

# Wakacyjny informator - I część - Imprezy Turystyczne

2021-06-08 11:18 Miejski Rzecznik Konsumentów

**Wielkimi krokami zbliżają się wakacje - wyczekiwany przez wszystkich czas odpoczynku. W okresie wakacyjnym konsumenci decydują się na skorzystanie z usług biur podróży, linii lotniczych. Inni zaś organizują wypoczynek we własnym zakresie. Warto zatem przypomnieć o przysługujących uprawnieniach. Miejski Rzecznik Konsumentów w Chorzowie przygotował dla Państwa wakacyjny informator - tak by wakacje marzeń nie zmieniły się w koszmar.**

**Dziś tematem przewodnim będą imprezy turystyczne. Zachęcamy do śledzenia naszego facebooka (<https://www.facebook.com/MRKChorzow>), gdzie poruszymy kolejne dwa tematy - jak dobrze zorganizować odpoczynek we własnym zakresie i co w sytuacji, kiedy kupiłeś bilety na samolot, a lot został odwołany.**

## **Imprezy Turystyczne**

Wymarzony urlop zorganizowany przez biuro podróży nie zawsze przebiega zgodnie z naszymi oczekiwaniami.

Jeżeli podczas imprezy turystycznej warunki są niezgodne z zawartą umową nieprawidłowości należy zgłosić jeszcze w trakcie wyjazdu na miejscu u rezydenta, dzięki temu organizator będzie miał wówczas szansę na ich usunięcie.

Organizator turystyki, który w czasie trwania danej imprezy turystycznej nie wykonuje przewidzianych w umowie usług, stanowiących część programu tej imprezy, jest zobowiązany bez obciążenia konsumenta dodatkowymi kosztami wykonać w ramach tej imprezy odpowiednie świadczenie zastępcze. Jeżeli jakość świadczenia zastępczego jest niższa od jakości usługi określonej w programie imprezy turystycznej, możesz żądać odpowiedniego obniżenia ceny imprezy. Jeżeli pomimo zgłoszenia sprawa nie została rozwiązana podczas wyjazdu mamy prawo reklamować nieudane wakacje.

**Swoich praw możesz dochodzić przez 3 lata - dopiero wtedy twoje roszczenia się przedawnią.**

**W treści reklamacji powinny zostać opisane zastrzeżenia dotyczące wyjazdu, wskazać jakiej rekompensaty się domagamy oraz powołać dowody na potwierdzenie naszych roszczeń oraz jasno określić jakie są twoje żądania.**

Biuro podróży może odmówić naprawienia szkody tylko wtedy, gdy niemożliwość zapewnienia świadczenia jest spowodowana wyłącznie działaniami lub zaniechaniem osób trzecich, nieuczestniczących w wykonaniu świadczenia, albo siłą wyższą, czyli zdarzeniem nagłym, któremu nie można było zapobiec, a które nie było do przewidzenia.

W przepisach brak jest terminu w jakim biuro podróży ma udzielić odpowiedzi na reklamację.

W sytuacji jeżeli w miejscu wyjazdu i w czasie w którym ma odbyć się impreza, wystąpią nadzwyczajne okoliczności mające wpływ na jej realizację np. epidemia, zagrożenie terrorystyczne, wybuch wulkanu itp. masz prawo zrezygnować z imprezy bez ponoszenia kosztów. Możesz również bezkosztowo zrezygnować z imprezy jeżeli biuro podróży zmieni główne warunki imprezy np. miejsce, czas trwania, rodzaj środka transportu. Nie będziesz jednak mógł zrezygnować z imprezy w momencie gdy biuro podróży wprowadzi do programu wyjazdu nieznaczne zmiany i zastrzegł sobie do tego prawo w umowie.

~~Organizator wyjazdu może podnieść cenę w okresie 20 dni przed datą rozpoczęcia imprezy ale tylko w przypadku gdy wzrosną:~~

- Koszty transportu (wzrost cen paliwa)
- podatki, lub opłaty od usług turystycznych (np. lotniskowe)
- kursy walut

Jeśli organizator wyjazdu podniesie cenę o więcej niż 8 proc. możesz odstąpić od umowy i nie poniesiesz z tego tytułu żadnych kosztów. Biuro podróży możliwość podwyższenia ceny musi zastrzec w umowie w przeciwnym wypadku nie ma prawa jej zmienić.

~~Biuro podróży może zastrzec w umowie, że impreza się nie odbędzie jeśli zgłosi się zbyt mało uczestników. W takim przypadku organizator może odwołać imprezę najpóźniej:~~

- a. 20 dni przed imprezą, która trwa ponad 6 dni,
- b. 7 dni przed imprezą, która trwa 2-6 dni,
- c. 48 godzin przed imprezą, która jest krótsza niż 2 dni.

**Organizator zwraca wtedy wszystkie wpłaty w ciągu 14 dni, jednak nie przysługuje odszkodowanie.**

Możesz rozwiązać umowę także w innych sytuacjach np. osobistych. Jednak wtedy musisz się liczyć z tym, że biuro podróży może potrącić uzasadnioną opłatę za odstąpienie. Opłata za odstąpienie może być wskazana w umowie w zależności od terminu rezygnacji. Na żądanie klienta organizator musi przedstawić uzasadnienie wysokości tych opłat.

