

Przed wakacjami – co warto wiedzieć?

I. Biura Podróży

Okres letni to czas zwiększonego korzystania z wyjazdów krajowych i zagranicznych organizowanych przez biura podróży. Planując niezapomniane wakacje warto jest znać swoje prawa. Pozwoli to uniknąć wielu nieprzyjemnych sytuacji.

Kryterium wyboru biura podróży

Ważnym kryterium wyboru biura podróży jest sprawdzenie czy działa ono legalnie. Można sprawdzić czy zostało ono wpisane do rejestru organizatorów i pośredników turystycznych. Informację można uzyskać u Wojewody właściwego dla siedziby przedsiębiorcy (Oddział Turystyki Urzędu Wojewódzkiego) lub w Departamencie Turystyki Ministerstwa Gospodarki i Pracy w Warszawie. Wszystkie te dane można również sprawdzić w Centralnej Ewidencji Organizatorów Turystyki i Pośredników Turystycznych pod adresem internetowym: <http://www.turystyka.gov.pl>

Na co zwrócić uwagę, kupując wycieczkę?

Warto jest dokładnie przeczytać i zapoznać się ze wszystkimi punktami umowy. W razie jakichkolwiek wątpliwości należy doprecyzować warunki wyjazdu. Organizator imprezy może inaczej pojmować spokojną okolicę, pokój z widokiem. Trzy gwiazdki w Polsce, nie oznaczają takiego samego standardu hotelu za granicą. Jeżeli umawialiśmy się na nocleg w hotelu trzygwiazdkowym a na miejscu okazuje się, że to hotel o niższym standardzie mamy prawo do reklamacji.

Ponadto reklamować możemy nie tylko niezgodną z umową kategorię hotelu, ale także zgubiony bagaż, opóźniony samolot, dłuższą odległość od plaży i inne nieprawidłowości. Reklamację składamy na piśmie u organizatora wyjazdu, żądając zmniejszenia ceny. Najlepiej jest zgłosić się od razu do organizatora wycieczki. Jeżeli zażalenie nie zostanie rozpatrzone na miejscu należy złożyć reklamację niezwłocznie po powrocie z wakacji. Reklamacja powinna zawierać dokładny opis roszczenia. Dobrze jest też dołączyć jakieś dokumenty potwierdzające zaistniałą niedogodność (oświadczenia współuczestników wycieczki, zdjęcia). Jeżeli biuro podróży nie ustosunkuje się do skargi na piśmie w ciągu 30 dni od dnia zakończenia imprezy lub złożenia skargi - gdy jest składana po zakończeniu wycieczki - uważa się, że uznało roszczenie za uzasadnione.

Warto również sprawdzić czy umowa, którą mamy podpisać lub podpisaliśmy nie zawiera klauzul niedozwolonych. Rejestr takich klauzul jest dostępny pod adresem:

http://www.uokik.gov.pl/rejestr_klauzul_niedozwolonych2.php

W przypadku gdy biuro podróży nie wyrazi zgody na negocjację zakwestionowanych punktów najlepiej zmienić przed podpisaniem umowy organizatora wycieczki. Pomimo tego, że umowy zawierające niedozwolone klauzule nie wiążą nas z mocy prawa to do dochodzenia własnych roszczeń może być konieczne skorzystanie z pomocy [miejskiego lub powiatowego rzecznika konsumentów](#) lub jednej z organizacji konsumenckich ([Federacja Konsumentów](#), [Stowarzyszenie Konsumentów Polskich](#)), którzy podpowiedzą dalszy sposób postępowania.

W sytuacji, w której organizator podczas wycieczki nie wykonuje przewidzianych w umowie usług, powinien zapewnić świadczenie zastępcze (np. zamiast rejsu po Nilu - wycieczkę na safari, ognisko itp). Konsument nie może ponosić dodatkowych kosztów, a w przypadku gdy nowa propozycja jest tańsza, ma prawo żądać zwrotu różnicy. Może także nie zgodzić się na pomysł organizatora. W takiej sytuacji musi on zapewnić konsumentowi powrót do miejsca rozpoczęcia imprezy.

Sytuacje których ani biuro podróży ani konsument nie mogą przewidzieć (zamieszki, ataki terrorystyczne, warunki atmosferyczne) nie zwalniają organizatora wyjazdu od zapewnienia

pomocy przebywającym na urlopie turystom. Jeżeli z jakichś powodów biuro nie będzie mogło zapewnić nam powrotu do kraju na czas, ma ono obowiązek opłacić nasz dalszy pobyt – nocleg i wyżywienie – od woli organizatora zależy standard jaki nam zapewni.

