

11.07.2012

Wyjeżdżasz na wakacje? Poznaj swoje prawa. Raport

W 2012 roku łącznie około 25% Polaków wyjedzie na urlopy wakacyjne. Jak wynika z badań TNS OBOP, co trzeci turysta spędzi ten czas za granicą. Na podróżujących czeka zwykle nie tylko moc turystycznych atrakcji, ale i wiele potencjalnych zagrożeń. Aby dobrze przygotować się do wakacji - zarówno tych organizowanych przez biuro podróży, jak i na własną rękę - warto dobrze poznać swoje prawa. Dobrze jest wiedzieć, jak mądrze wybierać oferty turystyczne, by cieszyć się udanym urlopem, zamiast martwić utratą bagażu, czy upadkiem biura podróży. W Centrum Rezerwacji [Tanie Loty](#) opracowano kompleksowy raport dla turystów, omawiający: najważniejsze zasady planowania urlopu, prawa i obowiązki turysty i pasażera, a także listę przydatnych adresów i telefonów, które warto mieć przy sobie w podróży.

I. Urlop z biurem podróży

Wybór oferty turystycznej. Jak nie dać się oszukać?

W tej części raportu sprawdzisz najważniejsze elementy świadczące o kondycji i uczciwości operatora turystycznego, które może zweryfikować każdy:

- dowiedz się, jak sprawdzić ubezpieczenie biura podróży
- zbadaj zaplecze finansowe organizatora wyjazdu
- monitoruj opinie i reputację firmy,
- sprawdź, jak ocenić, czy promocja jest uczciwa,
- zobacz, na co zwrócić uwagę, podpisując umowę na wyjazd,
- dowiedz się, kiedy i jak reklamować wycieczkę,
- poznaj adresy ambasad i konsulatów na świecie,
- upewnij się, co robić, kiedy biuro podróży, z którym jedziesz, upada.

Przejdź do sekcji [Urlop z biurem podróży](#) na stronie.

II. Urlop na własną rękę

Lecisz samolotem, nocujesz w hotelu? Zapoznaj się ze swoimi prawami jako pasażera

Podczas takiego wyjazdu teoretycznie sam jesteś sobie sterem, żeglarzem i okrętem. Znasz budżet, własne możliwości i ograniczenia, więc można powiedzieć, że jesteśmy bezpieczni. Podróżując, korzystasz jednak z rozmaitych usług turystycznych, tj. samoloty, hotele, promy itd. Każda z tych usług, czy produktów zarezerwowanych przez Ciebie to oddzielna umowa, zobowiązująca zarówno

dostawcę, jak i Ciebie do wypełniania określonych obowiązków.

Przed samodzielnie organizowanym urlopem sprawdź więc:

- jakie są Twoje prawa i obowiązki, jako pasażera samolotu,
- co zrobić, kiedy Twój lot jest odwołany,
- gdzie zwrócić się o pomoc w przypadku utraty bagażu,
- jakie odszkodowanie należy Ci się za poszczególne szkody,
- jak zgłosić reklamację do linii lotniczej,
- jakie prawa przysługują Ci w hotelu,
- kiedy hotelarz może Cię obciążyć kosztami,
- jak zweryfikować jakość hotelu,
- jak egzekwować swoje prawa w restauracji.

Przejdź do sekcji raportu na stronie:

[Urlop na własną rękę - lot samolotem](#)

[Urlop na własną rękę - nocleg w hotelu](#)

I. Urlop z biurem podróży

Wybór oferty turystycznej. Jak nie dać się nabrać

1. Sprawdź ubezpieczenie biura

Działalność każdego z operatorów turystycznych jest dosyć transparentna - wystarczy ją sprawdzić. Na przykład, każdy z nich ma obowiązek przedstawić marszałkowi odpowiedniego województwa oryginał gwarancji bankowej lub ubezpieczeniowej albo umowy ubezpieczenia. To ważny dokument, który daje gwarancję, że nawet jeśli operator zbankrutuje, klientów będzie można sprowadzić do kraju, a także zwrócić im wpłaty, kiedy biuro z jakichś powodów nie wywiąże się z umowy.

