

Wakacyjny Poradnik Konsumenta

O czym warto pamiętać planując wyjazd na wakacje?

Bez względu na to, czy wybieramy krajowe wczasy, czy zagraniczną wycieczkę, powinniśmy być świadomi swoich praw. Musimy wiedzieć jakie roszczenia przysługują podróżującemu np.: z tytułu niezgodności z umową o udział w imprezie turystycznej oraz gdzie możemy się zwrócić, jeżeli mamy trudności w dochodzeniu swoich racji. Poniżej przedstawiam Państwu kilka podstawowych zasad, którymi należy się kierować podczas wybierania przedsiębiorcy organizującego imprezę turystyczną. Poradnik zawiera także katalog obligatoryjnie wymaganych informacji, które musi zawierać umowa o udział w imprezie turystycznej oraz wskazówki, które pomogą samodzielnie napisać reklamację.

1. Sprawdź biuro podróży.

Możesz to zrobić wchodząc na stronę www.turystyka.gov.pl. Dowiesz się tam czy biuro działa legalnie. Każdy przedsiębiorca uprawniony do prowadzenia działalności polegającej na organizowaniu imprez turystycznych, musi zostać wpisany do rejestru organizatorów turystyki i pośredników. Centralna Ewidencja Organizatorów Turystyki i Przedsiębiorców Ułatwiających Nabywanie Powiązanych Usług Turystycznych (Rejestr CEOTiPUNPUT), prowadzona jest w formie elektronicznej na stronie Ministerstwa Sportu i Turystyki pod adresem: <http://turystyka.gov.pl/>. Rejestry są prowadzone przez Marszałków Województw właściwych dla miejsca siedziby przedsiębiorstwa. W CEOTiPUNPUT znajdziemy podstawowe informacje o legalnie działających przedsiębiorcach turystycznych. Wpis zawiera: dane przedsiębiorcy, status działalności (czyli informację czy działalność jest aktywna, zwieszona, czy też objęta zakazem), informacje o formach zabezpieczenia finansowego oraz zakres terytorialny działalności. Bardzo istotną informacją, na którą musimy zwrócić uwagę przed wyborem biura podróży, jest to czy dany przedsiębiorca posiada aktywną gwarancję bankową lub ubezpieczeniową. Jest to bowiem I filar zabezpieczenia klientów na wypadek niewypłacalności przedsiębiorcy. Drugim filarem jest umowa ubezpieczenia na rzecz podróżnych. Dzięki temu biuro podróży ma możliwość pokrycia kosztów powrotu konsumentów z imprezy do miejsca wyjazdu, a także zwrotu wpłat wniesionych przez klientów w razie niewykonania umowy.

W przypadku, gdyby organizator imprezy turystycznej, nie był w stanie zapewnić swemu klientowi powrotu do kraju, procedurę ubezpieczeniową uruchamia Marszałek Województwa, w którym przedsiębiorca ma swoją siedzibę.

2. Obowiązki informacyjne biura podróży.

Każde biuro podróży ma obowiązek udostępnić konsumentowi w sposób dokładny i zrozumiały wszelkie informacje, które są istotne przy wyborze oferty. Najczęściej są to foldery, broszury, katalogi, w których winny być wskazane następujące kwestie:

- Cena imprezy turystycznej wraz z podatkami oraz informacja o wszelkich dodatkowych kosztach, jakimi może zostać obciążony konsument;
- Kwota przedpłaty i termin jej wniesienia oraz termin wniesienia całej ceny,
- Główne właściwości usługi turystycznej (miejsce pobytu, trasa, czas trwania imprezy, liczba noclegów, rodzaj, klasa, kategoria środka transportu, czas i miejsce wyjazdów oraz postojów, położenie, rodzaj i kategoria obiektu zakwaterowania, liczba i rodzaj posiłków, szczegółowy program zwiedzania, informacja o wymaganiach językowych, informacja o dostępności usług dla osób o ograniczonej sprawności ruchowej);
- Minimalna liczba osób wymaganych, aby impreza turystyczna się odbyła;
- Termin powiadomienia podróżnego na piśmie o ewentualnym odwołaniu imprezy turystycznej z powodu niewystarczającej liczby zgłoszeń;
- Informacje o prawie do rozwiązania przez konsumenta umowy o udział w imprezie turystycznej w każdym momencie, przed rozpoczęciem umowy turystycznej za stosowną opłatą oraz jej wysokość;
- Ogólne informacje o przepisach paszportowych, wizowych i sanitarnych;
- Nazwę handlową i adres organizatora turystyki, a także ich numery telefonów i adresy e-mail.

