

10 przykazań konsumenta na wakacjach

Wakacje tuż tuż... biura podróży kuszą błogim wypoczynkiem pod palmami w towarzystwie egzotycznych drinków. Co zrobić, by **wymarzony urlop** nie okazał się pasmem rozczarowań, a powrót z zagranicznej wycieczki wypełniony był bagażem pozytywnych wspomnień? Europejskie Centrum Konsumentek radzi, jak zaplanować urlop idealny. Oto **praktyczne wskazówki** w formie 10 konsumenckich przykazań.

1. Trafieś na „gorącą ofertę” - dokonaj chłodnej oceny

Krytycznie przeczytaj umowę ZANIM ją podpiszesz. Zwróć uwagę na informacje tzw. drobnym drukiem, które są często bardzo istotne (np. dotyczą opłat dodatkowych). Umowę zawsze wyraźnie zatwierdź a jej egzemplarz zachowaj (w formie pisemnej lub na nośniku elektronicznym).

2. Nie kupuj kota w worku...

- Nie sugeruj się wyłącznie kolorowymi zdjęciami w katalogach turystycznych. Poszukaj w Internecie **opinii** na temat hotelu, do którego się wybierasz. Jeśli ma dużo ocen negatywnych, zastanów się nad wyborem innego.

- Sprawdź na mapie położenie miejscowości i hotelu (zdjęcia satelitarne, np. w Google Earth). Może się okazać, że opis „**blisko plaży**” jest daleki od rzeczywistości i oznacza codzienną kilkukilometrową wędrówkę

3. Umiesz liczyć... nie licz (na) gwiazdki

3*** na Cyprze nie muszą być równe 3*** w Hiszpanii. Standard hotelu określany jest według przepisów lokalnych, dlatego różni się między regionami świata. W popularnych wśród turystów krajach arabskich (Egipcie, Tunezji, Maroku) oraz w Grecji 3*** oznaczają zwykle **skromny standard** (odpowiednik 2** w porównaniu do większości hoteli europejskich). Warto o tym pamiętać wykupując zakwaterowanie w jednym z wymienionych krajów.

4. Weź po lupę All inclusive

Jeśli wybierasz opcję *All inclusive* (ang.: wszystko w cenie), dowiedz się, co zawiera. W niektórych hotelach są to 3 główne posiłki dziennie plus drobne przekąski w ciągu dnia i jedynie lokalne napoje (np. 22%-wódka i słodkie napoje z koncentratu), a w innych opcja All inclusive może zawierać też markowe alkohole międzynarodowe i świeżo wyciskane soki. Upewnij się, za co płacisz.

5. Nie bój się last minute

Last minute jest **pełnowartościową** ofertą, czyli kupując wycieczkę tańszą o nawet kilkadziesiąt procent, mamy prawo do wszelkich świadczeń i standardu z oferty pierwotnej. Jeśli nie jesteś zadowolony z wycieczki typu *last minute* masz prawo do jej reklamacji tak, jak każdej innej.

Biura podróży sprzedają zwykle wycieczki w ofercie last minute z kilku powodów:

- zostało zaledwie kilka **ostatnich miejsc**;
- biuro zarezerwowało zbyt wiele miejsc w hotelu i nie udało mu się sprzedać wszystkich po standardowej cenie;
- zainteresowanie klientów wycieczkami nieoczekiwanie spadło z różnych powodów (np. recesja w gospodarce), a biuro chcąc **zmniejszyć straty** spowodowane brakiem sprzedaży w ogóle, woli odzyskać chociaż część poniesionych kosztów i sprzedaje wycieczki po zaniżonych cenach, często ze stratą dla siebie.

6. Pamiętaj, że... ubezpieczenie ma znaczenie

- Wybierając ubezpieczenie turystyczne, dowiedz się dokładnie, jaki rodzaj opieki otrzymasz w zamian. Zwykle najtańsze ubezpieczenie **nie pokrywa** np. kosztów pobytu w szpitalu osoby, która trafiła tam z powodu przewlekłej choroby (np. zawał u osoby cierpiącej na chorobę wieńcową), czy też leczenia np.

złamanej ręki po wypadku spowodowanym uprawianiem sportów ekstremalnych (do takich zalicza się np. nurkowanie, surfing, rafting).

