

# Przed wakacjami - co warto wiedzieć?

- Wejdź na strony internetowe uczestników akcji informacyjnej „Przed wakacjami - co warto wiedzieć”.

Do Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów wpływają skargi na usługi turystyczne. Przede wszystkim dotyczą spraw indywidualnych, takich jak zły standard hotelu, czy nieodpowiednia organizacja wyjazdu. W ich rozwiązaniu pomagają [rzecznicy konsumentów](#). Otrzymujemy także zgłoszenia, które są podstawą do wszczęcia postępowań. Dotyczą one m.in. zmiany godzin wylotu bądź przylotu, przez co wycieczka trwa krócej nawet o dwa dni.



## Biura podróży - postępowania UOKiK

Urząd prowadzi obecnie 12 postępowań dotyczących usług turystycznych. Nasze wątpliwości budzi np. w jaki sposób biura podróży **informują o zmianie godziny wylotu**, bądź przylotu i jak rozpatrują reklamacje w tym zakresie (Neckerman Polska, Nowa Itaka, Rainbow Tours, Tui Poland). Ponadto, **wyjaśniamy zasady potrącania ceny wtedy, gdy klient rezygnuje** z wyjazdu. Zgodnie z ustawą o usługach turystycznych, powinna ona odpowiadać rzeczywiście ponoszonym kosztom (Rainbow Tours, Nowa Itaka). UOKiK sprawdza też, czy foldery reklamowe spółki *Nowa Itaka* mogą wprowadzać klientów w błąd, sugerując wyższy standard pokoju.

Działania UOKiK dotyczą także bezprawnego posługiwania się nazwą hotel, bez decyzji marszałka województwa (Przedsiębiorstwo Transportowo-Handlowo-Usługowe Aga z Kroczycach) oraz zawierania umów timeshare z naruszeniem obowiązków informacyjnych (Rafał Kuształ Ambasadorowie w Radomiu).

## Bilet lotniczy - postępowania UOKiK

Infolinia Konsumentka unknown

Urząd analizuje również praktyki pośrednika sprzedającego bilety. Wątpliwości budzą m.in. działania *esky.pl*. Ze zgłoszeń konsumentów wynika, że portal *esky.pl* może stosować niejasne zasady dotyczące kosztu bagażu w trakcie rezerwacji biletu. Dodatkowo zastrzeżenia wzbudziło to, że do ceny biletu automatycznie doliczane było ubezpieczenie, a klient, który nie był tym zainteresowany, musiał samodzielnie odznaczyć tę opcję. Praktyka została zaniechana.

## Sygnaly z rynku

Do urzędu docierają sygnaly, które świadczą o tym, że niektóre biura podróży mogą utrudniać konsumentom złożenie reklamacji. Dzieje się to w ten sposób, że biura wprowadzają warunki formalne - np. wymóg złożenia reklamacji na piśmie i wysłania jej pod konkretny adres listem poleconym. Gdy klient tego nie zrobi, reklamacja nie jest rozpatrywana. Przyglądamy się takim praktykom i nie wykluczamy podjęcia działań. W opinii UOKiK, nie ma żadnego powodu, by organizatorzy wyjazdów ograniczali prawo do składania reklamacji.

## Poznaj swoje prawa

Wymarzony urlop wymaga przygotowań. Bez względu, czy wybierzesz krajowe wczasy, czy zagraniczną wycieczkę, powinieneś być świadomy swoich praw. Pamiętaj:

### 1. Sprawdź biuro podróży

Wejdź na: [www.turystyka.gov.pl](http://www.turystyka.gov.pl) i sprawdź biuro podróży, z którym chcesz wyjechać na wakacje.

### 2. Sprecyzuj ogólne pojęcia

Wyślij maila na [porady@dlakonsument.pl](mailto:porady@dlakonsument.pl)

Wyjaśnij zwroty, takie jak: *blisko plaży*, *zaczyna okolica*, *spokojny hotel*. Dla ciebie i biura podróży mogą to być zupełnie inne określenia.

### 3. Przeczytaj umowę

Patrz nie tylko na cenę, ale na: godziny wylotu i przylotu, standard i położenie hotelu, wycieczki fakultatywne, ubezpieczenie. Gdy się zmienia, możesz zrezygnować z wyjazdu i odzyskać wpłacone pieniądze.

### 4. Niższy standard hotelu? Reklamuj!

Masz prawo do reklamacji wtedy, gdy biuro podróży nie wywiązuje się z ustaleń. Nieprawidłowości zgłoś na miejscu rezydentowi lub w ciągu 30 dni od powrotu organizatorowi wyjazdu w dowolnej formie – np. telefonicznie, mailowo, pisemnie.

### 5. Żądaj obniżenia ceny

Gdy składasz reklamację, żądaj obniżenia ceny za wyjazd. Jeżeli nie wiesz, o jaką obniżkę możesz się ubiegać, skorzystaj z [Tabeli frankfurckiej](#). Przykładowo za brak balkonu możemy żądać do 10 proc., za hałas w nocy do 40 proc., a za brak wyżywienia do 50 proc. niższej ceny. *Tabela frankfurcka* nie jest jednak dokumentem oficjalnym, ale jedynie pomocnym konsumentowi w oszacowaniu odszkodowania.