Jeśli biuro podróży nie jest ubezpieczone, grozi mu zakaz prowadzenia działalności gospodarczej przez trzy lata. Wykaz biur podróży, które są ubezpieczone znajdziesz w internecie, w bazie Ministerstwa Sportu i Turystyki. Dane o ubezpieczeniu są ogólnodostępne. Na tej stronie sprawdzisz również, czy na operatora nie nałożono w przeszłości lub aktualnie zakazu prowadzenia działalności.

2. Zbadaj wypłacalność i zaplecze finansowe

Najistotniejszym kryterium decydującym o funkcjonowaniu firmy, jaką jest biuro podróży jest naturalnie płynność finansowa biura. Co prawda dane finansowe biur podróży są chronione i tajne, niemniej Polska Izba Turystyki, urzędy marszałkowskie oraz Biuro Informacji Gospodarczej

prowadzą rejestr nieuczciwych dostawców. Możesz zatem zgłosić się do tych instytucji i sprawdzić, czy biura, z którym planujesz wyjazd nie ma na ich czarnej liście. To już coś.

Większość konsumentów zaczyna weryfikację uczciwości operatorów od forów internetowych. Niestety, większość również na nich kończy poszukiwania. Warto do tego medium podejść jednak z rezerwą. O ile często powtarzające się opinie potencjalnych klientów o nieuczciwych praktykach, czy narzekania pracowników na nieregularne wypłaty ich pensji mogą dać do myślenia, o tyle wszystkie opinie wygłaszane na forach należy brać w podwójny nawias. Turystyka to bardzo konkurencyjna branża, przez co przypadki uprawiania tzw. "czarnego PR-u" przez konkurujące ze sobą firmy mogą się zdarzać. Tym samym nie wszystkie opinie wygłaszane na forach muszą być zgodne z prawdą.

3. Oceń prestiż i reputację

Najprostszym sposobem na jej zweryfikowanie pozycji biura - oprócz czytania omówionych wyżej forów internetowych - jest sprawdzenie, czy jest ono członkiem w którejś z izb turystycznych - PIT bądź zrzeszeń lokalnych, odpowiadających danym regionom i województwom. Izby te wydają również raporty z rankingami touroperatorów. Raport o touroperatorach publikują również cyklicznie Wiadomości Turystyczne.

4. Nie ufaj super-promocjom

Jeśli cena wycieczki, zwłaszcza w taryfie first minute, jest niewiarygodnie tania, to wcale nie oznacza, że upolowałeś okazję życia. Każda, nawet niskobudżetowa wycieczka, musi kosztować. 2 tygodnie w Egipcie za 899 zł to na pewno tanio, ale prawie na pewno jest to niemożliwe. Jeśli w ofercie operatora jest wycieczka w cenie znacząco niższej niż u konkurencji, to niepokojący sygnał. Często bowiem biura stojące na skraju bankructwa próbują w ten sposób nadrobić straty, licząc na ogromne zainteresowanie turystów i zwrot. Zwykle ta polityka jednak zawodzi - wtedy właśnie słyszymy o upadku kolejnego biura. Każdą, nawet z pozoru bardzo korzystną i obiecującą ofertę, warto zatem przepuścić przez filtr racjonalnych argumentów: porównać ceny z konkurencyjnymi ofertami na podobnym poziomie - to powinno wiele wyjaśnić.

5. Dokładnie przeczytaj umowę

To zalecenie do znudzenia powtarzane konsumentom przez specjalistów z różnych branż. Niestety bardzo często pomijamy właśnie tę kluczową część planowania urlopu i weryfikacji dostawcy. Ważne jednak, by kierować się w tym wypadku zasadą ograniczonego zaufania

Organem na bieżąco monitorującym poprawność zapisów w umowach, m.in. na usługi turystyczne jest UOKiK. Urząd ten prowadzi rejestr klauzul niedozwolonych, który jest stale aktualizowany. Nas stronie urzędu znajdziesz pełny rejestr zakazanych klauzul w umowach, który możesz pobrać jako pdf. [Zobacz rejestr klauzul niedozwolonych](#). Dokument jest dostępny dla wszystkich, dlatego polecamy:

***przed podpisaniem umowy o zakup wycieczki przeczytaj uważnie jej treść, a jeśli znajdziesz w dokumencie zapisy budzące Twoją wątpliwość, skopiuj je i spróbuj wyszukać w dokumencie lub na stronie rejestru. Jeśli dany zapis jest uznany przez UOKiK za niedozwolony, możesz powiadomić o tym fakcie operatora, egzekwować swoje prawa, a także znaleźć innego, uczciwego dostawcę.**

Lektura takiego rejestru może być naprawdę zaskakująca. Jak się okazuje bowiem, na niedozwolone klauzule w umowach pozwalają sobie nawet najwięksi gracze rynku turystycznego, np. Itaka.

