

Przed wakacjami - co warto wiedzieć?

28.06.2013



Jak uniknąć korków, wysokich opłat za telefon i cła za pamiątki? Co zrobić gdy przewoźnik zgubi nasz bagaż? Jakie ubezpieczenia warto wykupić? O tych oraz innych ważnych sprawach przy planowaniu letniego wypoczynku przypominają dzisiaj 33 instytucje biorące udział we wspólnej akcji Przed wakacjami – co warto wiedzieć?

Jak wynika z najnowszego badania przeprowadzonego na zlecenie UOKiK - wybierając się na zorganizowane wczasy najczęściej obawiamy się **upadłości biura podróży**, co zadeklarowała ponad jedna trzecia konsumentów (34,3 proc.). Coraz więcej Polaków czyta umowy przed wyborem biura podróży. Niestety, tylko co czwarty konsument wie, że prawo do reklamacji nieudanego wyjazdu dotyczy także ofert last i first minute. Ponadto zaledwie co dziesiąty turysta orientuje się ile ma czasu na zgłoszenie zastrzeżeń organizatorowi.

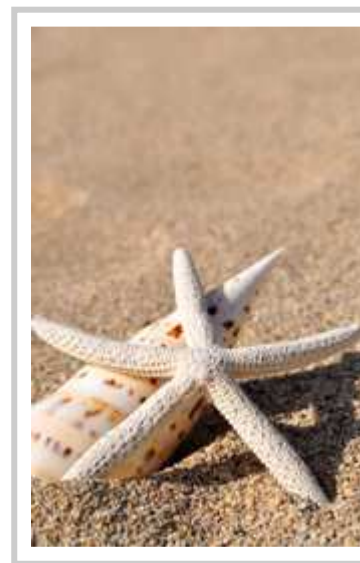
Wyniki ankiet pokazują, że blisko połowa (46,1 proc.) respondentów czyta umowy przed wyborem biura podróży i sprawdza, czy wszystkie zawarte w nich warunki są zgodne z prawem, podczas gdy rok temu była to niespełna jedna trzecia (29 proc.). Chociaż większość ankietowanych (50,8 proc.) nadal deklaruje, że umów nie czyta to jednak takich osób jest znacznie mniej niż przed rokiem (57 proc.). Zgodnie z prawem każda umowa o świadczenie usług turystycznych powinna określać m.in. miejsce pobytu, termin rozpoczęcia i zakończenia wycieczki, standard hotelu i posiłków czy rodzaj środka transportu. Niedotrzymanie któregokolwiek z warunków określonych w umowie jest podstawą do złożenia reklamacji i żądania obniżenia ceny usługi.

Więcej osób niż przed rokiem wiedziało, że [Rejestr klauzul niedozwolonych](#) to lista warunków, które nie powinny znaleźć się w umowie zawieranej z przedsiębiorcą. Prawidłowej odpowiedzi udzieliła blisko jedna trzecia konsumentów (30,8 proc.) podczas gdy rok wcześniej była to jedna czwarta (25 proc.). Z kontroli UOKiK wynika, że najczęściej nieprawidłowości we wzorcach umownych biur podróży wiąże się właśnie ze stosowaniem postanowień niedozwolonych. Najczęściej kwestionowane jest ograniczanie odpowiedzialności touroperatora w sytuacjach takich jak opóźnienie samolotu czy zmiana hotelu.

Nadal niewielu konsumentów wie ile wynosi termin na złożenie reklamacji wadliwej usługi turystycznej. Zaledwie co dziesiąty badany (9,7 proc.) wiedział, że na reklamację nieudanej wycieczki ma 30 dni od dnia jej zakończenia. Zgubiony bagaż, brak obiecane widoku na morze, gorszy standard hotelu, a nawet hałas w nocy – to przykłady problemów, które mogą być podstawą do złożenia reklamacji i żądania obniżenia ceny wycieczki. W oszacowaniu odszkodowania pomocna jest [tabela](#)



[Żaneta Rosiak z Instytutu Badawczego IPC o konsumentach na](#)



[frankfurcka](#). Nieco więcej wiemy na temat możliwości reklamowania usług turystycznych o obniżonej cenie (tzw. last minute i first minute). 24 proc. badanych wie, że **wycieczkę kupioną w ofercie specjalnej można reklamować na takich samych zasadach jak w przypadku zapłacenia za usługę pełnej stawki**.

