

Reklamacja imprezy turystycznej

2024-09-13 08:13 Miejski Rzecznik Konsumentów

Skończyły się wakacje większość z Was wróciła już z letnich podróży. Na pewno macie wspaniałe wspomnienia ale dla niektórych wyjazd z biurem podróży wiązał się z rozczarowaniem i zawiedzionymi oczekiwaniami. Jeśli biuro podróży nie usunęło niezgodności na miejscu i chcielibyście złożyć reklamację, podpowiadamy jak to zrobić i czego możecie oczekiwać.

Jak przygotować reklamację:

1. **Zbierz dokumentację i przygotuj wszystkie dowody**, które potwierdzą nieprawidłowości (zdjęcia, filmy pokazujące problemy, rachunki, pisma, e-maile lub SMS-y potwierdzające rozmowy z biurem podróży lub rezydentem).
2. **Przygotuj pisemną reklamację**. Podaj w jej treści:
 - swoje dane (imię, nazwisko, adres, dane kontaktowe),
 - numer rezerwacji i szczegóły dotyczące wyjazdu (termin, miejsce, organizator),
 - szczegółowy opis problemów, jakie napotkałeś (np. brak transferu, inny hotel niż obiecano, niski standard, zepsute wyposażenie),
 - Twoje roszczenia (oczekiwania co do załatwienia sprawy).
3. **Przełącz reklamację** do organizatora wyjazdu lub agenta, który pośredniczył w sprzedaży imprezy turystycznej. Najlepiej wyślij ją w formie pisemnej, listem poleconym z potwierdzeniem odbioru. Możesz także złożyć ją osobiście w biurze podróży, żądając potwierdzenia jej przyjęcia.
4. **Czekaj na odpowiedź**. Przepisy prawa obecnie nie regulują, w jakim terminie powinna być udzielona odpowiedź. Zazwyczaj taki termin jest wskazany w umowie lub w warunkach ogólnych umowy.

Reklamacja może dotyczyć nie tylko warunków hotelowych, jakości noclegu, ale także problemów z transportem, wyżywieniem, programem wycieczki, brakiem opieki rezydenta, czy dodatkowymi udogodnieniami (tj. możliwości korzystania z basenu, kortu tenisowego). Organizator ponosi odpowiedzialność za wykonanie usług wskazanych w umowie bez względu, czy są one wykonane przez niego czy przez jego podwykonawców.

Czego możesz żądać, gdy impreza turystyczna już się zakończyła?

- **Zwrotu wydatków** - gdy w trakcie trwania wjazdu rozbieżności nie zostały usunięte przez organizatora a Ty sam je usunąłeś.
- **Obniżenia ceny** - gdy jakość świadczeń zastępczych zaoferowanych przez biuro podróży była niższa, albo gdy świadczone usługi odbiegały od umowy (np. zamiast 4-gwiazdkowego hotelu zakwaterowano w hotelu 2-gwiazdkowym, nie zapewniono atrakcji lub wyżywienia zgodnie z umową).
- **Odszkodowania za szkodę majątkową** - jeśli poniosłeś dodatkowe koszty w związku z niewywiązaniem się przez biuro podróży z umowy (np. musiałeś opłacić dodatkowy nocleg, ponieważ biuro nie zapewniło odpowiedniego zakwaterowania, poniosłeś koszty transportu do hotelu, gdy biuro podróży nie zapewniło transferu).
- **Zadośćuczynienia za zmarnowany urlop** - jeśli w wyniku zaniedbań biura podróży doznałeś szkody niemajątkowej (krzywdy), np. stresu, utraty możliwości zrelaksowania się lub przyjemnych przeżyć.

Ważne! Roszczenia o obniżenie ceny, odszkodowanie i zadośćuczynienie **przedawniają się z upływem 3 lat**. W pewnych wypadkach organizator może ograniczyć wysokość odszkodowania do trzykrotności całkowitej ceny imprezy turystycznej.

Może słyszałeś o Tabeli Frankfurckiej? Co to jest?

Dokument ten procentowo określa możliwości obniżenia ceny całościowej imprezy turystycznej, za poszczególne niezgodności z ofertą, takie jak: różnica w położeniu obiektu np. inna odległość od plaży, różnica w rodzaju pokoi, wady pokoju np. brak balkonu, brak widoku na morze, brak klimatyzacji, robactwo, wady posiłków np. zepsute/zimne posiłki, monotonny jadłospis, brak sprzętów sportowych (a także basenu). Nie jest wiążącym aktem prawnym, ale może być pomocna przy ustaleniu wysokości odszkodowania w razie nienależytego wykonania umowy przez biuro podróży.