Rzeczywiste warunki wycieczki nie odpowiadają zapowiedziom organizatora

Przed wyjazdem na urlop warto pamiętać, że niezależnie od tego, czy korzystasz z oferty first minute, last minute, czy jakiegokolwiek promocji, w myśl polskiego ustawodawstwa przysługuje Ci prawo do wymagania od organizatora warunków zgodnych z ofertą, a także do złożenia reklamacji. Ponieważ jednak wiele biur podróży łamie te zasady, priorytetową kwestią Ciebie, jako klienta, powinno być upewnienie się, czy firma, która oferuje Ci wyjazd nie uchyla się od odpowiedzialności za niezgodność stanu faktycznego z ofertą i nie utrudnia procesu składania reklamacji.

Prawa turystów

Powtórzmy jeszcze raz: jako turysta masz prawo domagać się, aby wycieczka spełniała wymogi określone w umowie. Możesz tym samym odstąpić od umowy i złożyć reklamację, jeśli biuro turystyczne nie wywiąże się z umowy.

Last minute nie pozbawia Cię praw

Wyłączenie odpowiedzialności i prawa złożenia reklamacji przez biuro przy sprzedaży oferty last minute narusza prawo i jest niedopuszczalne. Niemniej zdarza się, że biura podróży w przypadku właśnie oferty last minute, wyłączają swoją odpowiedzialność za odstępowania od warunków umowy i prawo uczestnika wycieczki do złożenia reklamacji. Postanowienia takie są niezgodne z prawem. Klienci korzystający z takich ofert objęci są taką samą ochroną prawną, jak w przypadku zakupu imprezy przed obniżką ceny.

Sprzedając wycieczki w taryfie last minute, biura turystyczne najczęściej wyprzedają wolne miejsca, chcąc na nich trochę zarobić, przy minimalnej odpowiedzialności. Ustawa o usługach turystycznych nie przewiduje jednak odrębnej kategorii usług takich jak last minute. Dlatego też stosuje się do nich te same zasady, które obowiązują w przypadku tradycyjnych usług turystycznych.

Wyłączenie odpowiedzialności

Często spotykaną praktyką biur turystycznych jest wyłączenie ich odpowiedzialności w przypadku ofert last minute, a także innych określanych jako promocyjne czy specjalne. Biura wyłączają również w umowie możliwość złożenia reklamacji przez niezadowolonego z realizacji usługi klienta. Innym spotykanym, a również niedozwolonym zapisem w umowach na oferty last minute jest prawo organizatora do zmiany programu lub usług, np. zmianę miejsca zakwaterowania lub programu wycieczki.

Organizatorzy uchylają się także od odpowiedzialności za nienależyte i błędne informacje udzielone uczestnikowi przez biuro podróży sprzedające imprezy danego organizatora.

Tego typu klauzule nie są jednak zgodne z prawem i są napiętnowane przez UOKiK. Każdemu klientowi przysługuje pełna ochrona i prawa, bez względu na rodzaj oferty. W związku z tym każda istotna zmiana warunków wyjazdu może być dokonana przez organizatora tylko w porozumieniu z klientem i za jego zgodą. Musi on tym samym mieć prawo odstąpienia od umowy. Istotne zmiany warunków wycieczki są również podstawą do złożenia przez jej uczestnika reklamacji, która musi być rozpatrzona zgodnie z ogólnymi zasadami.

Prawo do reklamacji

Jeżeli biuro nie uznaje praw uczestnika imprezy last minute do odstąpienia od umowy lub złożenia reklamacji, możesz wystąpić do sądu. Biura turystyczne nierzadko określają w umowach, że spory między stronami rozstrzygać będzie sąd właściwy dla siedziby organizatora turystyki. I ten zapis trafił na listę niedozwolonych klauzul UOKiK. Zgodnie z prawem bowiem, gdy organizator pozywa uczestnika imprezy, sądem właściwym jest sąd miejsca zamieszkania uczestnika lub sąd właściwy ze względu na miejsce wykonania umowy (podstawa prawna: Artykuł 11a i 11b ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych (Dz.U. z 2004 r. nr 223, poz. 2268 z późn. zm.).