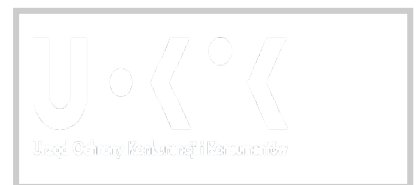
### Akcja „Przed wakacjami - co warto wiedzieć?”

W tym roku w ramach wspólnej akcji **Przed wakacjami - co warto wiedzieć?** już po raz ósmy radzimy, o czym pamiętać, wybierając się na urlop. Bierze w niej udział ponad 40 instytucji, które wspólnie informują m.in. o użytecznych aplikacjach, rodzajach ubezpieczeń, bezpieczeństwie, prawach i obowiązkach kupujących. Przydatnych informacji szukaj na stronach uczestników projektu:

Europejskie Centrum Konsumentkie

Image not found or type unknown

- O czym pamiętać podpisując **umowę z biurem podróży** - [Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów](#)
- Narzędzia internetowe, które umożliwią każdemu należyte przygotowanie się do **wyjazdu za granicę** - [Ministerstwo Spraw Zagranicznych](#)
- Informacje o **obozach, koloniach** i innych rodzajach wypoczynku - [Ministerstwo Edukacji Narodowej](#).
- [Centralna Ewidencja i wykazy w turystyce, niezbędne informacje dla turystów](#) - Ministerstwo Sportu i Turystyki
- Sprawy **podatkowe i celne** na wakacjach. Co wolno przywieźć z zagranicznej podróży - [Ministerstwo Finansów](#)
- Urlop **przez internet?** O czym warto pamiętać - [Europejskie Centrum Konsumentkie](#)
- Jak wybrać odpowiednie **ubezpieczenie** turystyczne - [Rzecznik Finansowy](#)
- **Alfabet bezpiecznych wakacji** - [Rzecznik Praw Dziecka](#)
- Jak sprawdzić czystość **kąpieliska** i jego infrastrukturę, np. możliwość cumowania sprzętu wodnego, miejsca do kąpeli dla małych dzieci, wprowadzania psa i in. - [Główny Inspektorat Sanitarny](#)
- Pytania i odpowiedzi dotyczące **odżywiania się oraz aktywności fizycznej** w czasie wakacji - [Instytut Żywności i Żywienia](#)
- **Zabezpieczenie mieszkania** podczas naszej nieobecności, bezpieczna **podróż** autokarem - [Komenda Główna Policji](#)
- Bezpieczeństwo podczas uprawiania aktywnej turystyki oraz niektórych dyscyplin **sportowych** - [Centralny Instytut Ochrony Pracy – Państwowy Instytut Badawczy](#)
- Bezpieczna **kąpiel** - [Wodne Ochotnicze Pogotowie Ratunkowe](#)
- Na jakich zasadach mogę biwakować **w lesie**? Co zrobić, gdy spotkam zwierzę w lesie? Czy mogę wjechać samochodem do lasu? - [Dyrekcja Generalna Lasów Państwowych](#).
- Postępowanie w czasie **upału** - [Instytut Meteorologii i Gospodarki Wodnej – Państwowy Instytut Badawczy](#)
- Jak chronić **dane osobowe** w czasie wakacji - [Generalny Inspektor Ochrony Danych Osobowych](#)
- Informacje o nowych zasadach w **roamingu. Numery alarmowe** i społeczne, pod którymi na terenie całej



Unii Europejskiej można uzyskać pomoc - [Urząd Komunikacji Elektronicznej](#)

- O prawach pasażerów w sytuacji **opóźnionego/odwołanego lotu** oraz o tym jak przygotować się do podróży samolotem - [Urząd Lotnictwa Cywilnego](#)
- Planowanie podróży, podstawowe **prawa pasażerów** oraz inne porady przydatne podczas wakacyjnych wypraw koleją - [Urząd Transportu Kolejowego](#)
- O **warunkach na drogach**, **ograniczeniach na przejściach granicznych** oraz **opłatach na autostradach i drogach ekspresowych** - Generalna Dyrekcja Dróg Krajowych i Autostrad
- Aby wizyta **w Tatrach** była bezpieczna i aby pozostały po niej same dobre wspomnienia, warto się przygotować - [Tatrzański Park Narodowy](#)
- Wakacje **przyjazne środowisku** - [Ministerstwo Środowiska](#)
- Bezpieczeństwo w **ruchu drogowym**, czyli o czym należy pamiętać wybierając się w podróż - [Instytut Transportu Samochodowego](#)
- Zanim wyjedziesz na wakacje, czyli **co odbiorca energii powinien wiedzieć** przed urlopem - [Urząd Regulacji Energetyki](#)
- Postępowanie w przypadku **pożaru lub ogłoszenia ewakuacji** w czasie wakacji oraz wiele innych porad - [Komenda Główna Państwowej Straży Pożarnej](#)
- O Europejskiej Karcie Ubezpieczenia Zdrowotnego i możliwości korzystania z **opieki zdrowotnej podczas urlopu** w kraju poza miejscem zamieszkania - [Narodowy Fundusz Zdrowia](#)
- **Bezpieczeństwo w internecie** podczas wakacji - [Naukowa i Akademicka Sieć Komputerowa](#).

za: <https://uokik.gov.pl>