Organizator wycieczki lub innej usługi turystycznej powinien przed jej rozpoczęciem przekazać konsumentowi pisemną informację o tym, do kogo zwrócić się w razie jakichkolwiek problemów w trakcie imprezy.

Umowa o udział w imprezie turystycznej musi być sporządzona w sposób prosty, zrozumiały i czytelny.

Umowa o udział w imprezie turystycznej musi zawierać:

1. Imię, nazwisko lub nazwę i dane teleadresowe osoby reprezentującej organizatora wycieczki lub pilota;

2. Nazwę podmiotu zapewniającego ochronę na wypadek niewypłacalności przedsiębiorcy oraz jego dane kontaktowe;
3. Informacje na temat wewnętrznych procedur rozpatrywania skarg oraz metod pozasądowego rozpatrywania sporów konsumenckich,
4. Informacje o tym, że konsument ma obowiązek poinformować o wszelkich niezgodnościach, które pojawiły się w czasie realizowania imprezy turystycznej;
5. Informacje, że organizator turystyki jest odpowiedzialny za należyte wykonanie wszystkich usług turystycznych objętych umową i zobowiązany do udzielania pomocy.

Cena imprezy turystycznej określona w umowie, nie może zostać podwyższona w okresie 20 dni przed datą rozpoczęcia imprezy turystycznej.

Wyjątek stanowią:

- Ceny przewozów pasażerskich, wynikających ze zmiany kosztów paliwa lub innych źródeł zasilania;
- Wzrost opłat urzędowych, podatków lub opłat należnych za takie usługi jak: lotniskowe, załadunkowe lub przeładunkowe w portach morskich i lotniczych;
- Wzrost kursu walut, mających znaczenie dla danej imprezy turystycznej.

Cena imprezy turystycznej może zostać podwyższona jedynie wtedy, gdy wzrosną określone koszty (na przykład koszty paliwa) i zostało to wyraźnie przewidziane w umowie. W żadnym przypadku podwyżka ceny nie może nastąpić później niż 20 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej. Jeżeli podwyżka ceny przekracza 8% ceny imprezy turystycznej, podróżny może rozwiązać umowę. Jeśli organizator turystyki zastrzega sobie prawo do podwyższenia ceny, podróżny ma prawo do obniżki ceny, jeżeli obniżyły się odpowiednie koszty.

Konsument może odstąpić od umowy o imprezę turystyczną, w każdym czasie przed jej rozpoczęciem. W takim przypadku może zostać obciążony odpowiednimi i uzasadnionymi opłatami za odstąpienie od umowy na rzecz organizatora turystyki. W przypadku odstąpienia od umowy z powodu wystąpienia nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności w miejscu docelowym lub jego sąsiedztwie, które mają znaczący wpływ na realizację imprezy turystycznej, podróżny nie ponosi opłat za odstąpienie. W takiej sytuacji

może żądać zwrotu poniesionych wpłat bez odszkodowania i zadośćuczynienia w tym zakresie.

Organizator imprezy turystycznej rozwiązuje umowę z konsumentem, zwraca poniesione opłaty ale bez możliwości ubiegania się o dodatkowe odszkodowanie lub zadośćuczynienie gdy:

- Liczba osób, które zgłosiły udział w imprezie jest mniejsza niż minimalna liczba określona w umowie o udział w imprezie turystycznej (organizator musi powiadomić podróżującego o tym fakcie 20 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej, która ma trwać ponad 6 dni i odpowiednio 7 dni w przypadku imprezy trwającej 2-6 dni oraz 48 h w przypadku imprezy turystycznej trwającej krócej niż 2 dni);
- Wystąpiły nieuniknione i nadzwyczajne okoliczności, które uniemożliwiają przedsiębiorcy wykonanie umowy. W tym przypadku przedsiębiorca jest zobowiązany powiadomić o tym podróżującego niezwłocznie, przed rozpoczęciem imprezy turystycznej.

