcej (w skali od 1 do 10, gdzie 1 to najniższa ocena, a 10 najwyższa) w ogólnej ocenie jakości obiektu, w którym przebywali, tylko 5% dało ocenę niższą niż 5 punktów.
3. Ponad połowa (56%) badanych preferuje wyjazdy z rodziną, są to głównie osoby w przedziale wiekowym 25–45 lat (80% z tego przedziału wiekowego). Pozostałe osoby preferują wyjazdy z przyjaciółmi (30%), a tylko 14% badanych najchętniej podróżuje samotnie.
4. Większość badanych oceniła swoje wakacje jako udane (96%), tylko 4% respondentów nie była zadowolona z wakacji – jako przyczynę niezadowolenia najczęściej wskazywali problemy w organizacji wyjazdu związane z samodzielną rezerwacją transportu.
5. Najczęściej wybierane kierunki podróży to Wyspy Kanaryjskie, Afryka Północna i wyspy Morza Karaibskiego – ponad 90% ankietowanych wybiera wakacje w ciepłych krajach w okresie wakacyjnym i tuż przed wakacjami.
6. Badani respondenci ocenili (w skali czterostopniowej – bardzo dobry, dobry, dostateczny, niedostateczny) działalność RCI na ocenę bardzo dobrą (49%) i dobrą (38%). 4% badanych oceniło na ocenę niedostateczną, 9% na ocenę dostateczną. Respondenci wskazywali jako ujemną stronę działalności RCI wysokie opłaty, długie terminy rezerwacji, niedostępność wybranych przez siebie miejsc.
7. Większość ankietowanych uważa, że system *Timeshare* spełnił ich oczekiwania na organizację wakacji (87%). Sami najczęściej zdecydowali się na wejście do systemu poprzez polecenie przez znajomych i chętnie poleciliby ten system innym swoim znajomym (60%). Zaledwie 9% ankietowanych żałuje decyzji wejścia do systemu, a tylko 13% nie poleciliby innym swoim znajomym.

Podsumowując wyniki badania, można stwierdzić, że system *Timeshare* spełnia oczekiwania klientów i większość z nich jest zadowolona ze współpracy z RCI. Wszyscy ankietowani uznali, że ten system i usługi RCI zaliczyć należy do turystyki, choć organizacja wyjazdów i zasady uczestnictwa są dość nietypowe.

Podsumowanie

System *Timeshare* działa już od kilkudziesięciu lat i swoją działalnością obejmuje cały świat. Najwięcej klientów znajduje się w Stanach Zjednoczonych, gdzie jest to bardzo popularna forma organizacji wypoczynku. Wymianą uczestników systemu zajmuje się RCI – stowarzyszenie osób należących do systemów. RCI świadczy usługi, które ułatwiają korzystanie z wielu ośrodków w różnych lokalizacjach i różnym czasie właścicielom *Timeshare*. Klientom, którzy korzystają z usług RCI, odpowiada ta forma udogodnień, lecz nie są zadowoleni z wysokich opłat i długich okresów rezerwacji. System ten ma duże szanse dalszego rozwoju dzięki otwieraniu się wielu rynków świata.

SYSTEM TIMESHARE – ITS SPECIFICITY AND EVALUATION OF PRODUCTS ON THE EXAMPLE OF SERVICE RCI

Summary

The sudden development of tourism caused, that on the market constantly new releases are appearing, including new types of services. System *Timeshare* came into existence already in years 60. of last century, but only recently came to the Polish market up with its products. RCI is an example of the organization that offers products in the system *Timeshare*. Characteristics of such activity and the taken attempt of the evaluation of the products are supposed to move closer rules and the specificity of functioning of this system.

Translated by Marzena Wanagos