Uważaj na zakaz składania reklamacji w umowie

Do najczęściej występującej zakazanej klauzuli umownej, dotyczącej ofert last minute należy stwierdzenie:

„W przypadku ofert last minute biuro wyłącza swoją odpowiedzialność za zgodność świadczenia z ofertą. W przypadku zakupu imprez po cenach promocyjnych biuro wyłącza również prawo do złożenia reklamacji”. Zapisy takie zostały uznane przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów za naruszające prawa konsumenta i niedopuszczalne. Jeśli taki zapis znalazł się w umowie zaproponowanej Ci przez jedno z biur podróży - nie podpisuj jej!

Kiedy złożyć reklamację?

Masz prawo złożyć reklamację jeszcze w czasie trwania wyjazdu - na ręce Rezydenta lub Pilota, którzy reprezentują Organizatora na miejscu. Jeżeli Twoja reklamacja nie zostanie uwzględniona podczas trwania imprezy, złóż ją jak najszybciej po przyjeździe do Polski, ale przestrzegając terminu do jej złożenia czyli 30 dni od daty zakończenia imprezy.

Jeżeli nie złożysz reklamacji w terminie do tego przewidzianym, wówczas może ona zostać przez Organizatora odrzucona. Wtedy zostaje Ci tylko powództwo cywilne. Przedawnienie tego typu roszczeń upływa po okresie 10 lat, więc szanse na sukces w dochodzeniu swoich praw tą drogą są przy obecnym stanie sądownictwa ograniczone.

Co powinna zawierać reklamacja wycieczki?

W reklamacji należy: dokładnie opisać wady wyjazdu, dołączyć zdjęcia, oświadczenia innych osób, kopię reklamacji wręczonej Rezydentowi czy Pilotowi, kopię rachunków za konkretne usługi podczas pobytu podlegające reklamacji np. za basen, kort tenisowy lub leżaki, które zgodnie z ofertą miały być darmowe. W podsumowaniu należy również określić wysokość oczekiwanego odszkodowania. Pamiętaj: nie ma gotowego, uniwersalnego wzoru reklamacji turystycznej. Każdy przypadek jest indywidualny. Dlatego upewnij się, że w uzasadnieniu reklamacji dostarczyłeś wszystkich najważniejszych argumentów i dowodów na swoją rację.

Nie ma również odgórnych zasad regulujących wysokości odszkodowań - biuro rozpatrując Twoją reklamację pozytywnie, może zwrócić Ci 10% wartości imprezy lub też zaproponować upust 10% na kolejny wyjazd. Na rozpatrzenie Twojej reklamacji biuro ma 30 dni. Jeżeli Organizator w tym czasie nie ustosunkuje się do złożonej przez Ciebie reklamacji na piśmie, oznacza to, że reklamację uznaje się za uzasadnioną i jest ona rozpatrywana. W przypadku jej odrzucenia masz natomiast prawo złożyć zażalenie na biuro do właściwego miejscem Wojewody - to w jego gestii leży przyznanie bądź cofnięcie koncesji biurom podróży.

Jeśli cała opisana wyżej ścieżka formalna została już przez Ciebie wyczerpana, a wynik postępowania nie jest satysfakcjonujący, możesz odwołać się również do Federacji Konsumentów lub miejscowego Rzecznika Praw Konsumenta.

Reklamacje turystyczne - fakty i mity

Fakt:

Najlepiej wyegzekwować odszkodowanie jeszcze podczas trwania wakacji. W tym wypadku mamy największe szansę na satysfakcjonującą rekompensatę od organizatora. W zależności od oczekiwań może to być: przeniesienie do hotelu o wyższym standardzie, zmiana pokoju, darmowa wycieczka fakultatywna czy dodatkowy posiłek. To rozwiązanie jest tańsze dla organizatora i chętniej wykorzystywane niż np. odszkodowanie finansowe

Mit:

Biuro może odmówić rozpatrzenia naszej reklamacji tylko dlatego, że nie podpisał jej Rezydent czy Pilot. Jest to niezgodne z Ustawą o Turystyce i nieprawdziwe.

Mit:

Klient ma prawo złożyć reklamację w ciągu np. 7 dni od powrotu, bo tak zapisano w warunkach uczestnictwa. Zgodnie z art.11 Ustawy o Turystyce każdy z nas ma 30 dni na złożenie reklamacji od daty zakończenia imprezy, niezależnie od zasad ustalonych przez organizatora.

