

Przed wakacjami - co warto wiedzieć?

Jak sprawdzić, czy autobus, którym jedziemy na wycieczkę jest bezpieczny? Co zrobić w przypadku opóźnienia samolotu? Dlaczego warto postarać się o Europejską Kartę Ubezpieczenia Zdrowotnego? Czy cena wycieczki może się zmienić? Jakich pamiątek nie możesz przywozić z wakacji? Na te pytania i inne pytania odpowiada dziś dziewiętnaście instytucji.

Nad morzem? W górach? Na egzotycznej wyspie? Z biurem podróży czy na własną rękę? Bez względu na to gdzie spędzamy wakacje i kto organizuje wypoczynek musimy znać nasze prawa oraz obowiązki. Przypomina o nich Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

Hotel, motel, pensjonat – sprawdź gdzie jedziesz i za jaki standard płacisz

Polskie przepisy szczegółowo określają wymagania jakie muszą spełniać obiekty noclegowe. Decydując się na pobyt w hotelu czy pensjonacie płacimy wielokrotnie więcej i mamy prawo oczekiwać, że usługi będą świadczone na określonym przez prawo poziomie.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów przypomina, że w każdym polskim hotelu i pensjonacie na widocznym miejscu powinny być umieszczone: nazwa i adres przedsiębiorcy świadczącego usługi, tablica określająca rodzaj i kategorię obiektu, informacje o zakresie świadczonych usług wraz z podstawowymi cenami, informacje o przystosowaniu obiektu do obsługi osób niepełnosprawnych. Przed wyjazdem warto zwrócić się do organizatora imprezy lub bezpośrednio do przedsiębiorcy świadczącego usługi z prośbą o przedstawienie dokumentu potwierdzającego zaszeregowanie do określonego rodzaju i kategorii.

Pamiętaj – decydując się na urlop zagraniczny dopytaj o rzeczywisty standard hotelu oferowanego przez organizatora. Nie ma identycznej kategoryzacji obiektów hotelarskich w każdym kraju. Dlatego standard hotelu *** we Francji może się różnić od hotelu *** w Egipcie. Jeżeli okaże się, że placówka nie spełnia określonych wymagań, konsumenci mogą dochodzić swoich roszczeń. Wycieczkę zorganizowaną przez biuro podróży reklamujemy u organizatora. Natomiast, gdy samodzielnie zawarliśmy umowę, reklamujemy ją u właściciela obiektu.

Cena wycieczki – czy może się zmienić

Koszt imprezy po podpisaniu umowy nie może się zmienić, chyba że kontrakt to wyraźnie przewiduje w trzech sytuacjach: wzrostu kursów walut, kosztów transportu oraz podatków, opłat urzędowych, lotniskowych czy przeładunkowych w portach morskich. Biuro podróży powinno udokumentować wpływ na zmianę ceny, a konsument może się nie zgodzić na propozycję, wypowiedzieć umowę i odzyskać wszystkie wpłacone pieniądze. Pamiętaj – cena wycieczki nie może się zmienić na 20 dni przed wyjazdem. Warto również upewnić się, czy koszt imprezy zawiera wszystkie opłaty (np. ubezpieczenie NNW, przejazd z lotniska do hotelu, opiekę pilota, bilety wstępu do muzeów).

First minute, last minute – oferty promocyjne można reklamować

Fakt, że płacimy za wycieczkę mniej, kupując ją nawet kilka miesięcy przed odlotem nie oznacza, że mamy mniej praw. Jeśli podczas wyjazdu organizator nie wywiązał się z warunków umowy zawsze możemy złożyć reklamację. Składamy ją na piśmie u organizatora wycieczki. Możemy to także zrobić podczas wypoczynku. Pamiętaj – jeśli organizator nie ustosunkuje się do skargi w terminie 30 dni od jej złożenia, przyjmuje się, że uznał ją za uzasadnioną.

Blisko plaży, pokój z widokiem, w zacisznej okolicy – co to właściwie oznacza?

