

Ferie - jak zorganizować wyjazd na własną rękę? Na co zwracać uwagę?

2022-02-09 10:24 Miejski Rzecznik Konsumentów

Już w najbliższy poniedziałek tj. 14 lutego w naszym województwie rozpoczynają się ferie zimowe. Wielu z Was decyduje się na zorganizowanie wyjazdu zimowego na własną rękę. Jedni wybiorą się pociągiem, inni samolotem czy z biurem podróży. Miejski Rzecznik Konsumentów w Chorzowie przypomina o prawach konsumenta - na co zwracać uwagę przy podpisywaniu umów, jak dochodzić swoich praw, kiedy możemy od niej odstąpić i kiedy możemy domagać się zwrotu kosztów (np. za nocleg, za przejazd). Bądźcie czujni, zwracajcie uwagę na to co podpisujecie - sprawcie by Wasz zimowy urlop powinien być czasem spokoju i odpoczynku. Bez odpowiedniego przygotowania, to się może nie udać.



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.

- **Nieprawidłowości należy zgłosić jeszcze w trakcie wyjazdu na miejscu, dzięki temu organizator będzie miał wówczas szansę usunąć niedogodności. Jeżeli pomimo zgłoszenia sprawa nie została rozwiązana podczas wyjazdu, po zakończeniu imprezy należy zgłosić reklamację do biura podróży. Na dochodzenie roszczeń jest 3 lata;**

- jeżeli we własnym zakresie zarezerwowałeś hotel i po przyjeździe okazało się, że nie jest zgodny z ofertą - zgłoś to od razu obsłudze. Jeżeli hotel nie zapewni prawidłowej usługi - możesz to reklamować. Zadbaj w tym celu o dowody (zrób zdjęcia/nagraj film). Warto pamiętać, aby reklamację wysłać w formie pisemnej. Jeżeli zarezerwowałeś nocleg na portalu pośredniczącym - reklamację wyślij również tam;
- 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.

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 Rzecznika Praw Pasażerów przy Prezesie Urzędu Lotnictwa Cywilnego. W przypadku zastrzeżeń do usług przewoźników zagranicznych można skorzystać z bezpłatnej pomocy Europejskiego Centrum Konsumenckiego. 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.**

WAŻNE

Zawierając umowę na wynajem pokoju zwróć uwagę:

-czy określa ona rodzaj pokoju, w którym będziesz zakwaterowany - jeżeli masz szczególne wymagania do pokoju (np. pokój z balkonem, widok na góry - morze itp.), dopilnuj aby zawarte to było w umowie,

- co jest wliczone w cenę (np. ilość posiłków, z jakich atrakcji możesz korzystać bezpłatnie np. basen, sauna lub spa)
- czy będą pobierane jakieś dodatkowe opłaty (np. za parking, zwierzęta, dostęp do Internetu)
- kiedy zaczyna się i kończy doba hotelowa (w jakich godzinach możesz się zakwaterować i zmuszony jesteś opuścić pokój).

~~W sytuacji gdy przy rezerwacji wymagana jest wpłata zwróć uwagę na to:~~

- czy jest to zaliczka czy zadatek
- jakie są zasady rezygnacji z rezerwacji, czy obiekt przewiduje jej termin, czy jest to bezpłatne, w jakiej formie możesz zrezygnować
- czy w ośrodku można płacić kartą, czy z tego tytułu pobierana jest dodatkowa opłata.

~~W przypadku odwołania lotu, odmowy wpuszczenia na pokład albo opóźnienia lotu co najmniej 5 godzin masz prawo do:~~

1. zwrotu w terminie 7 dni pełnego kosztu biletu, oraz gdy jest to uzasadnione zapewnienia lotu powrotnego do miejsca, z którego rozpocząłeś podróż.
2. zmianą planu podróży, na porównywalnych warunkach, do ich miejsca docelowego, w najwcześniejszym możliwym terminie; lub
3. zmianą planu podróży, na porównywalnych warunkach, do ich miejsca docelowego, w późniejszym terminie dogodnym dla pasażera, w zależności od dostępności wolnych miejsc.

W przypadku skorzystania z lotu alternatywnego nie można ubiegać się o zwrot kosztu biletu.