Jestem na urlopie, a moje biuro podróży ogłosiło upadłość

To scenariusz, którego obawia się większość turystów wyjeżdżających na urlopy zagraniczne z biurem podróży. Tym bardziej, że niemal każdego roku słyszymy o upadku kolejnego wiodącego biura podróży i setkach klientów "porzuconych" na urlopach. Organizatorzy wycieczek to przede wszystkim firmy, zarządzane lepiej lub gorzej, podatne na rynkowe fluktuacje - nie wolno nam o tym zapominać. Dlatego też priorytetową zasadą w przypadku wyboru operatora wycieczki jest sprawdzenie jego kondycji finansowej dostępnymi metodami, które zostały opisane w 1. części raportu.

Gdzie szukać pomocy?

Jeśli już jednak stajesz się w obliczu tak trudnej sytuacji - jesteś na urlopie za granicą, a mój dostawca ogłasza upadłość, warto znać swoje prawa i wiedzieć, gdzie się zwrócić.

Prawo chroniące konsumenta

O przestrzeganie praw turystów dba w Polsce głównie UOKiK. Po ostatnim głośnym upadku Sky Club i Triady, ogłoszonym 4 lipca w momencie, gdy na wycieczkach zagranicznych zorganizowanych przez spółkę przebywało 9,5 tysiąca klientów, UOKiK przypomniał konsumentom o ich prawach w oficjalnie wydanym komunikacie. Komunikat UOKiK z 4 lipca 2012 po upadku Sky Club:

UPADŁOŚĆ BIUR PODRÓŻY – PRAWA KONSUMENTÓW

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów przypomina, że w przypadku upadłości biura podróży ochronę turystom zapewnia ustawa o usługach turystycznych, a specjalną procedurę uruchamia Marszałek Województwa właściwego dla siedziby biura podróży

Zgodnie z artykułem 5 ustawy każdy organizator turystyki musi zapewnić klientom, na wypadek swojej niewypłacalności:

pokrycie kosztów powrotu klientów z imprezy turystycznej do miejsca wyjazdu lub planowanego powrotu z imprezy turystycznej w wypadku gdy organizator turystyki lub pośrednik turystyczny wbrew obowiązkowi nie zapewnia tego powrotu,

zapewnić klientom zwrot wpłat wniesionych tytułem zapłaty za imprezę turystyczną w wypadku gdy z przyczyn dotyczących organizatora turystyki lub pośrednika turystycznego oraz osób, które działają w ich imieniu impreza turystyczna nie zostanie zrealizowana
zapewnić klientom zwrot części wpłat wniesionych tytułem zapłaty za imprezę turystyczną, odpowiadającą części imprezy turystycznej, która nie zostanie zrealizowana z przyczyn dotyczących organizatora turystyki.

Środki pochodzą z obowiązkowych gwarancji ubezpieczeniowych lub bankowych, których wysokość można sprawdzać na www.turystyka.gov.pl. Poszkodowani turyści powinni zgłaszać się do Marszałka Województwa właściwego dla siedziby biura podróży, który zgodnie z prawem, jest upoważniony do wydawania dyspozycji wypłaty zaliczki na pokrycie kosztów powrotu klienta do kraju, a także występowania na rzecz klientów w sprawach wypłaty środków z tytułu umowy gwarancji bankowej, umowy gwarancji ubezpieczeniowej lub umowy ubezpieczenia, na zasadach określonych w treści tych umów.

W praktyce kwestia odpowiedzialności biura i egzekucji roszczeń turystów jest bardziej skomplikowana. Piotr Cybula, radca prawny specjalizujący się w prawie turystycznym, autor bloga prawoturystyczne.pl:

II

W Polsce prawa klientów na wypadek niewypłacalności organizatorów turystyki od lat nie są chronione na poziomie wynikającym z dyrektywy 90/314 w sprawie zorganizowanych podróży, wakacji i wycieczek. Wynika to przede wszystkim z dwóch kwestii. Po pierwsze, klienci stosunkowo często nie otrzymują zwrotu pełnej wpłaconej organizatorowi turystyki kwoty.

