

ZIMOWY URLOP - O CZYM WARTO PAMIĘTAĆ?

Egipt, Austria a może Zakopane? Samolotem, pociągiem czy z biurem podróży? Tym, którzy planują zimowy wypoczynek UOKiK, ULC i UTK razem przypominają o prawach konsumentów i o tym jak ich dochodzić

[Warszawa, 4 lutego 2014 r.] Na Lubelszczyźnie, Podkarpaciu i Śląsku ferie zimowe już się zakończyły. Jednak w pozostałych województwach dwutygodniowa przerwa właśnie się rozpoczęła lub będzie mieć początek 17 lutego. Wiele osób planuje w tym czasie urlop. Wybierając rodzaj wypoczynku a także rodzaj transportu warto pamiętać o prawach przysługujących nam jako konsumentom. Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów razem z [Urzędem Lotnictwa Cywilnego](#) oraz [Urzędem Transportu Kolejowego](#) wspólnie przypominają o prawach konsumentów:

Biuro podróży

- W przypadku opóźnienia rozpoczęcia lub wcześniejszego zakończenia wycieczki klient touroperatora ma prawo złożyć reklamację i żądać obniżenia ceny. **Reklamacji podlega każdy element wchodzący w skład pakietu usług świadczonych przez przedsiębiorcę turystycznego (np. hotel, transport, wyciąg narciarski) .** Zatem rekompensata należy się także m.in. za wszelkie niedogodności w trakcie podróży (np. brak, posiłków czy ogrzewania w autobusie). Dochodzenie praw ułatwia [tabela frankfurcka](#), która pozwala oszacować wysokość roszczeń.
- [Reklamację](#) składamy zawsze do biura podróży w terminie 30 dni od zakończenia wycieczki. Jeżeli przedsiębiorca nie ustosunkuje się do reklamacji w ciągu 30 dni od jej złożenia (lub 30 dni od zakończenia imprezy turystycznej gdy reklamacja została złożona w trakcie jej trwania), przyjmuje się, że została uznana za zasadną.

Urlop na własną rękę

- jeżeli konsument samodzielnie rezerwuje nocleg w obiekcie hotelarskim i nie jest zadowolony z usługi, może dochodzić swoich praw na podstawie Kodeksu cywilnego;
- nieprawidłowości należy zgłosić właścicielowi obiektu i wyznaczyć termin na naprawę usterki, wymianę wyposażenia, czy zamianę pokoju. Jeżeli przedsiębiorca nie usunie wady w wyznaczonym przez nas czasie lub nie jest to możliwe z innych

przyczyn - mamy prawo żądać zmniejszenia ceny, a w ostateczności odstąpić od umowy i zażądać zwrotu zapłaconej kwoty. Odstąpienie od umowy jest możliwe, jeśli wada jest istotna.

- bezpłatne porady dla konsumentów mających problem z biurem podróży lub pensjonatem, w którym wykupili ferie zimowe - udzielane są przez [miejskich i powiatowych rzeczników konsumentów](#), a także pod numerem 800 007 707. Z bezpłatnej pomocy ekspertów także można skorzystać wysyłając pytania na adres porady@dlakonsumentow.pl, który obsługuje Stowarzyszenie Konsumentów Polskich oraz w [oddziałach Federacji Konsumentów](#).

Samolot

- Decyzję należy dobrze przemyśleć ponieważ konsumentowi nie przysługuje prawo do odstąpienia od umowy zakupu biletu. O możliwości zrezygnowania z podróży decyduje przewoźnik. Termin ewentualnego zwrotu biletu oraz wysokość tzw. odstępnego - kwoty, którą zostanie potrącona za rezygnację określają regulaminy linii lotniczych. Może się też zdarzyć, że biletu nie będzie można oddać.
- Zwrot pieniędzy za bilet jest możliwy wtedy, **gdy lot jest opóźniony o więcej niż 5 godzin lub odwołany**. Jeżeli rozpoczęcie podróży zostało przełożone na następny dzień, linia lotnicza musi zapewnić pasażerowi opiekę: bezpłatny nocleg, posiłki, kontakt telefoniczny. Gdy tego nie robi, można złożyć reklamację.
- Po wyczerpaniu procedury reklamacyjnej u przewoźnika konsument może wnieść skargę do [Prezesa Urzędu Lotnictwa Cywilnego](#). W przypadku zastrzeżeń do usług przewoźników zagranicznych można skorzystać z bezpłatnej pomocy [Europejskiego Centrum Konsumentckiego](#). Praktyczne informacje znajdują się też w specjalnym [poradniku](#) przygotowanym przez UOKiK. Więcej na temat ochrony praw klientów linii lotniczych na stronie [Urzędu Lotnictwa Cywilnego](#).

