



Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów



WAKACJE ZA GRANICĄ - PORADNIK ECK

Warszawa, czerwiec 2008

Planujesz wakacje za granicą?

Zanim wyjedziesz warto wiedzieć!

- ☐ Jeśli nie zawierasz umowy na piśmie i jedynym potwierdzeniem jej zawarcia jest dowód zapłaty, zadбай o to, aby posiadać foldery/ulotki/katalogi z opisem Twojej wycieczki; jeśli umowę zawarłeś przez Internet zapisz umowę, emaile i zrzut ekranu na swoim komputerze.
- ☐ Przed podróżą ustal, o ile to możliwe, kto obsługuje przewozy – przewoźnicy spoza Unii nie zawsze będą podlegać europejskim przepisom chroniącym pasażerów, mogą się też niekiedy znajdować na „czarnej liście” przewoźników podlegających zakazowi wykonywania przewozów w ramach Wspólnoty.
- ☐ Jeśli zawierasz umowę z biurem podróży za granicą, pamiętaj, że umowa nie zawsze musi być sporządzona w języku polskim. Zadбай o pomoc w tłumaczeniu.
- ☐ Oferty last minute również są pełnowartościowymi wycieczkami i podlegają reklamacji.
- ☐ Sprawdź na mapie położenie miejscowości, dokładny adres hotelu, aby na miejscu nie okazało się, że hotel wprawdzie znajduje się w pobliżu plaży, ale kilka kilometrów od miasta, z którym wiązałeś swoje plany dotyczące zwiedzania czy zakupów.
- ☐ Zwróć uwagę na standaryzację hotelu – kto ją określa - przedsiębiorca czy niezależna publiczna instytucja. 4**** w Grecji nie muszą równać się 4**** w Niemczech.
- ☐ Upewnij się, co do jakości pokoju hotelowego, oferowanego wyżywienia, położenia hotelu w stosunku do plaży lub centrum miasta, oferowanych dodatkowych atrakcji i ich ewentualnej odpłatności.
- ☐ Sprawdź zasady udzielanego ci ubezpieczenia (np. kto ponosi koszty transportu do Polski ze szpitala za granicą?). Zaopatr się w Europejską Kartę Ubezpieczenia Zdrowotnego.
- ☐ Przed podróżą zapisz w telefonie adres, nazwisko i kontakt do rezydenta, ponieważ kłopoty mogą zacząć się już na lotnisku, a gdy złamiesz nogę, unikniesz kłopotliwego poszukiwania pomocy wśród nieznających Twojego języka obcokrajowców.
- ☐ Nie wkładaj do bagażu podręcznego płynów, żelów i aerozoli w opakowaniach powyżej 100 ml i sprawdź w regulaminie przewoźnika za jakie przedmioty w bagażu przewoźnik nie ponosi odpowiedzialność (np. biżuteria, aparaty, perfumy, alkohol).
- ☐ Pamiętaj w przypadku problemów na lotnisku, z opóźnieniami lub odwołaniami lotów, linie lotnicze zobowiązane są udzielić Ci pełnych informacji o Twoich prawach.
- ☐ Zapisz SMS z telefonem i adresem do Ambasady/Konsulatu, którego dostajesz po przekroczeniu granicy - to takie proste!

Pojawił się problem, reaguj!

- ☐ Jeśli podczas urlopu za granicą bankomat nie wyda Ci pieniędzy, ale obciąży Twoje konto, koniecznie zapisz dane bankomatu i zachowaj potwierdzenie wypłaty. Reklamację złóż do banku, który wydał Ci kartę.
- ☐ Nie czekaj ze skargami na powrót do kraju. Zbieraj dokumentację, pisemnego potwierdzenia od rezydenta, np. braku łazienki w pokoju.
- ☐ Jeżeli bagaż nie doleciał na miejsce lub został uszkodzony, pamiętaj o wypełnieniu na lotnisku protokołu nieprawidłowości bagażowej tzw. PIR (Property Irregularity Report), koniecznie zachowaj jego kopie.
- ☐ Pamiętaj o niezwłocznym złożeniu pisemnej reklamacji do przedsiębiorcy. W trakcie podróży lub zaraz po jej zakończeniu. Masz tylko 7 dni na skargę na uszkodzenie bagażu od momentu jego odbioru! Do reklamacji dołącz kopie karty pokładowej i kopie protokołu PIR.

Składaj skargę właściwie!

- ☐ Składając reklamację poszukaj wzorców jak ją formułować np. na stronach organizacji konsumenckich, możesz pomocniczo korzystać z Tabeli Frankfurckiej, która ułatwi zdefiniowanie ewentualnego roszczenia od biura podróży.
- ☐ Skargi na biura podróży działające w Polsce, składaj do wojewódzkiego Urzędu Marszałkowskiego.
- ☐ W przypadku problemów z opóźnieniem lub anulowaniem lotu oraz nie wpuszczeniem na pokład, zgłoś się do Komisji Ochrony Praw Pasażerów przy Urzędzie Lotnictwa Cywilnego.
- ☐ Nie otrzymałeś odpowiedzi na złożoną skargę przez 30 dni? Zwróć się o pomoc do Europejskiego Centrum Konsumentckiego.