

Wakacje z biurem podróży

Zbliża się okres wakacji, kiedy wiele osób korzysta z usług biur podróży. W naszych umysłach jawi się słuszną wizję spędzenia długo oczekiwanego urlopu w atmosferze relaksu i odpoczynku w ciekawym miejscu. Warto jednak zapoznać się z kilkoma zagadnieniami, dzięki którym będziemy wiedzieli, jak reagować na różne niespodziewane sytuacje. Szanowni Urlopowicze, poniżej przedstawiam najczęstsze pytania i odpowiedzi związane z zakupem wycieczki w biurze podróży. Wyposażeni w odpowiednią wiedzę ruszajmy zatem na zasłużone wakacje!

Czy mogę zrezygnować z wycieczki przed wyjazdem i co się stanie z wpłaconymi pieniędzmi?

Organizator wycieczki może z powodu naszej rezygnacji ponieść negatywne skutki finansowe. Opłacił przecież z wyprzedzeniem hotel, przelot, czy wyżywienie. Z drugiej strony, może znaleźć się chętny na nasze miejsce, choćby w ramach oferty last minute. Biura podróży określają w Regulaminie, jaka część ceny zostaje potrącona, zazwyczaj w zależności od tego, na jaki okres przed datą wyjazdu nastąpi rezygnacja. Nie należy jednak zapominać o tym, że jeśli uznajemy, że zwrócona część ceny jest zbyt niska, mamy prawo domagać się, aby to organizator wycieczki wykazał, że rzeczywiście poniósł takie koszty w związku z naszą rezygnacją. Organizator imprezy turystycznej powinien bowiem zwrócić klientowi to, co oszczędził z powodu niewykonania umowy. Biuro podróży ponosi ciężar wykazania faktycznie poniesionych kosztów w razie rezygnacji z imprezy i to one faktycznie powinny stanowić wyznacznik tego, jaka część ceny wycieczki zostanie nam zwrócona.

” *Warto wiedzieć, że reklamację można złożyć także wobec oferty last minute. Co również istotne, jeśli organizator nie ustosunkuje się do naszej reklamacji w terminie trzydziestu dni, uważa się, że reklamację uwzględnił w całości...*

Co zrobić kiedy to biuro podróży odwoła wyjazd?

Jeśli biuro podróży odwoła planowany wyjazd z przyczyn niezależnych od klienta, proponuje mu udział w alternatywnej imprezie lub w przypadku, gdy klient nie wyrazi na to zgody – bezzwłoczny zwrot wszystkich wniesionych świadczeń. Klient biura podróży może dochodzić nadto odszkodowania za niewykonanie umowy, chyba że odwołanie imprezy turystycznej nastąpiło z powodu siły wyższej, np. klęski żywiołowej lub zgłoszenia się mniejszej liczby uczestników niż liczba minimalna określona w umowie, a organizator powiadomił o tym klienta na piśmie w uzgodnionym terminie.

Czy organizator może zmienić warunki wycieczki przed wyjazdem? Jak mam wówczas prawa?

Organizator, który przed rozpoczęciem imprezy turystycznej, z przyczyn od niego niezależnych zmienia istotne warunki umowy, powinien niezwłocznie o tym powiadomić klienta. W takiej sytuacji klient ma

prawo odstąpienia od umowy za zwrotem wszystkich uiszczonych świadczeń, a nawet żądania w pewnych wypadkach odszkodowania. Nie należy zapominać, że jeśli proponowane warunki są gorsze, np. zakwaterowanie w hotelu niższej klasy lub położonym w mniej atrakcyjnym miejscu, wówczas możemy domagać się obniżenia ceny imprezy.

Szczególne zasady dotyczą zmiany ceny ustalonej w umowie. Nie może ona zostać podwyższona, chyba że umowa wyraźnie przewiduje taką możliwość, a biuro podróży wykaże, że na wzrost ceny wpłynął wzrost kosztów transportu, wzrost opłat urzędowych, podatków lub opłat należnych za usługi lotniskowe czy wzrost kursów walut. Co ważne, w okresie dwudziestu dni przed datą wyjazdu cena ustalona w umowie nie może zostać podwyższona.

Co w przypadku, gdy warunki wyjazdu odbiegają od umowy? Jak można zareklamować usługę i na co możemy liczyć?

Jeśli umowa, jaką zawarliśmy z biurem podróży nie została wykonana lub została wykonana nienależycie, wówczas powinniśmy złożyć reklamację. Chodzi tu

w szczególności o niewłaściwe warunki zakwaterowania, wyżywienia, czy niezrealizowany program zwiedzania. Termin na wniesienie reklamacji upływa po trzydziestu dniach od zakończenia wycieczki. Warto jednak złożyć ją jak najszybciej, ponieważ może okazać się, że organizator np. zmieni nasz pokój na lepszy lub zaprosi nas na dodatkową wycieczkę fakultatywną. Biuro podróży wykonuje na miejscu wyjazdu tak zwane świadczenia zastępcze, najczęściej właśnie w formie dodatkowych wycieczek lub atrakcji. Jeśli nie odpowiadają one naszym oczekiwaniom i odbiegają jakością od świadczenia głównego, wówczas nie musimy się na nie godzić i przysługuje nam prawo do obniżenia ceny. W skrajnych przypadkach, gdy wykonanie zastępczego świadczenia jest niemożliwe albo klient z uzasadnionych powodów nie wyraził na nie zgody i odstąpił od umowy, organizator turystyki jest obowiązany, bez obciążania klienta dodatkowymi kosztami z tego tytułu, zapewnić mu powrót do miejsca rozpoczęcia imprezy turystycznej lub do innego uzgodnionego miejsca w warunkach nie gorszych niż określone w umowie.

Skutkiem reklamacji może być zarówno zwrot części uiszczonych zapłaty, odstąpienie od umowy, a nawet, pod pewnymi warunkami, zapłata odszkodowania. Warto wiedzieć, że reklamację można złożyć także wobec oferty last minute. Co również istotne, jeśli organizator nie ustosunkuje się do naszej reklamacji w terminie trzydziestu dni, uważa się, że reklamację uwzględnił w całości.

Mój urlop był zmarnowany i nikt mi tego nie wynagrodzi! Czy na pewno?

Niedogodności związane z nieprofesjonalną usługą biura podróży i niewłaściwym wykonaniem umowy często przekładają się na nasz stan psychiczny. Telefonujemy do rezydenta, składamy reklamacje, interweniuujemy u obsługi hotelowej i ... jesteśmy zestresowani i sfrustrowani ponieważ w tym czasie mieliśmy przecież odpoczywać i cieszyć się wakacjami. Coraz powszechniejszym zjawiskiem jest wykazywanie przez urlopowiczów, że to wszystko doprowadziło do powstania u nich uszczerbku niemajątkowego. W konsekwencji domagają się tzw. zadośćuczynienia za zmarnowany urlop. Nikomu nie życzę takiego scenariusza, jednakże gdyby do tego doszło, można rozważyć podjęcie takich kroków. ■

Adwokat Maciej Krotoski
 z poznańskiej Kancelarii M.KROTOSKI ADWOKACI
 I RADCY PRAWNI Spółka komandytowa, Członek WKK