W przypadku, gdy urlop zostanie przerwany i klient będzie zmuszony do powrotu do kraju, nie może niestety liczyć na odszkodowanie. Organizator ma obowiązek umożliwić powrót i pokryć dodatkowe koszty z nim związane, np. zmianę zakwaterowania czy wyżywienie, ale na tym niestety kończą się jego zobowiązania wobec klientów.

Zgodnie z ustawą o usługach turystycznych, biuro ogłaszające bankructwo ma obowiązek sprowadzić swoich klientów do kraju (w przypadku wycieczek zagranicznych) i wypłacić im odszkodowanie, za niezrealizowaną część wakacji. Zwrot wpłaconych pieniędzy należy się i tym, którym na wakacje nie udało się wyjechać.

Wszyscy organizatorzy działający na polskim rynku mają obowiązek zawarcia umowy gwarancji bankowej lub ubezpieczeniowej, która pozwoli na zrealizowanie wszystkich zobowiązań zaciągniętych wobec klientów. Im wyższa kwota gwarancji tym większa szansa na to, że klient odzyska całą zainwestowaną gotówkę. Przed podpisaniem umowy można zapytać o tę właśnie gwarancję lub samemu sprawdzić jej wielkość na stronie:

www.turystyka.gov.pl.

W przypadku zmiany istotnych warunków umowy z klientem, z przyczyn niezależnych, organizator zobowiązany jest do natychmiastowego powiadomienia o tym klienta. Ten zaś powinien poinformować organizatora, czy przyjmuje proponowaną zmianę umowy czy odstępuje od niej. W tym drugim przypadku przedsiębiorca winien natychmiast zwrócić klientowi w całości wpłacone pieniądze i nie może zastrzegać ani wymagać zapłaty kary umownej.

Co w sytuacji odstąpienia od umowy lub odwołania imprezy ?

W razie odstąpienia od umowy, a także w sytuacji gdy organizator odwołuje imprezę turystyczną z przyczyn niezależnych od klienta, można wybrać uczestnictwo w imprezie zastępczej o tym samym lub wyższym standardzie (względnie o niższym standardzie za zwrotem różnicy w cenie) albo żądać natychmiastowego zwrotu wszystkich wniesionych świadczeń. W przypadku niewykonania umowy przez organizatora, klient może (z pewnymi wyjątkami) żądać odszkodowania.

Czy cena wycieczki może ulec zmianie z dnia na dzień ?

Podstawę do podwyższenia ceny mogą stanowić wyłącznie okoliczności wskazane w art. 17 ust. 1 ustawy o usługach turystycznych. Chodzi m.in. o wzrost kosztów transportu czy też wzrost kursów walut. Biuro podróży może również powołać się na wzrost opłat urzędowych, podatków lub opłat należnych za takie usługi, jak lotniskowe, załadunkowe lub przeładunkowe w portach morskich i lotniczych. Przy czym firma turystyczna ma obowiązek udokumentować wpływ jednej z wymienionych okoliczności na konieczność podwyższenia ceny, jeżeli takiej zmiany dokonuje.

Podwyższenie ceny nie może nastąpić w okresie 20 dni przed datą wyjazdu. Od tej zasady nie ma wyjątków.

Czy istnieje możliwość zmiany uczestnika wycieczki ?

Może zdarzyć się tak, że klient nie może wyjechać na wycieczkę z powodu choroby, zdarzeń losowych. W takim przypadku przepisy ustawy o usługach turystycznych gwarantują klientowi przeniesienie na inną osobę (zastępcę) wszystkie przysługujące mu uprawnienia. Klient zobowiązany jest poinformować o tym fakcie biuro w terminie wskazanym w umowie. Zamiana ta może jednak nieznacznie wpłynąć na koszt uczestnictwa w imprezie. Zwykle organizatorzy pobierają opłatę manipulacyjną pokrywającą koszty poniesione przez organizatora w wyniku zmiany uczestnika imprezy.

Podstawa prawna: *Obwieszczenie Marszałka Sejmu Rzeczypospolitej Polskiej z dnia 10 stycznia 2014 r. w sprawie ogłoszenia jednolitego tekstu ustawy o usługach turystycznych* (Dz.U. 2014 poz. 196).