W tym roku w ramach wspólnej akcji *Przed wakacjami – co warto wiedzieć? już po raz czwarty radzimy o czym pamiętać, wybierając się na urlop*. 33 instytucje, urzędy i organizacje na swoich stronach internetowych właśnie dziś wspólnie informują m.in. o bezpieczeństwie, prawach i obowiązkach ważnych do zapamiętania przed długim urlopem wypoczynkowym. Bez względu gdzie i jak spędzasz urlop - powinieneś znać swoje prawa. Dzięki wspólnej akcji wszystkich uczestników projektu znajdziesz potrzebne informacje, o których nie można zapomnieć przed wakacjami. Planujesz wakacyjny wypoczynek - poznaj swoje prawa. Informacji szukaj na głównych stronach internetowych uczestników wspólnego projektu:



- Czego nie wiedzą turyści? – wyniki najnowszych badań oraz [porady prawne](#) dotyczące umów o świadczenie usług turystycznych – [Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów](#).
- Bezpieczeństwo dziecka podczas wakacji - [Rzecznik Praw Dziecka](#).
- O kąpieliskach w Polsce – [Główny Inspektorat Sanitarny](#).
- O czym pamiętać wysyłając swoje dziecko na kolonie czy obóz - [Ministerstwo Edukacji Narodowej](#).
- O letniej edycji akcji [Bezpieczna Woda](#) oraz o tym [Jak korzystać](#) z Centralnej Ewidencji Organizatorów Turystyki i Pośredników Turystycznych? – [Ministerstwo Sportu i Turystyki](#)
- Jak młodzi mają chronić dane osobowe w czasie wakacji - [Generalny Inspektor Ochrony Danych Osobowych](#).
- Jak wybrać odpowiednie ubezpieczenie turystyczne - [Rzecznik Ubezpieczonych](#).
- Jak korzystać z telefonicznych loterii i konkursów, aby ustrzec się przed wysokim rachunkiem telefonicznym - [Urząd Komunikacji Elektronicznej](#).
- O towarach spoza Unii Europejskiej [zwolnionych z cła](#) oraz o [obowiązku podatkowym](#) osób pracujących w czasie wakacji za granicą [Ministerstwo Finansów](#).
- O prawach pasażerów przed wejściem na pokład samolotu - [Urząd Lotnictwa Cywilnego](#).
- Co warto wiedzieć przed i w trakcie podróży koleją, jakie prawa przysługują pasażerowi oraz czego może oczekiwać od przewoźnika - [Urząd Transportu Kolejowego](#).
- Jak sprawnie dotrzeć do celu i nie utknąć w korkach - [Generalna Dyrekcja Dróg Krajowych i Autostrad](#).
- Co odbiorca energii powinien wiedzieć przed wyjazdem na wakacje - [Urząd Regulacji Energetyki](#).
- Wademekum zachowań podczas burz, huraganów nawałnic - [Komenda Główna Państwowej Straży Pożarnej](#).
- Jak spędzić wakacje w zgodzie ze środowiskiem - [Ministerstwo Środowiska](#).
- O Europejskiej Karcie Ubezpieczenia Zdrowotnego - [Narodowy Fundusz Zdrowia](#).
- O prawach konsumentów na terenie Unii Europejskiej we wszystkich środkach transportu (lotniczy, kolejowy, autokarowy i morski) – [Europejskie Centrum Konsumentkie](#).

W akcji biorą także udział Wojewódzkie Inspektoraty Inspekcji Handlowej: [Białystok](#), [Bydgoszcz](#), [Gdańsk](#), [Gorzów Wielkopolski](#), [Katowice](#), [Kielce](#), [Kraków](#), [Lublin](#), [Łódź](#), [Olsztyn](#), [Opole](#), [Poznań](#), [Rzeszów](#), [Warszawa](#), [Wrocław](#), [Szczecin](#)