Pociąg

- Konsument przed rozpoczęciem podróży ma prawo do odstąpienia od umowy przewozu (tj. może zrezygnować z przejazdu i dokonać zwrotu biletu), jednak należy pamiętać, że nie dotyczy to promocyjnych ofert międzynarodowych. Można także zmienić termin wyjazdu, miejscowość docelową oraz klasę wagonu.

Zwrotu biletu lub zmiany umowy przewozu można dokonać w kasie biletowej, u konduktora lub kierownika pociągu lub przez internetowy system sprzedaży biletów (w przypadku biletów internetowych). Zanim kupimy bilet, warto zapytać o warunki jego zwrotu, ponieważ **przewoźnik kolejowy ma prawo żądać odstępnego**;

- **pasażer ma prawo złożyć reklamację w przypadku opóźnienia dowolnego pociągu.** Ponadto, jeżeli z powodu opóźnienia lub odwołania pociągu konsument poniesie dodatkowe koszty (np. utracone bilety na samolot, przejazd taksówką, utrata skomunikowania i konieczność zakupu nowego biletu, odwołanie rezerwacji hotelu), może domagać się od przewoźnika odszkodowania. Warto wtedy zadbać o udokumentowanie dodatkowo poniesionych kosztów oraz dołączenie dokumentacji do reklamacji (np. faktury, rachunki, anulowanie rezerwacji, oryginały biletów).
- **Reklamacje, skargi i wnioski** dotyczące niewłaściwego wykonania umowy przewozu oraz jakości usług powinny być kierowane w pierwszej kolejności do przewoźnika, z którego usług podróżny skorzystał - dane przewoźnika wskazane są np. na bilecie. Reklamacje z tytułu roszczeń dotyczących zwrotu należności za całkowicie lub częściowo niewykorzystane bilety oraz nie wykonania lub nienależytego wykonania umowy przewozu - można składać nie później niż przed upływem jednego roku od daty zdarzenia.
- **praktyczne informacje dla osób podróżujących koleją**, w tym [porady](#) na wypadek odwołania lub opóźnienia pociągu znajdziemy w specjalnym [serwisie internetowym](#) Urzędu Transportu Kolejowego. Porady dla konsumentów korzystających z transportu kolejowego udzielane są pod numerem infolinii pasażerskiej UTK: **801 044 080 i 22 460 40 80**. Natomiast uwagi, zapytania i skargi można kierować na adres e-mail: pasazer@utk.gov.pl Więcej na temat ochrony praw klientów przewoźników kolejowych w komunikacie na stronie [Urzędu Transportu Kolejowego](#).

Dodatkowe informacje dla mediów:

Małgorzata Cieloch, Rzecznik prasowy UOKiK
Departament Współpracy z Zagranicą i Komunikacji Społecznej
Pl. Powstańców Warszawy 1, 00-950 Warszawa
Tel. 22 827 28 92, 55 60 314, 55 60 430
Fax 22 826 11 86
E-mail: malgorzata.cieloch@uokik.gov.pl

Kamil Migala, Rzecznik prasowy UTK

ul. Chatubińskiego 4, 00-928 Warszawa

Tel. (22) 630 18 33

Tel. kom. 784 028 654

e-mail: rzecznikprasowy@utk.gov.pl

Marta Chylińska, Rzecznik prasowy ULC

ul. M. Flisa 2, 02-247 Warszawa

Tel. (22) 520 75 06

Tel. kom. 600 499 116

e-mail: media@ulc.gov.pl