Zanim podpiszesz umowę, żądaj doprecyzowania zbyt ogólnych pojęć. Może się bowiem okazać, że „blisko plaży” dla turysty oraz dla organizatora wyjazdu to zupełnie inne odległości. Jeżeli zgodnie z umową hotel miał się znajdować 50 metrów od morza, mamy prawo tego oczekiwać. Pamiętaj – im więcej sprecyzujesz postanowień kontraktu, tym łatwiejsza droga dochodzenia roszczeń w przypadku niewywiązania się organizatora z umowy.

Rejestr klauzul niedozwolonych – warto do niego zajrzeć

W tej chwili w Rejestrze znajdują się 1962 klauzule, z czego prawie 700 dotyczy turystyki. Jest to największa grupa klauzul z jednej branży. Znajdują się w nim postanowienia np. z góry określające kwotę o jaką może się ubiegać turysta, jeżeli rezygnuje z wyjazdu, czy ograniczające odpowiedzialność organizatora za usługi wykonywane podczas wycieczki. Wpis postanowienia do Rejestru oznacza, że żaden przedsiębiorca nie może go stosować. Warto przed podpisaniem umowy sprawdzić, czy nie zawiera ona niedozwolonych klauzul.

Gdzie szukać pomocy?

Jeżeli biuro podróży nie uznaje złożonej reklamacji, poprośmy o pomoc miejskiego lub powiatowego rzecznika konsumentów. Szczegółowych informacji udziela także Federacja Konsumentów. Bezpłatne porady udzielane są również przez Stowarzyszenie Konsumentów Polskich pod numerem telefonu 800 800 008. Poradnictwo konsumenckie w Polsce jest finansowane między innymi z budżetu UOKiK.

W tym roku razem

O czym warto wiedzieć przed wakacjami wspólnie przypominają: Biuro Rzecznika Praw Dziecka, Główny Inspektorat Sanitarny, Komenda Główna Policji, Ministerstwo Finansów, Ministerstwo Środowiska, Narodowy Fundusz Zdrowia, Rzecznik Ubezpieczonych, Urząd Komunikacji Elektronicznej, Urząd Lotnictwa Cywilnego, Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Europejskie Centrum Konsumenckie oraz Wojewódzkie Inspektoraty Inspekcji Handlowej w Białymstoku, Bydgoszczy, Gdańsku, Łodzi, Katowicach, Olsztynie, Poznaniu, Szczecinie.

Jeśli chcesz wiedzieć:

Więcej o bezpieczeństwie dzieci podczas wakacji. Wejdź na www.brpd.gov.pl

Jak sprawdzić czystość kąpieliska w kraju? Wejdź na www.gis.gov.pl

Jak zadbać o bezpieczeństwo dziecka czy zabezpieczyć mieszkanie? Wejdź na www.policja.pl

Ile pieniędzy możesz zabrać za granicę? Wejdź na www.mofnet.gov.pl

Jakich pamiątek nie możesz przywieźć z wakacji? Wejdź na www.mos.gov.pl

Wszystko o Europejskiej Karcie Ubezpieczenia Zdrowotnego. Wejdź na www.nfz.gov.pl

Ubezpieczenia wakacyjnych wyjazdów. Wejdź na www.rzu.gov.pl

Więcej o nowych cenach roamingu. Wejdź na www.uke.gov.pl

Więcej o podróży lotniczej. Wejdź na www.ulc.gov.pl

Kiedy cena wycieczki na pewno nie może się zmienić? Wejdź na www.uokkik.gov.pl

Chcesz wiedzieć więcej o timeshare? Wejdź na www.konsument.gov.pl

Więcej o jakości w punktach gastronomicznych, motelach, pensjonatach? Wejdź na strony Wojewódzkich Inspektoratów Inspekcji Handlowych w:

Białymstoku: www.bialystok.wiih.gov.pl

Bydgoszczy: www.wiih.com.pl

Gdańsku: www.wiihgdansk.mojbip.pl

Katowicach: www.ih.katowice.pl

Łodzi: www.wiih.lodz.pl

Olsztynie: www.ih.olsztyn.pl

Poznaniu: www.poznan.wiih.gov.pl

Szczecinie: www.wiih.pomorzezachodnie.pl

Powiatowy Rzecznik Konsumenta

Danuta Rola