

## **REKLAMACJA DOTYCZĄCA NIEUDANYCH WCZASÓW**

Opracowali: *adw. Grzegorz Hawryłkiewicz i apl.adw. Maciej Kempa*

Źródło: Biuletyn OKO nr 26 Wrzesień 2008r.

**Coraz częściej wyjeżdżamy i korzystamy z usług biur podróży spędzając wakacje za granicą. Jednak co roku słyszymy też o różnych wpadkach biur podróży. Odstępstwa od umowy, w szczególności te dotyczące warunków noclegowych, należy reklamować już na początku wycieczki. Jeśli zamiast pokoju z widokiem na morze zostaliśmy zakwaterowani w innym, nie spełniającym standardów określonych w umowie, należy zwrócić się bezpośrednio do pilota bądź rezydenta (w przypadku wyjazdów pobytowych), reprezentującego organizatora wycieczki podczas jej trwania i domagać się zmiany. W przypadku, gdy przedstawiciel biura nie będzie w stanie dokonać zamiany pokoju od ręki, możemy domagać się innej formy zadośćuczynienia np. w postaci darmowej wycieczki fakultatywnej czy dodatkowych posiłków. Gdyby rezydent bądź pilot odrzucił naszą prośbę, należy złożyć na jego ręce pisemną reklamację zachowując potwierdzenie jej przyjęcia do powrotu z imprezy. Zgodnie z Ustawą o Turystyce pilot wycieczki musi klientowi potwierdzić przyjęcie reklamacji, jeśli tego nie zrobi, powinniśmy wysłać list polecony.**

**W sytuacji, gdy po przyjeździe na miejsce wypoczynku okazuje się, że nie mamy zapewnionego żadnego zakwaterowania, w pierwszej kolejności należy skontaktować się z organizatorem wycieczki, który zobowiązany jest zapewnić nam inny hotel w ramach tzw. świadczenia zastępczego. W takim przypadku klient nie ponosi żadnych dodatkowych kosztów. Jeśli hotel zaproponowany przez touroperatora nie spełnia standardów określonych w umowie, można domagać się obniżenia ceny wycieczki lub zażądać zapewnienia natychmiastowego powrotu do kraju.**

**W sytuacji, gdy nie można się skontaktować z biurem podróży lub gdy nie podejmuje ono żadnych działań, należy skontaktować się z Urzędem Marszałkowskim województwa, w którym znajduje się siedziba organizatora wycieczki. Ma on prawo wykorzystać środki z umowy ubezpieczeniowej bądź umowy gwarancji bankowej, aby pokryć koszty powrotu turystów do Polski. Bardzo ważne jest zabezpieczenie dowodów, by uniknąć późniejszych nie-porozumień związanych z udowodnieniem zaistniałego stanu.**

**Jeśli nasza reklamacja nie zostanie rozpatrzona pozytywnie już podczas imprezy, należy zebrać materiał dowodowy - wykonać zdjęcia lub sfilmować wszystko, co potwierdza niezgodność z umową. Jeśli zamiast widoku na morze, za który dodatkowo zapłaciliśmy, codziennie musielibyśmy patrzeć na pobliski śmietnik i chcemy o tym napisać w naszej skardze, warto załączyć do niej zdjęcie. To samo dotyczy czystości czy też kategorii obiektu, a także np. plaży hotelowej.**

**Reklamację można złożyć również po powrocie z wycieczki, najlepiej u organizatora. Zawsze warto poinformować o skardze agenta biura, w którym wykupiliśmy wycieczkę, a który niejednokrotnie ma większe możliwości nacisku na touroperatora, w szczególności do-tyczy to takich biur, które wyspecjalizowane są w sprzedaży ofert.**

**Praktycznie, warto czytać opinie turystów, którzy byli wcześniej w danym hotelu. Organizator wyjazdu ma 30 dni na rozpatrzenie skargi wniesionej przez klienta. Zazwyczaj, gdy biuro rozpatruje pozytywnie reklamację, decyduje się na zadośćuczynienie, wypłacając pewną kwotę pieniędzy jako rekompensatę za nie wywiązanie się z umowy. Coraz częściej touroperatorzy przyznają również niezadowolonym klientom rabat na wykupienie kolejnej imprezy organizowanej przez nich.**

**W przypadku, gdy nasza skarga zostanie odrzucona lub nie będziemy usatysfakcjonowani rozpatrzeniem naszego wniosku, możemy dochodzić naszych praw przed sądem cywilnym. W takim przypadku warto skorzystać z usługi**

**zaufanego prawnika. Warto również złożyć skargę do Urzędu Marszałkowskiego w województwie, w którym znajduje się siedziba przedsiębiorcy. Od 1 stycznia tego roku to właśnie marszałek województwa jest odpowiedzialny za wydawanie odnawialnej co roku koncesji na prowadzenie usług turystycznych. Można również poinformować Polską Izbę Turystyki, jeśli touroperator jest w niej zrzeszony, a także Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów.**