II. Paliwo

Wraz z nadchodzącymi miesiącami letnimi rozpoczyna się również okres podróży wakacyjnych i związany z tym natężony ruch samochodowy. Za sprawą prognozowanego wzrostu popytu na paliwa płynne istnieje prawdopodobieństwo, iż nieuczciwi przedsiębiorcy będą chcieli wykorzystać ten czas na wprowadzanie do obrotu paliwa o obniżonej jakości, nie spełniającego obowiązujących norm. Mając powyższe na względzie, istnieje możliwość zapoznania się z listą stacji paliw skontrolowanych przez Wojewódzkie Inspektoraty Inspekcji Handlowej zamieszczonej na stronie UOKiK w zakładce „produkty” (link: http://www.uokik.gov.pl/kontrola_stacji_paliw_pb_95_pb_98_i_on.php), a w przypadku, gdy kupione przez Państwa paliwo nie ma właściwej jakości, należy powiadomić o tym fakcie UOKiK wypełniając formularz zamieszczony w zakładce „produkty” (link: http://www.uokik.gov.pl/zgloszenie_paliwa_zlej_jakosci_formularz.php).

III. Urządzenia wypornościowe do nauki pływania

Pływanie jest doskonałą formą aktywności ruchowej, dającą olbrzymią satysfakcję. Należy jednak pamiętać że środowisko wodne nie jest naturalnym środowiskiem dla człowieka i wymaga zachowania szczególnego bezpieczeństwa. Bez względu na wiek dziecka, do nauki pływania przydatne są akcesoria. Mogą to być specjalne siedziska, które pozwolą dziecku bezpiecznie unosić się na wodzie lub dla starszych dzieci profesjonalna deska, która pomoże w nauce pływania konkretnym stylem.

Wyróżnia się 3 rodzaje urządzeń wypornościowych do nauki pływania:

1. Siedziska pływackie pomagające dzieciom do 36 miesiąca życia i o masie ciała mniejszej lub równej 18 kg w ich pierwszych próbach nauki pływania. Dziecko jest umieszczone w środku siedzenia, które zapewnia wyporność i podtrzymanie z boku ciała, tak aby głowa dziecka była utrzymywana powyżej poziomu wody (urządzenia klasy A).
2. Urządzenia zakładane na ciało, które mają wyporność własną, lub mogą być nadmuchiwane. Są one przeznaczone jako pomoc do nauki stylów pływackich (urządzenia klasy B dla użytkownika aktywnego: kołnierze, pasy, opaski naramienne...).
3. Urządzenia, które są trzymane w rękach, przy ciele lub między nogami, mające na celu udoskonalanie stylów pływackich. Urządzenia te mają wyporność własną, lub mogą być nadmuchiwane. (urządzenia klasy C dla użytkownika aktywnego).

Siedziska pływackie: Budowa i wygląd siedzeń pływackich nie powinny stwarzać wrażenia zabawki wodnej, nie powinny mieć elementów zabawek. Kolory powinny być intensywne, nie powinno być drukowanych barwnych zdobień a ostrzeżenia powinny być w kontrastującym kolorze. Urządzenia te powinny mieć taką budowę, aby nie mogły zagrażać użytkownikowi. Nadmuchiwane urządzenia powinny być wyposażone w zawory zwrotne. Oznakowanie na produkcie: OSTRZEŻENIE – RYZYKO WYWRÓCENIA, nie chroni przed utonięciem, zawsze całkowicie nadmuchać wszystkie komory powietrzne, używać tylko pod stałym nadzorem będącym w bezpośrednim zasięgu siedzenia pływackiego. NIE UŻYWAĆ: przez użytkowników poza lub poniżej określonego zasięgu wagowego/wieku, w zakresie głębokości, na których dziecko może stać, podczas fal, w wannie. Urządzenie wypornościowe do nauki pływania klasy A. Nie jest zabawka wodną. Masa: do... kg do ...kg. Ponadto w dołączonej instrukcji powinny podane być informacje dotyczące stosownego zachowania, w celu uniknięcia zagrożeń.

Urządzenia do trzymania w rękach, przy ciele lub między nogami: Jeśli urządzenie nie ma wyporności własnej, powinno mieć minimum 2 oddzielne komory zabezpieczające działanie i bezpieczeństwo, jeśli jedna z nich zawodzi. Z powodów bezpieczeństwa powinny być w intensywnych kolorach. Nadmuchiwane urządzenia powinny być wyposażone w zawory zwrotne przy każdej nadmuchiwanej komorze.

Oznakowanie na produkcie: OSTRZEŻENIE nie chroni przed utonięciem, zawsze całkowicie nadmuchać wszystkie komory powietrzne, używać tylko pod stałym nadzorem. Ponadto w dołączonej instrukcji powinny podane być informacje dotyczące nadmuchiwania/opróżniania i sposobów zabezpieczania korka, szczegółowe informacje jak używać i trzymać pomoc pływacką.

IV. Zwroty i reklamacje

Czy można zwrócić towar do sklepu .

