

Kategoria: Styl życia

Opublikowano: środa, 09, lipiec 2025 13:37

Ewelina Kocemba

Odsłony: 586

Sezon wakacyjny to dla wielu osób czas wyczekiwanego odpoczynku, podróży i relaksu. Jednak zanim spakujemy walizki i ruszymy na wymarzoną wycieczkę, warto zadbać o swoje prawa jako konsumenta. Powiatowy Rzecznik Konsumentów przypomina o kluczowych zasadach, które należy znać, zanim zdecydujemy się na zakup usług turystycznych.

Zorganizowany wyjazd to nie tylko wakacyjna przygoda, ale również umowa cywilnoprawna, która wiąże obie strony – podróżnego i organizatora. Warto ją dokładnie przeczytać, zanim złożymy podpis – podkreśla Barbara Granda, Powiatowy Rzecznik Konsumentów.

Impreza turystyczna, zgodnie z przepisami, to pakiet co najmniej dwóch różnych usług, takich jak transport i nocleg, zrealizowanych w ramach jednej podróży. Najczęściej organizuje ją biuro podróży, które jest odpowiedzialne za całość oferty. Kluczowe jest zatem, aby przed podpisaniem umowy wiedzieć, na co dokładnie się godzimy.

Nie bójmy się pytać. Jeżeli coś w treści oferty lub umowy budzi naszą wątpliwość – domagajmy się wyjaśnień. Mamy pełne prawo do otrzymania jasnych i zrozumiałych informacji przed podjęciem decyzji – dodaje Rzecznik.

Umowa o imprezę turystyczną powinna zawierać m.in. dane identyfikacyjne organizatora, informacje o zabezpieczeniu finansowym na wypadek jego niewypłacalności, możliwość przeniesienia umowy na inną osobę, szczególne wymagania uczestników, procedury reklamacyjne, zasady kontaktu w razie problemów, a także obowiązki organizatora względem uczestników. To właśnie te elementy stanowią o bezpieczeństwie i przejrzystości świadczonych usług.

Co jednak, jeśli po wykupieniu wycieczki nie możemy w niej uczestniczyć? W takiej sytuacji mamy dwa główne rozwiązania: możemy przenieść umowę na inną osobę (jeśli poinformujemy organizatora co najmniej 7 dni przed wyjazdem), lub – w ostateczności – zrezygnować z wyjazdu. Należy jednak pamiętać, że w tym drugim przypadku organizator może naliczyć opłaty związane z odstąpieniem.

Warto już przy zawieraniu umowy zapytać o szczegółowe warunki rezygnacji i ewentualne koszty. Pomoże to uniknąć rozczarowań i niepotrzebnych strat finansowych – radzi Rzecznik.

Zdarza się, że to sam organizator wprowadza zmiany do warunków wycieczki. Może to zrobić, ale tylko pod pewnymi warunkami – np. jeśli zmiany są nieznaczne, przewidziane w umowie i odpowiednio zakomunikowane. W przypadku poważniejszych zmian, takich jak zmiana kluczowych usług czy podwyżka ceny powyżej 8%, podróżny ma prawo do rezygnacji bez ponoszenia kosztów lub skorzystania z oferty zastępczej.

Każda istotna zmiana musi być przedstawiona podróżnemu w sposób jasny i przejrzysty. Konsument musi mieć czas i możliwość podjęcia świadomej decyzji – zaznacza Powiatowy Rzecznik Konsumentów.

A co w sytuacji, gdy już podczas trwania imprezy pojawią się nieprawidłowości – np. standard hotelu nie odpowiada opisowi albo nie są realizowane zapowiedziane atrakcje? Wtedy należy niezwłocznie zgłosić problem organizatorowi – najlepiej pisemnie lub mailowo, aby zachować dowód zgłoszenia. Jeśli sytuacja nie zostanie rozwiązana, można złożyć oficjalną reklamację i ubiegać się o obniżenie ceny lub zadośćuczynienie.

Wakacje z umową w tle – o czym powinien pamiętać każdy turysta przed wyjazdem

Kategoria: Styl życia

Opublikowano: środa, 09, lipiec 2025 13:37

Ewelina Kocemba

Odsłony: 586

Zawsze zachowujmy dowody – zdjęcia, filmy, korespondencję. Są one kluczowe, gdy musimy udowodnić, że usługi nie były świadczone zgodnie z umową – przypomina Rzecznik.

Podstawą do egzekwowania swoich praw jest ustawa z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych (Dz.U. z 2023 r. poz. 2211 z późn. zm.).

Źródło: IP