

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 wczasach 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. Opisanie 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.