

Przed wakacjami – co warto wiedzieć

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

Przed nami wakacje. Jest to czas urlopów, wycieczek i związanych z nimi zakupów. W okresie tym często decyzje podejmujemy pochopnie i w pośpiechu. Inspekcja Handlowa radzi, o czym nie zapomnieć, aby nasz wymarzony urlop i wakacje obyły się bez niepotrzebnych stresów i problemów.

Dokonując wyboru miejsca naszego wypoczynku, powinniśmy dokładnie zapoznać się z ofertą biura podróży. Poza umową, która często zawiera tylko podstawowe informacje na temat wycieczki, czytamy regulaminy, ogólne warunki uczestnictwa, a nawet katalogi. Wszystkie te dokumenty mogą stanowić źródło informacji o naszych prawach i obowiązkach.

Warto zapoznać się również z przepisami ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych (Dz. U. z 2004 r. Nr 223, poz. 2268 ze zm.), która reguluje wykonywanie usług w tym zakresie.

Jedną z częściej spotykanych kłopotliwych dla konsumenta sytuacji jest ewentualna rezygnacja przez niego z wycieczki jeszcze przed jej rozpoczęciem lub w trakcie jej trwania. Klient obawia się wtedy wysokich kosztów lub innych trudności. W celu zapewnienia sobie większego komfortu możliwe jest wykupienie stosownego ubezpieczenia. Niezależnie od tego, biuro podróży może obciążyć klienta jedynie rzeczywiście poniesionymi przez siebie kosztami. W umowach z biurami podróży nie powinny się znaleźć zapisy mówiące o ryczałtowych opłatach na wypadek rezygnacji klienta z wycieczki, np.: *w przypadku rezygnacji na dwa tygodnie przed wyjazdem klient traci 70 %, a na tydzień przed 90 % zapłaconej ceny* (tzw. „widełki”). Jest to niezgodne z zapisami Kodeksu cywilnego, według którego w razie odstąpienia od umowy strony zwracają sobie to, co wzajemnie świadczyły (art. 395 § 2 k.c.). Takie zapisy stanowią niedozwolone klauzule umowne (art. 385¹ § 1 k.c.).

Ponadto, gdy organizator imprezy turystycznej zmienia istotne warunki umowy przed jej rozpoczęciem, musi o tym niezwłocznie powiadomić klienta, który ma wtedy prawo do odstąpienia od umowy za zwrotem wszystkich poniesionych świadczeń. W takim przypadku klient może także zażądać odszkodowania za niewykonanie umowy, chyba że odwołanie imprezy nastąpiło m.in. z powodu siły wyższej.

Należy również pamiętać, że cena wycieczki może ulec zmianie jedynie, gdy umowa zawiera takie postanowienie, jednak nie później niż na 20 dni przed datą wyjazdu.

Niejednokrotnie zdarza się, że organizator wycieczki nie spełnia wszystkich warunków umowy - w rzeczywistości okazać się może, że hotel nie posiada takich standardów, o jakich nas zapewniano, a pokój nie jest widokiem na ocean. W przypadku podobnych problemów klient jest obowiązany do niezwłocznego powiadomienia o tym organizatora, czyli do złożenia reklamacji. Reklamacja ta może być zgłoszona w trakcie trwania wycieczki pilotowi lub rezydentowi, a po jej zakończeniu również w biurze podróży. Wykonawca usługi będzie miał 30 dni na ustosunkowanie się do zastrzeżeń konsumenta,

a jeśli tego nie uczyni w wymaganym terminie uważa się, że reklamację uznał za uzasadnioną (art. 20 ustawy o usługach turystycznych).

Zanim wybierzemy się na wyczekiwaną wycieczkę dokonujemy zazwyczaj szeregu zakupów, a w sklepach w tym okresie klientów kuszą liczne promocje i sezonowe wyprzedaże. Takie akcje nie mogą być organizowane w sposób dowolny. Muszą one spełniać warunki określone w przepisach. Każdy konsument powinien wiedzieć, że sprzedawca ma obowiązek umieścić na wywieszkach dotyczących towarów oferowanych po cenach promocyjnych obok nowej ceny również przekreśloną poprzednią cenę. Natomiast przy towarach przecenionych musi być ponadto informacja o czasie obowiązywania obniżki i jej przyczynach.

Warto również zwracać uwagę na ceny jednostkowe (cena np. za litr, kilogram), które muszą znajdować się na wywieszkach cenowych. Możemy wtedy dokładnie sprawdzić, czy oferta promocyjna jest rzeczywiście atrakcyjna cenowo w porównaniu z innymi towarami.

Określone wymagania w zakresie cen dotyczą również przedsiębiorców prowadzących usługi gastronomiczne. Ceny potraw i wyrobów powinny być umieszczone w sposób czytelny w cenniku wywieszonym w miejscu ogólnodostępnym. W cenniku klient powinien znaleźć informację dotyczącą ilości nominalnej potrawy lub wyrobu zawartej w jednej porcji, w tym zwłaszcza ilość głównego składnika (np. mięsa), dodatków uzupełniających i napojów. W przypadku towarów sprzedawanych na sztuki dopuszcza się określenie ilości nominalnej oferowanej porcji w sztukach.

Inspekcja Handlowa prowadzi kontrole przedsiębiorców prowadzących działalność w zakresie usług turystycznych (m.in. oznaczenie rodzajów i kategoryzacji obiektów hotelarskich), kontrole przestrzegania przepisów dot. oznaczania towarów cenami oraz rzetelność obsługi konsumentów w placówkach gastronomicznych. W przypadku zauważenia nieprawidłowości w funkcjonowaniu przedsiębiorców konsumenci mogą zgłosić odpowiednią informację do inspektoratu Inspekcji Handlowej.

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, Katowicach, Łodzi, 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.qis.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