

Przed wakacjami - co warto wiedzieć?

- Planujesz wakacyjny wypoczynek? Poznaj swoje prawa.
- Już po raz ósmy ponad 40 instytucji wspólnie przypomina konsumentom, o czym pamiętać w czasie urlopu.
- Wejdź na strony internetowe uczestników akcji informacyjnej „Przed wakacjami - co warto wiedzieć”.

[Warszawa, 26 czerwca 2017 r.] Do Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów wpływają skargi na usługi turystyczne. Przede wszystkim dotyczą spraw indywidualnych, takich jak zły standard hotelu, czy nieodpowiednia organizacja wyjazdu. W ich rozwiązaniu pomagają [rzecznicy konsumentów](#). Otrzymujemy także zgłoszenia, które są podstawą do wszczęcia postępowań. Dotyczą one m.in. zmiany godzin wylotu bądź przylotu, przez co wycieczka trwa krócej nawet o dwa dni.

Biura podróży - postępowania UOKiK

Urząd prowadzi obecnie 11 postępowań dotyczących usług turystycznych. Nasze wątpliwości budzi np. w jaki sposób biura podróży **informują o zmianie godziny wylotu**, bądź przylotu i jak rozpatrują reklamacje w tym zakresie (Neckerman Polska, Nowa Itaka, Rainbow Tours, Tui Poland). Ponadto, **wyjaśniamy zasady potrącania ceny wtedy, gdy klient rezygnuje z wyjazdu**. Zgodnie z ustawą o usługach turystycznych, powinna odpowiadać rzeczywiście ponoszonym kosztom (Rainbow Tours, Nowa Itaka). UOKiK sprawdza też, czy foldery reklamowe spółki *Nowa Itaka* mogą wprowadzać klientów w błąd, sugerując wyższy standard pokoju.

Działania UOKiK dotyczą także bezprawnego posługiwania się nazwą hotel, bez decyzji marszałka województwa (Przedsiębiorstwo Transportowo-Handlowo-Uslugowe Aga z Kroczytach) oraz zawierania umów timeshare z naruszeniem obowiązków informacyjnych (Rafał Kusztal Ambasadorowie w Radomiu).

Bilet lotniczy - postępowania UOKiK

Urząd analizuje również praktyki pośrednika sprzedającego bilety. Wątpliwości budzą m.in. działania *esky.pl*. Ze zgłoszeń konsumentów wynika, że portal *esky.pl* może stosować

niejasne zasady dotyczące kosztu bagażu w trakcie rezerwacji biletu. Dodatkowo zastrzeżenia wzbudza to, że do ceny biletu automatycznie doliczane jest ubezpieczenie, a klient, który nie jest tym zainteresowany, musi samodzielnie odznaczyć tę opcję.

Sygnaty z rynku

Do urzędu docierają sygnaty, które świadczą o tym, że niektóre biura podróży mogą utrudniać konsumentom złożenie reklamacji. Dzieje się to w ten sposób, że biura wprowadzają warunki formalne - np. wymóg złożenia reklamacji na piśmie i wystania jej pod konkretny adres. Gdy klient tego nie zrobi, reklamacja jest odrzucana. Przyglądamy się takim praktykom i nie wykluczamy podjęcia działań. W opinii UOKiK, nie ma żadnego powodu, by organizatorzy wyjazdów ograniczali prawo do składania reklamacji.

Poznaj swoje prawa

Wymarzony urlop wymaga przygotowań. Bez względu, czy wybierzesz krajowe wczasy, czy zagraniczną wycieczkę, powinieneś być świadomy swoich praw. Pamiętaj:

1. Sprawdź biuro podróży

Wejdź na: www.turystyka.gov.pl i sprawdź biuro podróży, z którym chcesz wyjechać na wakacje.

2. Sprecyzuj ogólne pojęcia

Wyjaśnij zwroty, takie jak: *blisko plaży, zaciszna okolica, spokojny hotel*. Dla ciebie i biura podróży mogą to być zupełnie inne określenia.

3. Przeczytaj umowę

Patrz nie tylko na cenę, ale na: godziny wylotu i przylotu, standard i położenie hotelu, wycieczki fakultatywne, ubezpieczenie. Gdy się zmieniają, możesz zrezygnować z wyjazdu i odzyskać wpłacone pieniądze.

4. Niższy standard hotelu? Reklamuj!

Masz prawo do reklamacji wtedy, gdy biuro podróży nie wywiązuje się z ustaleń. Nieprawidłowości zgłoś na miejscu rezydentowi lub w ciągu 30 dni od powrotu organizatorowi wyjazdu w dowolnej formie - np. telefonicznie, mailowo, pisemnie.

5. Żądaj obniżenia ceny

Gdy składasz reklamację, żądaj obniżenia ceny za wyjazd. Jeżeli nie wiesz, o jaką obniżkę możesz się ubiegać, skorzystaj z [Tabeli frankfurckiej](#). Przykładowo za brak balkonu możemy żądać do 10 proc., za hałas w nocy do 40 proc., a za brak wyżywienia do 50 proc. niższej ceny. *Tabela frankfurcka* nie jest jednak dokumentem oficjalnym, ale jedynie pomocnym konsumentowi w oszacowaniu odszkodowania.