Organizator dokonuje wówczas zwrotu poniesionych opłat w terminie 14 dni od dnia rozwiązania umowy o udział w imprezie turystycznej.

3. Nieprawidłowe wykonanie umowy.

Jeśli którakolwiek z usług turystycznych nie jest zgodna z umową, starajmy się niezwłocznie zawiadomić o tym fakcie organizatora. Najlepiej jeśli zrobimy to od razu podczas trwania imprezy turystycznej. Jeżeli jakość świadczeń jest niższa od tych określonych w umowie, organizator jest zobowiązany przyznać konsumentowi obniżenie ceny imprezy turystycznej. Przedsiębiorca wszelkie niezgodności z umową powinien usunąć niezwłocznie. Jeżeli jest to niemożliwe, podróżny może rozwiązać umowę o udział w imprezie turystycznej, bez ponoszenia kosztów za jej rozwiązanie. Organizator wówczas zapewnia powrót konsumenta do kraju, bez obciążania go dodatkowymi kosztami. Jeżeli z kolei powrót nie jest możliwy do zrealizowania, organizator zapewnia podróżującemu zakwaterowanie w standardzie odpowiadającym zapisom umowy.

Roszczenia przysługujące podróżnemu:

- obniżenie ceny, za każdy okres w trakcie którego stwierdzono niezgodność z umową (chyba, że niezgodność wynikała wyłącznie z zaniedbań i uchybień podróżującego),
- odszkodowanie (roszczenie to aktualizuje się w każdym wypadku, gdy wskutek niewłaściwego wykonania umowy przez biuro, konsument zmuszony jest ponieść dodatkowe, nieplanowane wydatki).

Przykład:

Konsument musiał kupić dodatkowe wyżywienie, ponieważ pomimo zawartego w umowie zapewnienia o pełnym wyżywieniu, dostawał jedynie śniadania. W tym przypadku warto taką sytuację udokumentować zdjęciami oraz zachować adekwatne paragony, poświadczające zakup żywności.

- zadośćuczynienie za krzywdy, których doznał w wyniku niezgodności wyjazdu z warunkami zawartymi w umowie. Wysokość zadośćuczynienia jest sprawą nieco bardziej skomplikowaną, ponieważ należy wziąć pod uwagę ilość niedogodności i ich wpływ na sferę psychiczną konsumenta.

Przy określaniu wysokości żądanego odszkodowania z pomocą konsumentowi może przyjść tzw. Tabela Frankfurcka. Tabela określa możliwe wady podróży i odpowiadającą im wysokość odszkodowania, jaką turysta może otrzymać. Dokument nie ma wiążącego charakteru i można go stosować pomocniczo w celu oszacowania strat.

Np.:

- Niewystarczająca zmiana pościeli, ręczników (stopa procentowa obniżenia ceny: 5-10%)
- Awaria prądu, gazu (stopa procentowa obniżenia ceny: 10-20%).

Kiedy organizator nie odpowiada za nienależyte wykonanie umowy?

1. Niezgodność została spowodowana wyłącznym działaniem lub zaniechaniem podróżnego;
2. Winę za niezgodność ponosi osoba trzecia, niezwiązana z wykonywaniem usług turystycznych;
3. Niezgodność wystąpiła na skutek nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności (powódź, huragan, trzęsienie ziemi);

4. Niezgodność wynika z błędu w rezerwacji, który został popełniony przez podróżnego lub na skutek nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności.

Wyłączenie odpowiedzialności nie zwalnia przedsiębiorcy z obowiązku udzielenia pomocy poszkodowanemu konsumentowi w zakresie dostępu do niezbędnych informacji na temat świadczeń zdrowotnych, władz lokalnych, pomocy konsularnej.

Roszczenia z tytułu nienależytego wykonania usługi turystycznej przedawniają się z upływem 3 lat.

