

Porady dla konsumentów - Wakacyjny wypoczynek

Nadszedł czas wakacji. Wielu Polaków wolne dni spędzi w kraju, ale poza miejscem zamieszkania. Nastąpiło ożywienie turystyki górskiej i nadmorskiej oraz poprawa sytuacji tamtejszych restauratorów po miesiącach lockdownu. Konsumentom nie chcą również rezygnować z wyjazdów zagranicznych. Zanim poddamy się letniemu wypoczynkowi poznajmy kilka porad dla konsumentów.

Pandemia i sytuacja na rynku gospodarczym spowodowała, że staliśmy się ostrożniejsi w wydawaniu pieniędzy. Korzystając z urlopu chcemy wypocząć i być zadowolonym z czasu spędzonego na wakacjach, a przy tym nie wydać swoich wszystkich oszczędności. Odmrożenie branży turystycznej w maju tego roku spowodowało gwałtowny wzrost zapotrzebowania na usługi noclegowe i gastronomiczne. Należy jednak pamiętać, iż **konsument ma prawo żądać realizacji usługi lub wydania towaru zgodnego z zamówieniem.** Odwiedzając okoliczne restauracje, bary mogą nas spotkać przykre niespodzianki. Kwestie, które powinny wzbudzić nasz niepokój to brak czystości w lokalu, nie tylko w odniesieniu do obrusów i naczyń czy sztućców, ale również podłogi czy toalet. Cennik za usługi powinien znajdować się w miejscu ogólnie dostępnym, aby konsument mógł zapoznać się z nim przed zajęciem miejsca przy stoliku. Należy również sprawdzać, czy rachunek jest zgodny z zamówieniem i cennikiem oraz czy nie został doliczony napiwek/usługa serwisowa, o którym wcześniej nas nie informowano. Od osoby, która przyjęła zamówienie, można wymagać, by poinformowała o czasie, w którym usługa zostanie zrealizowana. W przypadku, gdy termin nie został dotrzymany, klient może reklamować usługę i żądać, np.: obniżenia rachunku za posiłek. Reklamacji może również podlegać zła jakość posiłku jak również temperatura posiłku. Jeśli zauważymy nieprawidłowości w zakresie właściwej i rzetelnej obsługi należy poinformować o tym fakcie właściwy miejscowo inspektorat **Inspekcji Handlowej**. Jeżeli wizyta w lokalu zakończyła się zatruciem pokarmowym, należy sprawę zgłosić do miejscowej **Stacji Sanitarno-Epidemiologicznej**. W przypadku niewłaściwej jakości serwowanych potraw, informacje należy zgłaszać do właściwego wojewódzkiego inspektoratu **Inspekcji Jakości Handlowej Artykułów Rolno-Spożywczych**.

Jeśli chcesz wynająć pokój, kemping, skorzystać z noclegu w schronisku, motelu, hotelu, pensjonacie, skorzystać z biura podróży, na stronie <http://turystyka.gov.pl> możesz sprawdzić, czy placówka działa legalnie i czy została wpisana do odpowiedniego rejestru np.

Centralny Wykaz Obiektów Hotelarskich. Zweryfikujesz tam również podmiot, u którego chcesz zakupić usługę turystyczną- **Centralna Ewidencja Organizatorów Turystyki i Przedsiębiorców Ułatwiających Nabywanie Powiązanych Usług Turystycznych.** Znajdziesz tam także wykaz przewodników górskich oraz wykaz organizatorów szkoleń dla kandydatów na przewodników górskich. Rezerwując nocleg w pensjonacie, hotelu, kempingu, ośrodku wypoczynkowym, agroturystyki itp., należy pamiętać, iż im więcej gwiazdek czy wyższą cyfrę posiada dany obiekt hotelowy, tym wyższy będzie standard. Również obiekty agroturystyczne muszą spełniać minimalne wymagania, co do wyposażenia oraz sanitarne i przeciwpożarowe. Jeżeli pokój różni się od zamówionego lub hotel położony jest na przykład dalej od morza niż zapewniał sprzedawca, konsumentowi przysługuje reklamacja. Jeśli konsument samodzielnie rezerwuje nocleg w obiekcie noclegowym i nie jest zadowolony z usługi, może dochodzić swoich praw na podstawie Kodeksu Cywilnego.