- Zawierając umowę kupna – sprzedaży należy wiedzieć, że sprzedawca nie ma obowiązku przyjęcia zwrotu / dokonania wymiany / towaru pełnowartościowego, chyba, że sklep taką możliwość dopuszcza / wynika to np. z regulaminu wewnętrznego przedsiębiorstwa / i informuje o tym nabywcę poprzez zamieszczenie w miejscu widocznym stosownej informacji.

Czy sprzedawca odpowiada za wady jawne towaru, widoczne w momencie zakupu.

- Zgodnie z art. 7 Ustawy z dnia 27.07.2002r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego / Dz. U. Nr 141, poz. 1176 z 2002r. z późniejszymi zmianami/ sprzedawca nie odpowiada za niezgodność towaru konsumpcyjnego z umową, gdy kupujący o tej niezgodności wiedział lub, oceniając rozsądnie, powinien wiedzieć.

Co zrobić, gdy chcemy zareklamować wadliwy towar.

- Należy złożyć reklamację. Klient ma do wyboru dwa tryby postępowania – zwykły określający uprawnienia z tytułu niezgodności towaru z umową zawarte w Ustawie z dnia 27.07.2002r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego lub możliwość skorzystania z gwarancji / jeżeli na dany towar takiej udzielono/.

To klient decyduje o tym, z którego prawa chce skorzystać. Może korzystać z tych praw na przemian.

Klient korzystający z trybu niezgodności towaru z umową powinien:

- złożyć na piśmie reklamację u sprzedawcy na podstawie posiadanego dowodu zakupu.
- Uprawnienie do składania reklamacji obowiązuje przez 2 lata od daty zakupu,
- powiadomić sprzedawcę o wadzie w ciągu 2 miesięcy od dnia jej zauważenia,
- żądać od sprzedawcy w pierwszej kolejności nieodpłatnej naprawy towaru lub jego wymiany na nowy. Jeżeli naprawa lub wymiana jest niemożliwa do spełnienia / np. z powodu nadmiernych kosztów naprawy, braku na stanie żadanego towaru/, klient może żądać obniżenia ceny lub zwrotu gotówki.
- oczekiwać 2 tygodnie na ustosunkowanie się sprzedawcy do żądań reklamacyjnych.
- Zgodnie z art. 8.3 Ustawy o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego roszczenie kupującego uważa się za uzasadnione, jeżeli sprzedawca nie ustosunkuje się do niego w terminie 14 dni.

Klient chcąc skorzystać z gwarancji powinien pamiętać o tym, że:

- sprzedawca / producent lub hurtownik / może, ale nie musi udzielić gwarancji,
- czas trwania gwarancji określa dokument gwarancyjny,
- reklamację z tytułu gwarancji składa się tam, gdzie wskazano w karcie gwarancyjnej / sklep, punkt serwisowy/,
- uprawnienia do naprawy lub wymiany produktu określa gwarancja,

- warunki gwarancji mogą określać rodzaj wad, które nie podlegają nieodpłatnym naprawom,
- termin załatwienia reklamacji określa dokument gwarancyjny.

Prawa konsumenta, który zawarł umowę poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość.

- Konsument, który zawarł umowę poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość bez obecności obu stron / np. przez Internet/, może od tej umowy odstąpić bez podania przyczyny, składając stosowne oświadczenie na piśmie, w terminie 10 dni od dnia zawarcia umowy / umowy poza lokalem/ lub wydania rzeczy / umowy na odległość /. Warunek – towar nie był użytkowany.
- Przedsiębiorca, który zawiera z konsumentem ten rodzaj umowy obowiązany jest przed jej zawarciem, poinformować konsumenta na piśmie o prawie do odstąpienia od umowy i dostarczyć mu / wydać/ wzór oświadczenia o odstąpieniu od umowy.
- Niedopełnienie przez przedsiębiorcę obowiązku zapewnienia konsumentowi informacji o możliwości odstąpienia od umowy, skutkuje tym, że termin 10-dniowy biegnie od momentu, gdy klient uzyskał informację o takim prawie .
- Rodzaje umów zawartych poza lokalem lub na odległość, od których nie można odstąpić w terminie 10 dni, określa Ustawa z dnia 02.03.2000r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny / tekst jednolity Dz. U. z 2012 poz. 1225/.

Kiedy sprzedawca nie uzna roszczeń reklamacyjnych , można skierować sprawę do:

- postępowania mediacyjnego prowadzonego przez Inspekcję Handlową ,
- Stałego Polubownego Sądu Konsumentckiego, działającego przy Wojewódzkich Inspektoratach Inspekcji Handlowej ,
- sądu powszechnego, korzystając z trybu postępowania uproszczonego,
- sądu powszechnego w postępowaniu zwykłym,
- Miejskiego/ Powiatowego Rzecznika Konsumentów.
- Federacji Konsumentów.