W sytuacji odwołania lotu, odmowy wpuszczenia na pokład lub opóźnienia lotu o dwie lub więcej godzin przewoźnik powinien zapewnić:

1. posiłki oraz napoje w ilościach adekwatnych do czasu oczekiwania;
2. bezpłatnie 2 rozmowy telefoniczne, 2 dalekopisy, 2 przesyłki faksowe lub e-mailowe;

Jeżeli start nowego samolotu ma nastąpić co najmniej jeden dzień po planowanym starcie:

1. zakwaterowanie w hotelu w przypadku:
 - gdy występuje konieczność pobytu przez jedną albo więcej nocy, lub
 - gdy zachodzi konieczność pobytu dłuższego niż planowany przez pasażera;
2. transport pomiędzy lotniskiem a miejscem zakwaterowania (hotelem lub innym).

Ponadto w przypadku odwołania lotu, odmowy wpuszczenia na pokład lub opóźnienia lotu o dwie lub więcej godzin przewoźnik zobowiązany jest do wypłaty odszkodowania. O wysokości odszkodowania decyduje długość lotu.

a) 250 EUR dla wszystkich lotów o długości do 1.500 km;

b) 400 EUR dla wszystkich lotów wewnątrzwspólnotowych dłuższych niż 1.500 km i wszystkich innych lotów o długości od 1.500 do 3.500 km;

c) 600 EUR dla wszystkich innych lotów.

Odszkodowanie może zostać pomniejszone o 50 % jeżeli przewoźnik zaoferował Ci zmianę planu podróży do miejsca docelowego na alternatywny lot, którego czas przylotu nie przekracza planowego czasu przylotu pierwotnie zarezerwowanego lotu

a) o 2 godziny w przypadku wszystkich lotów o długości do 1.500 km; lub

b) o 3 godziny w przypadku wszystkich lotów wewnątrzwspólnotowych dłuższych niż 1.500 km i wszystkich innych lotów o długości od 1.500 km do 3.500 km; lub

c) o 4 godziny w przypadku wszystkich innych lotów

~~Odszkodowanie nie przysługuje, jeżeli zostałeś poinformowany:~~

1. o odwołaniu co najmniej 2 tygodnie przed planowym czasem odlotu; lub
2. w okresie od 2 tygodni do 7 dni przed planowym czasem odlotu i zaoferowano Ci zmianę planu podróży, umożliwiającą wylot najpóźniej 2 godziny przed planowym czasem odlotu i dotarcie do miejsca docelowego najwyżej 4 godziny po planowym czasie przylotu; lub
3. o odwołaniu w okresie krótszym niż 7 dni przed planowym czasem odlotu i zaoferowano Ci zmianę planu podróży, umożliwiającą im wylot nie więcej niż 1 godzinę przed planowym czasem odlotu i dotarcie do ich miejsca docelowego najwyżej 2 godziny po planowym czasie przylotu, lub
4. jeżeli przewoźnik może dowieść, że odwołanie jest spowodowane zaistnieniem nadzwyczajnych okoliczności, których nie można było uniknąć pomimo podjęcia wszelkich racjonalnych środków np. z powodu śnieżycy, mgły, chmury pyłu wulkanicznego, które uniemożliwiają bezpieczny lot.

Kontrole autokarów podczas ferii w mieście

Jednocześnie informujemy, że na stronie <https://bezpiecznyautobus.gov.pl> każdy może sprawdzić zarejestrowany pojazd, który przeznaczony jest do przewozu więcej niż 9 osób. Wstępnej weryfikacji autobusów szkolnych i wycieczkowych może dokonać także każdy rodzic. Wystarczy wpisać numer rejestracyjny i dowiedzieć się, czy autokar, którym mamy podróżować my lub nasi najbliżsi:

- ma ważne obowiązkowe ubezpieczenie OC,
- ma aktualne badanie techniczne oraz jaki był stan licznika pojazdu przy ostatnim przeglądzie,
- jaka jest nominalna liczba miejsc w danym pojeździe,
- nie figuruje jako wyrejestrowany lub kradziony.

Wykaz miejsc kontroli autokarów dla poszczególnych miejscowości województwa śląskiego znajdziecie: [Kontrole autokarów w Chorzowie](#)

Organizatorzy zimowego wypoczynku dzieci i młodzieży mają możliwość sprawdzenia przez policjantów stanu technicznego autokaru i stanu psychofizycznego kierowcy, przed wyruszeniem w trasę. W tym celu prosimy z kilkudniowym wyprzedzeniem powiadomić właściwą miejscowo jednostkę Policji o chęci przeprowadzenia takiej kontroli. W trakcie zgłoszenia należy podać:

datę i godzinę wyjazdu,

liczbę autokarów.

Źródło: UOKiK