Zanim wykupimy wakacyjną wycieczkę na wyjazd zagraniczny, sprawdźmy dokładnie warunki umowy. Warto zweryfikować czy umowa, którą mamy podpisać lub podpisaliśmy nie zawiera klauzul niedozwolonych. Rejestr takich klauzul jest dostępny pod adresem: <https://www.rejestr.uokik.gov.pl>. Przed podpisaniem umowy należy dokładnie przestudiować ofertę, a także informacje zawarte w broszurach folderach czy katalogach. Warto zapoznać się z zasadami rezygnacji z takiej wycieczki. Należy również dowiedzieć się, czy kraje w których planujemy spędzić wakacje nie narzucają dodatkowych obowiązków związanych z pandemią. W aktualnie trwających niepewnych czasach dla turystyki, przy planowaniu wakacji przy wykorzystaniu biura podróży należy rozważyć ubezpieczenie kosztów rezygnacji, które w przypadkach określonych w umowie ubezpieczeniowej pozwalają odzyskać kwoty utracone przy odwołaniu wyjazdu. W ramach takiego ubezpieczenia ochroną można objąć min. odwołanie wycieczki, anulowanie noclegów, biletów, przerwanie podróży czy też opłaty za dokonywanie zmian w rezerwacjach. Jeśli jakość usług turystycznych jest niezgodna z umową należy składać reklamację. Reklamację można złożyć już bezpośrednio w miejscu pobytu. W celu uzyskania informacji nt. tego czy można udać się w podróż do danego kraju, można odwiedzić stronę <https://www.gov.pl/web/dyplomacja/informacje-dla-podrozujacych>. Zestawienie pomocnych stron i aplikacji przygotowało również **Europejskie Centrum Konsumentkie**. Przed wyjazdem do innego kraju można pobrać bezpłatną aplikację ECC-Net Travel, gdzie znajdziemy informacje jakie przysługują nam prawa konsumenta w różnych sytuacjach np. wypożyczenie samochodu, czy wynajem noclegu. Więcej na stronie <https://konsument.gov.pl/>. Wyjeżdżając na zagraniczny urlop warto zabezpieczyć się również

na wypadek nieszczęśliwego wypadku. Niezbędne świadczenia zdrowotne (na terenie UE i EFTA) można uzyskać dzięki **Europejskiej Karcie Ubezpieczenia Zdrowotnego (EKUZ)** wydanej w ramach NFZ. Więcej informacji na stronie: <https://www.nfz.gov.pl/>. W przypadku, gdy twój lot został opóźniony lub odwołany być może jesteś uprawniony do odszkodowania. Na stronie <https://konsument.gov.pl/kalkulator-praw-pasazerow-linii-lotniczych> znajdziesz **kalkulator praw pasażera**, który pomoże obliczyć wysokość odszkodowania, o które można się ubiegać, gdy nie dolecieliśmy na czas, a także wskaże, na co można liczyć, gdy linia lotnicza zagubi lub uszkodzi bagaż. W przypadku problemów z roszczeniami związanymi z reklamacją z przewozem lotniczym pomoc można uzyskać od **Rzecznika Praw Pasażerów przy Urzędzie Lotnictwa Cywilnego**. Więcej na stronie <https://pasazerlotniczy.ulc.gov.pl>. Należy jednak pamiętać, że odszkodowanie za odwołany lot nie przysługuje, jeśli przewoźnik może dowieść, że jest ono spowodowane nadzwyczajnymi okolicznościami, których nie można było uniknąć pomimo podjęcia wszelakich racjonalnych środków.

W przypadku problemów z realizacją swoich praw konsumenckich mogą Państwo skorzystać z bezpłatnych porad Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Starostwie Powiatowym w Sochaczewie. Należy kontaktować telefonicznie pod numer telefonu 46 kierunkowy 864-18-68 lub mailowo: prk@powiatsochaczew.pl. Na stronie naszego powiatu znajdują się aktualne informacje i dane kontaktowe.

Artykuł stanowi poradę konsumencką zawierającą odniesienia do ogólnie obowiązujących przepisów, nie uwzględniającą indywidualnej sytuacji konsumenta.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Sochaczewie