

## Jeśli urlop nam się nie uda

### **1. Coraz częściej korzystamy z usług biur podróży. Ulegamy kolorowym ofertom biur podróży i wypoczywamy poza domem. Często też kolorowe oferty z folderów okazują się na miejscu zwyczajnym oszustwem. Jak w takich przypadkach reagować, jak korzystać ze swoich uprawnień?**

*Za każdym razem, gdy po przybyciu na miejsce wypoczynku okazuje się, że organizatora wycieczki poniosła fantazja, a rzeczywistość na miejscu wygląda znacznie szarzej niż w folderach reklamowych powinniśmy złożyć reklamację z dokładnym opisem nieprawidłowości.*

*Pamiętajmy, że zasadniczo możemy kwestionować wszystko, co jest niezgodne z umową zawartą z organizatorem imprezy turystycznej. Na równi z umową należy traktować tu wszelkiego rodzaju broszury, foldery i katalogi. Wszelkie zawarte tam informacje dotyczące ceny, miejsca pobytu, trasy wycieczki, rodzaju transportu, ilości posiłków i podobne mają walor prawny, tzn. są wiążące dla biura podróży.*

*Na czasach zazwyczaj dysponujemy aparatem fotograficznym, warto dołączyć do reklamacji fotografie „atrakcji”. Pozwoli to nam utrwalić precyzyjnie wszystkie nieprawidłowości, na jakie natrafiliśmy.*

### **2. Jakie uprawnienia nam wówczas przysługują? Czego możemy się domagać od niesolidnego biura podróży?**

*Jeżeli niedociągnięcia dotyczą niektórych tylko elementów wycieczki to możemy domagać się zorganizowania bezpłatnych świadczeń zastępczych. Przykładowo, jeśli w ramach umowy mieliśmy zapewnione kąpiele lecznicze, to możemy w drodze wzajemnych ustaleń wybrać inną usługę leczniczą, ta zastępcza usługa nie może być tańsza, a jeśli jest tańsza biuro podróży winno zwrócić nam różnicę.*

*Jeżeli natomiast niedociągnięcia biura podróży są tak wielkie, że jesteśmy przekonani, że w zaproponowanych warunkach nie wypoczniemy możemy odstąpić od umowy i domagać się zorganizowania bezpłatnego powrotu do miejsca rozpoczęcia podróży lub przeniesienia do takiego miejsca, które odpowiada wszystkim warunkom określonym w umowie.*

*W przypadku odstąpienia od umowy i powrotu do miejsca rozpoczęcia podróży możemy domagać się od biura podróży odszkodowania pieniężnego. Odszkodowanie przysługuje nam również w przypadku, gdy cały urlop spędziliśmy z biurem podróży, ale nie mieliśmy zapewnionych wszystkich świadczeń.*

### **3. W jaki sposób możemy ustalić odszkodowanie?**

*Niestety przepisy nie wskazują na sposób ustalenia szkody, bo jakże tu ustalić koszt zmarnowanego urlopu? Bardzo pomocnym dokumentem jest jednak Karta Frankfurcka, dokument przyjęty zwyczajowo w krajach UE. Zawiera ona nieprawidłowości, na które mogą natknąć się turyści i odpowiadające im bonifikaty. Opisane są tam takie niedociągnięcia jak hałas w dzień, hałas w nocy, ciekące krany, brak ciepłej wody oraz szereg innych najczęściej spotykanych. Każdej z tych usterek odpowiada określony procent bonifikaty.*

*Dokument ten powstał po to, by każdemu konsumentowi było łatwo wyliczyć kwotę żadanego odszkodowania. Przy ustalaniu wysokości odszkodowania powinniśmy sięgnąć do tego dokumentu i skrupulatnie wyliczyć należne nam odszkodowanie, tj. wymienić wszystkie nieprawidłowości i przypisać im kwotę bonifikaty.*

### **4. A jeśli uchybień jest tak wiele, że wyliczona kwota odszkodowania przekracza koszt całej wycieczki? Czy możemy domagać się więcej niż zapłaciliśmy za wycieczkę?**

*Oczywiście może, prawo pozwala jednak na ograniczenie odpowiedzialności do dwukrotności ceny imprezy turystycznej. Aby to ograniczenie funkcjonowało musi być zawarte w podpisanej przez nas umowie. Ograniczenie to jednak dotyczy wyłącznie szkód majątkowych, jakie ponieśliśmy w związku*

z niespełnieniem warunków przez biuro podróży. Nie dotyczy zaś wszelkich szkód na osobie, tzn. tych kosztów, jakie zmuszeni byliśmy ponieść w związku z wszelkiego rodzaju urazami, uszczerbkami na zdrowiu, do których doszło z winy biura podróży.

#### **5. Czy mamy jakiś termin na złożenie reklamacji?**

*Prawo mówi, że w przypadku stwierdzenia wadliwego wykonywania umowy klient powinien niezwłocznie zawiadomić o tym organizatora podróży. Organizatora podróży reprezentuje pilot wycieczki i ma on obowiązek załatwiania na miejscu wszelkiego rodzaju reklamacji, a w przypadku, gdy nie może tego uczynić powinien potwierdzić klientowi przyjęcie reklamacji. Na wycieczce może czasem nie być warunków na sporządzenie pisemnej reklamacji, w takich przypadkach zawsze możemy zgłosić reklamację po zakończeniu wycieczki.*

*Tak złożone reklamacje muszą być rozpatrzone przez biuro podróży w nieprzekraczalnym terminie 30 dni od jej złożenia. Jeśli biuro nie zdąży w tym terminie ustosunkować się do zarzutów i żądań konsumentów.*