- Jeśli udajesz się na wakacje do jednego z krajów Unii Europejskiej, większości ich terytoriów zamorskich, a także Norwegii, Szwajcarii, Islandii lub Księstwa Lichtensteinu wystąp o wydanie [Europejskiej Karty Ubezpieczenia Zdrowotnego](#), która zapewni Ci bezpłatną opiekę lekarską w razie nagłych wypadków. Ma ona ograniczony zakres, dlatego warto też wykupić dodatkowe, prywatne ubezpieczenie.

- Jeśli wynajmujesz auto za granicą, sprawdź, czy jest ono objęte pełnym ubezpieczeniem. Przy promocyjnej ofercie wynajmu z najtańszym ubezpieczeniem może się okazać, że w razie stłuczki ubezpieczyciel nie pokrywa **100% kosztów powstałej szkody**, a jedynie ich część.

7. Zważ (na) bagaż

- Dowiedz się o dopuszczalny **limit kilogramów** (zwykle jest to 15-20 kg na osobę). Do bagażu podręcznego, nie pakuj: nożyczek, pilniczka i innych ostrych przedmiotów ani żadnych płynów, maści (napojów, perfum, balsamów) o pojemności **powyżej 100 ml**. Odnosi się to również do żywności, jak np. jogurty czy serki homogenizowane.- Oznacz bagaż, zwłaszcza główny, umieszczając na nim przywieszki lub naklejki ze swoim telefonem (pamiętaj o numerze kierunkowym kraju „+48”), nazwiskiem i adresem.

- Odbierając bagaż, sprawdź, czy nie jest on **uszkodzony** i niczego w nim nie brakuje. W razie zniszczenia lub opóźnienia bagażu - będąc jeszcze na lotnisku - wypełnij protokół nieprawidłowości bagażowej (tzw. PIR) i zachowaj jego kopię, a następnie złóż reklamację w terminie 7 dni od odbioru uszkodzonego bagażu i 21 dni od stwierdzenia opóźnienia bagażu.

8. Stosuj zasadę ograniczonego zaufania

Nigdy nie przyjmuj do przewozu rzeczy należących do innych osób. Zdarza się, że w ten sposób ktoś chce dokonać przemytu, a w razie kontroli Ty poniesiesz konsekwencje prawne.

9. Egzekwuj śmiało swoje prawa, gdy coś idzie nie tak

- W razie opóźnienia czy odwołania lotu linie lotnicze zobowiązane są do udzielenia Ci informacji i **opieki** (bezpłatnych napojów, posiłków, a nawet zakwaterowania w sytuacji, gdy musisz oczekiwać na lot przez noc lub dłużej).

- Gdy standard pokoju hotelowego był inny niż w ofercie (np. brak klimatyzacji, duża odległość od plaży, hałas, itp.) złóż **reklamację** u organizatora wycieczki korzystając z tzw. Tabeli Frankfurckiej. Choć to jest to formalny dokument, pomaga określić, o ile procent można byłoby obniżyć cenę za poszczególne niedogodności.

- Na potwierdzenie swoich roszczeń warto mieć dowody: zdjęcia zrobione na miejscu, potwierdzenia od rezydenta etc.

10. Telefony kontaktowe miej pod ręką

Zanotuj nazwisko i numer telefonu rezydenta Twojego biura podróży. Dane kontaktowe do konsulatu lub ambasady polskiej w danym kraju także warto wziąć ze sobą.

SOS w razie problemów

Kiedy wakacje okazały się być nie do końca idealne... w dochodzeniu roszczeń pomogą zwłaszcza:

- [Europejskie Centrum Konsumenckie](#): gdy zagraniczne biuro podróży lub przewoźnik nie odpowie na reklamację, a linie lotnicze zagubią lub opóźnią bagaż;
- [Urząd Lotnictwa Cywilnego](#): gdy lot jest opóźniony, odwołany lub odmówiono przyjęcia na pokład;
- Wojewódzki Urząd Marszałkowski: skontroluje biuro podróży, gdy zgłosimy skargę np. w związku z niezgodnością usługi z umową czy brakiem odpowiedzi biura podróży w ciągu 30 dni;
- rzecznik konsumentów (powiatowy, miejski): pomoże w przypadku sporu z biurem podróży zarejestrowanym w Polsce.

Więcej informacji: www.konsument.gov.pl