Składając reklamację należy pamiętać o sformułowaniu żądania. Skargi związane z realizacją usługi turystycznej składamy:

- Bezpośrednio do agenta turystycznego;
- Do organizatora turystyki.

Co powinna zawierać każda reklamacja składana do organizatora turystyki?

- Imię i nazwisko, adres osoby składającej reklamację;
- Informacje dot. umowy o udział w imprezie turystycznej (numer, data zawarcia);
- Szczegółowy opis niezgodności z umową oraz dowody np.: zdjęcia, rachunki;
- Określenie kwoty odszkodowania, zadośćuczynienia, obniżenia ceny;
- Rachunek bankowy, na który należy kierować uznane roszczenie.

Do kogo zwrócić się o pomoc?

Każdy konsument może uzyskać bezpłatną pomoc prawną w dochodzeniu swoich racji u powiatowego/miejskiego rzecznika konsumentów. Istnieje możliwość pozasądowego rozstrzygnięcia sporu pomiędzy konsumentem, a organizatorem turystyki w postępowaniu polubownym. W przypadku sektora usług turystycznych, podmiotem uprawnionym do rozwiązywania takich sporów jest Inspekcja Handlowa.

Zmiana godziny wylotu, a odszkodowanie.

Podczas oceny czy w danej sytuacji należy się odszkodowanie, czy też nie, musimy w pierwszej kolejności wziąć pod uwagę termin zmiany rozkładu lotu. Jeżeli zmiana rozkładu lotu nastąpiła na mniej niż 14 dni przed wylotem, pasażer może ubiegać się o odszkodowanie. Sytuacja zmiany godzin lotu przez biuro podróży jest traktowana w skutkach jak odwołanie lotu, przy czym musi być to zmiana znaczna, czyli taka która wpływa na swobodne dysponowanie czasem przez pasażerów.

Wyłączenia odpowiedzialności, czyli kiedy konsument nie otrzyma odszkodowania?

1. Jeżeli przewoźnik lotniczy zaproponował zmianę w okresie od 14 do 7 dni przed planowanym wylotem, a zmieniony plan podróży umożliwia wylot najpóźniej 2 godziny przed planowanym czasem odlotu i dotarcie do ich miejsca docelowego najwyżej 4 godziny po planowanym czasie przylotu.
2. Gdy Konsument został poinformowany o odwołaniu w okresie krótszym niż 7 dni przed planowanym czasem odlotu i zaoferowano mu zmianę planu podróży, która umożliwia wylot nie więcej niż 1 godzinę przed planowanym czasem odlotu i dotarcie na miejsce najwyżej 2 godziny po planowanym czasie przylotu.

Bezpieczne kierunki podróży.

Źródłem wiedzy mogą być serwisy informacyjne. Warto też zajrzeć na stronę internetową Ministerstwa Spraw Zagranicznych, gdzie publikowane są ostrzeżenia. Międzynarodowy Instytut Badawczo-Doradczy z siedzibą w Sydney, opublikował swój doroczny raport, podsumowujący poziom spokoju i bezpieczeństwa w krajach z całego świata. Ranking Global Peace Index 2023, powinien być naszym drogowskazem, podczas wybierania kierunków podróży. W czołówce raportu, jako najbezpieczniejsze kraje świata znajduje się m.in.: Islandia, Dania, Irlandia, Nowa Zelandia. Niechlubne ostatnie miejsca na liście zajmują: Rosja, Sudan Południowy, Syria, Jemen i Afganistan.

Bibliografia:

Ustawa z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych,
(*Dz.U. z 2023 r. poz. 2211*),

Rozporządzenie (WE) nr 261/2004 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 11 lutego 2004 r. ustanawiające wspólne zasady odszkodowania i pomocy dla pasażerów w przypadku odmowy przyjęcia na pokład albo odwołania lub dużego opóźnienia lotów, uchylające rozporządzenie (EWG) nr 295/91 Tekst mający znaczenie dla EOG, (*Dz.U. L 46 z 17.2.2004, p. 1–8 (ES, DA, DE, EL, EN, FR, IT, NL, PT, FI, SV)*).