Akcja „Przed wakacjami - co warto wiedzieć?”

W tym roku w ramach wspólnej akcji *Przed wakacjami - co warto wiedzieć?* już po raz ósmy radzimy, o czym pamiętać, wybierając się na urlop. Bierze w niej udział ponad 40 instytucji, które wspólnie informują m.in. o użytecznych aplikacjach, rodzajach ubezpieczeń, bezpieczeństwie, prawach i obowiązkach kupujących. Przydatnych informacji szukaj na stronach uczestników projektu:

- O czym pamiętać podpisując umowę z biurem podróży - [Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów](#)
- Narzędzia internetowe, które umożliwią każdemu należyte przygotowanie się do wyjazdu za granicę - [Ministerstwo Spraw Zagranicznych](#)
- Informacje o obozach, koloniach i innych rodzajach wypoczynku - [Ministerstwo Edukacji Narodowej](#)
- [Centralna Ewidencja i wykazy w turystyce, niezbędne informacje dla turystów](#) - Ministerstwo Sportu i Turystyki
- Sprawy podatkowe i celne na wakacjach. Co wolno przywieźć z zagranicznej podróży - [Ministerstwo Finansów](#)
- Urlop przez internet? O czym warto pamiętać- [Europejskie Centrum Konsumentów](#)

- Jak wybrać odpowiednie **ubezpieczenie** turystyczne - [Rzecznik Finansowy](#)
- Alfabet **bezpiecznych wakacji** - [Rzecznik Praw Dziecka](#)
- Jak sprawdzić czystość **kąpieliska** i jego infrastrukturę, np. możliwość cumowania sprzętu wodnego, miejsca do kąpielii dla małych dzieci, wyprowadzania psa i in. - [Główny Inspektorat Sanitarny](#)
- Pytania i odpowiedzi dotyczące **odżywiania się oraz aktywności fizycznej** w czasie wakacji - [Instytut Żywności i Żywienia](#)
- **Zabezpieczenie** mieszkania podczas naszej nieobecności, bezpieczna **podróż** autokarem - [Komenda Główna Policji](#)
- Bezpieczeństwo podczas uprawiania aktywnej turystyki oraz niektórych dyscyplin **sportowych** - [Centralny Instytut Ochrony Pracy - Państwowy Instytut Badawczy](#)
- Bezpieczna **kąpiel** - [Wodne Ochotnicze Pogotowie Ratunkowe](#)
- Na jakich zasadach mogę biwakować w **lesie**? Co zrobić, gdy spotkam zwierzę w lesie? Czy mogę wjechać samochodem do lasu? - [Dyrekcja Generalna Lasów Państwowych](#).
- Postępowanie w czasie **upału** - [Instytut Meteorologii i Gospodarki Wodnej - Państwowy Instytut Badawczy](#)
- Jak chronić **dane osobowe** w czasie wakacji - [Generalny Inspektor Ochrony Danych Osobowych](#)
- Informacje o nowych zasadach w **roamingu**. Numery **alarmowe** i społeczne, pod którymi na terenie całej Unii Europejskiej można uzyskać pomoc - [Urząd Komunikacji Elektronicznej](#)
- O prawach pasażerów w sytuacji **opóźnionego/odwołanego lotu** oraz o tym jak przygotować się do podróży samolotem - [Urząd Lotnictwa Cywilnego](#)
- Planowanie podróży, podstawowe **prawa pasażerów** oraz inne porady przydatne podczas wakacyjnych wypraw koleją - [Urząd Transportu Kolejowego](#)

- O [warunkach na drogach](#), [ograniczeniach na przejściach granicznych](#) oraz [opłatach na autostradach i drogach ekspresowych](#) - Generalna Dyrekcja Dróg Krajowych i Autostrad
- Aby wizyta w **Tatrach** była bezpieczna i aby pozostały po niej same dobre wspomnienia, warto się przygotować - [Tatrzański Park Narodowy](#)
- Wakacje przyjazne środowisku - [Ministerstwo Środowiska](#)
- Bezpieczeństwo w ruchu drogowym, czyli o czym należy pamiętać wybierając się w podróż - [Instytut Transportu Samochodowego](#)
- Zanim wyjedziesz na wakacje, czyli co odbiorca energii powinien wiedzieć przed urlopem - [Urząd Regulacji Energetyki](#)
- Postępowanie w przypadku **pożaru lub ogłoszenia ewakuacji** w czasie wakacji oraz wiele innych porad - [Komenda Główna Państwowej Straży Pożarnej](#)
- O Europejskiej Karcie Ubezpieczenia Zdrowotnego i możliwości korzystania z **opieki zdrowotnej podczas urlopu** w kraju poza miejscem zamieszkania - [Narodowy Fundusz Zdrowia](#)
- **Bezpieczeństwo w internecie** podczas wakacji - [Naukowa i Akademicka Sieć Komputerowa](#).

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](#).

Dodatkowe informacje dla mediów:

Biuro Prasowe UOKiK
pl. Powstańców Warszawy 1, 00-950 Warszawa
Tel.: 695 902 088, 22 55 60 430
E-mail: biuroprasowe@uokik.gov.pl
Twitter: [@UOKikgovPL](https://twitter.com/UOKikgovPL)