



Przygotuj się na wakacje - poradnik Miejskiego Rzecznika Konsumentów

2016-05-25

Zbliżają się wakacje a wraz z nimi czas intensywnego poszukiwania ofert urlopowych. Na co zwrócić uwagę przed wyjazdem, jak zachować się w trakcie wypoczynku, jeśli zauważymy nieprawidłowości, i jak dochodzić swoich praw po powrocie do kraju? Zachęcamy do zapoznania się z naszym przedwakacyjnym poradnikiem. Wskazówek udziela Miejski Rzecznik Konsumentów Jerzy Gramatyka.

1. Przed wyjazdem

Zanim zdecydujemy się na podpisanie umowy z operatorem turystycznym, warto sprawdzić, **jakie dane biuro podróży ma doświadczenie, opinie klientów, czy jest członkiem organizacji branżowej, np. Polskiej Izby Turystyki**. – To ważne, bo takie organizacje mają względem swoich członków wysokie wymagania jeśli chodzi o jakość świadczonych usług. Pamiętajmy też, że w momencie reklamacji możemy zawsze powołać się na członkostwo danego biura w organizacji oraz zwrócić się do niej o podjęcie mediacji, dochodzić roszczeń z uwagi na brak realizacji zapisów kodeksu dobrych, zasad w zakresie obsługi klientów itp. Wszystko to może nam zaoszczędzić wiele nerwów i stresu – wyjaśnia Jerzy Gramatyka.

Jednocześnie warto mieć na uwadze, że **umowy są często zawierane za pośrednictwem agenta turystycznego**, który nie będzie wykonywał umowy. Z tego samego powodu nie bierze też za nie odpowiedzialności. Tym bardziej w takiej sytuacji należy sprawdzić podstawowe informacje na temat biura podróży, które reprezentuje pośrednik. Ponieważ jest to działalność koncesjonowana, dane naszego kontrahenta znajdziemy najszybciej w urzędzie marszałkowskim województwa, w którym znajduje się siedziba przedsiębiorstwa. Inne potrzebne informacje znajdziemy w odpowiednich rejestrach przedsiębiorców dostępnych on-line, takich jak: KRS, CEIDG itp.

Podpisując umowę z operatorem, zwróćmy też uwagę, **jakimi środkami transportu będzie się odbywała nasza podróż**: czy są to tanie linie lotnicze czy loty charterowe i w związku z tym, jak dodatkowe obowiązki na nas spoczywają. – Pamiętajmy, że jeśli korzystamy z usług przewoźnika spoza Unii Europejskiej, nie będziemy mogli skorzystać z pomocy Urzędu Lotnictwa Cywilnego. To istotne w sytuacjach, gdy np. zaginie nam bagaż, zostanie uszkodzony lub lot będzie znacznie opóźniony – podkreśla Miejski Rzecznik Konsumentów.

Kolejna sprawa to same **warunki pobytu, w tym kategoryzacja hotelu**. – Generalna zasada jest taka, że im dalej na południe i wschód Europy, tym standard oferowanych usług jest niższy, dlatego pięciogwiazdkowy hotel w Egipcie może świadczyć usługi na poziomie obiektów skategoryzowanych w Europie Środkowej na trzy gwiazdki – zaznacza Jerzy Gramatyka.

Czytajmy dokładnie wszystkie informacje dotyczące treści umowy. Tym bardziej, że mogą być również zamieszczone w katalogu, rubryce przeczytaj przed wyjazdem, przydatne informacje. **Wiedza o języku, walucie i jej kursie, cenach, kulturowości, obyczajowości** kraju do którego się wybieramy, to kolejne ważne kwestie, z którymi warto się zapoznać przed wymarzoną podróżą, aby uniknąć nieporozumień i nieprzyjemności i zbędnych wydatków.



– Jeżeli wybieramy się do krajów ogarniętych konfliktami, niepokojami społecznymi, zagrożonymi atakami terroryzmu radziłbym **na bieżąco śledzić komunikaty, ostrzeżenia na stronie internetowej Ministerstwa Spraw Zagranicznych**, aby upewnić się, czy nasz cel urlopowy jest bezpieczny – dodaje Miejski Rzecznik Konsumentów.

Konsumenci często zapominają podczas urlopu, że ich pobyt może generować jeszcze inne ukryte koszty. Aby uniknąć przykrej niespodzianki, w postaci np. wysokiego rachunku za telefon, przed planowanym wyjazdem warto udać się do placówki naszego Operatora aby **sprawdzić, jakie stawki opłat obowiązują za granicą**. – Do maja 2017 r. roku w Unii Europejskiej dostawcy takich usług mogą stosować stawki za tzw. Usługi roamingowe. Są odmiennie taryfikowane od opłat krajowych. Szczególnie jeśli chodzi o dostęp do internetu mobilnego, usługi MMS oraz SMS. Za granicą te stawki są zdecydowanie większe – zaznacza Jerzy Gramatyka. Dlatego przed wyjazdem warto uprzedzić swoich znajomych, aby nie dzwonili do nas na zbędne pogaduszki, ponieważ w wypadku usług roamingowych, płacimy również za połączenia przychodzące.

Planując wczasy, należy też pamiętać o **wykupieniu ubezpieczenia od następstw nieszczęśliwych wypadków**. – Nawet jeśli jesteśmy okazami zdrowia, wykupując takie ubezpieczenie, możemy sobie zaoszczędzić wiele problemów i wydatków. Gwarancja szybkiego dostępu do usług medycznych, w tym specjalistycznych, a w razie konieczności darmowego transportu do kraju to również komfort naszego wypoczynku – podkreśla Jerzy Gramatyka.

2. Podczas pobytu

Jeśli jesteśmy niezadowoleni ze świadczonych usług i chcemy zgłosić reklamację, przypilnujmy, aby odbyło się to **na piśmie lub drogą elektroniczną**. Postarajmy się także **udokumentować nieprawidłowości**, które zauważamy – mogą to być zdjęcia czy filmy. **O ich potwierdzenie warto poprosić pilota wycieczki lub rezydenta biura**. Jeżeli inni uczestnicy wycieczki mają podobne zastrzeżenia, dobrym pomysłem jest przygotowanie wspólnej reklamacji.

3. Po powrocie

Wracając do kraju, musimy pamiętać, że aby nasza reklamacja została rozpatrzona musimy zgłosić ją w określonym terminie, czyli **nie później niż 30 dni od daty zakończenia wycieczki**. Reklamacja powinna mieć **formę pisemną**. Jeśli składamy ją osobiście, poprośmy przedsiębiorcę o pisemne potwierdzenie jej odbioru. To zdecydowanie ułatwi nam dochodzenie swoich praw.