

Turystyka - prawa konsumentów 31.01.2011



Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów przypomina, że sytuacje, których ani konsument, ani biuro podróży nie mogą przewidzieć – np. niespodziewane zdarzenia atmosferyczne, ataki terrorystyczne, zamieszki, konflikty – nie zwalniają organizatora wyjazdu z udzielenia pomocy przebywającym na urlopie turystom. Prawa wyjeżdżających oraz obowiązki organizatorów określa szczegółowo [ustawa o usługach turystycznych](#)

Turysta przebywający na urlopie:

Więcej informacji o aktualnej sytuacji w Egipcie na [stronach MSZ](#) lub [Ambasady RP w Kairze](#)

W przypadku wystąpienia sytuacji nadzwyczajnych, m.in. zdarzeń atmosferycznych, konfliktów, sytuacji zagrożenia życia turysta zawsze powinien zachować szczególną ostrożność. [Organizator turystyki ma obowiązek udzielenia w czasie trwania imprezy turystycznej pomocy klientowi](#). Przyjęło się, że w przypadkach, w których klienci biur podróży wyjechali i nie mogą powrócić do kraju w terminie przewidzianym umową, organizator wyjazdu powinien **zapewnić im opiekę** swojego przedstawiciela oraz zagwarantować nocleg wraz z wyżywieniem do czasu powrotu do Polski. Tylko od woli organizatora zależy, jaki standard usługi zaoferuje w sytuacji nadzwyczajnej, a ponieważ dzieje się to na jego koszt, można spodziewać się próby maksymalnego ograniczenia strat.

Turysta przed wyjazdem:

[Zgodnie z prawem, organizator wyjazdu powinien niezwłocznie poinformować swoich klientów o:](#)

- konieczności zmiany istotnych warunków umowy (np. o innej dacie wyjazdu albo o jego odwołaniu)
- związanym z tym prawem klientów do uczestniczenia w imprezie zastępczej o tym samym lub wyższym standardzie (chyba, że konsument zgodzi się na imprezę o niższym standardzie za zwrotem różnicy w cenie)
- możliwości żądania natychmiastowego zwrotu wszystkich wniesionych wpłat.



W związku z tym, że [biuro podróży nie odpowiada za działania osób trzecich](#) nieuczestniczących w wyjeździe oraz w sytuacji wystąpienia siły wyższej, konsument nie ma możliwości dochodzenia odszkodowania. Nie podlega jednak wątpliwości, że klienci, którzy przez siłę wyższą nie wyjechali na wakacje **będą mogli uzyskać zwrot całości wpłaconej kwoty** albo skorzystać z propozycji biura podróży i pojechać w innym terminie lub w inne miejsce.

Warto pamiętać, że o tym, czym jest siła wyższa w przypadku sporu biura podróży z turystą ostatecznie rozstrzygnąć może sąd.

Konsument powinien odstąpić od umowy pisemnie. Musi złożyć je **organizatorowi wyjazdu** nawet wtedy, gdy kupił wycieczkę za pośrednictwem portali internetowych lub agentów. Odstępując od umowy, powinien wskazać jako przyczynę zmianę istotnych warunków kontraktu np. odwołanie wycieczki przez organizatora w związku z zamieszkami.

Podstawa prawna: [Ustawa o usługach turystycznych](#)

Gdzie szukać pomocy:

[Federacja Konsumentów](#): 22 827 64 81

Miejscy rzecznicy konsumentów: ich adresy znajdują się na [stronie Urzędu](#)