Po drugie, procedura zwrotu jest długotrwała. Zdarza się, że trwa ponad rok. Dotychczasowa aktywność UOKiK odnośnie ochrony klientów biur podróży skupia się na: a) publikowaniu raportów z kontroli organizatorów turystyki; b) występowaniu do przedsiębiorców oraz do SOKiK w związku ze stosowaniem niedozwolonych postanowień umownych; c) podejmowaniu działań w związku z uznawaniem niektórych praktyk stosowanych przez organizatorów turystyki za praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów.

(źródło: prawoturystyczne.pl).

Podsumowując: prawo w Polsce, choć nie jest doskonałe, chroni turystę w opisanej wyżej sytuacji. w Obowiązkiem organizatora naszej wycieczki w momencie zgłoszenia przez niego upadłości jest zatem zwrot pieniędzy klientom i zapewnienie powrotu do domu. Odpowiedzialność za turystów przejmuje odpowiedni Urząd Marszałkowski i do niego też należy się zwrócić po pomoc.

Ważne kontakty - ambasady i konsulaty

Ambasada lub konsulaty są pierwszymi miejscami, do których należy się skierować w każdej

kryzysowej sytuacji - czy to upadku biura podróży, z którym wyjechałeś na urlop, utraty dokumentów osobistych, lub kiedy padłeś ofiarą pogwałcenia praw turysty/pasażera przez daną firmę/institucję.

Adresy wszystkich polskich ambasad i konsulatów na świecie, wraz z numerami telefonów, adresami e-mail i wskazówkami dojazdu, znajdziesz na stronie Ministerstwa Spraw Zagranicznych pod adresem: bazateleadresowa.poland.gov.pl.

II. Wyjazd na własną rękę

Podczas takiego wyjazdu teoretycznie sami jesteście sobie sterem, żeglarzem i okrętem. Znamy swój budżet, własne możliwości i ograniczenia, więc można powiedzieć, że jesteście bezpieczni. Podróżując, korzysta się jednak z rozmaitych usług turystycznych, tj. samoloty, hotele, promy itd. Każda z tych usług, czy produktów zarezerwowanych przez Ciebie to oddzielna umowa, zobowiązująca zarówno dostawcę, jak i Ciebie do wypełniania określonych obowiązków. Przed samodzielnie organizowanym urlopem sprawdź więc, jakie są Twoje prawa i obowiązki, jako turysty, korzystającego z rozmaitych usług turystycznych, jak złożyć reklamację i starać się o odszkodowanie oraz, do kogo zwrócić się w sytuacjach kryzysowych.

Lot samolotem

Lecisz na wakacje samolotem? Poznaj swoje prawa

Pasażerowie samolotów stanowią prawdopodobnie najbardziej uprzywilejowaną podróżnych, biorąc pod uwagę listę praw i odszkodowań, jaka im przysługuje. Zostali oni objęci ochroną w Europie już na początku lat 90. XX wieku. Regulacje zapewniające ochronę pasażerów dotyczą tych osób, którzy wylatują z lotniska położonego w państwie członkowskim UE, ale także tych, którzy z europejski przewoźnikiem wykonują lot z państwa poza Unią i lądują w jej granicach. Obecnie w USA trwają prace nad Kartą Praw Pasażerów Samolotu, jednak nie wiadomo kiedy w Stanach Zjednoczonych obowiązki ochrony i dbania o podróżnych wejdzie w życie.

Warto wiedzieć, czego możesz oczekiwać od przewoźnika, gdy natrafisz na jakiegokolwiek problemy podczas podróży.

Ogólne prawa pasażerów linii lotniczych

Przepisy tego prawa dotyczą linii regularnych, tzw. tanich linii lotniczych oraz linii nieregularnych, które wykonują loty czarterowe, w tym takie, które stanowią element zorganizowanych wycieczek zagranicznych. Przewoźnicy mają obowiązek informować pasażerów o ich prawach zawsze, gdy występują zakłócenia w obsłudze.

Przewoźnicy muszą zapewnić pasażerom odpowiednie warunki podczas oczekiwania na opóźniony

lot lub alternatywne połączenie w wypadku lotów odwołanych lub jeśli pasażer nie został wpuszczony na pokład nie ze swojej winy. Chodzi przede wszystkim o:

- zapewnienie posiłków i napojów w ilości adekwatnej do czasu oczekiwania
- zapewnienie hotelu, gdy czas oczekiwania to jedna noc lub dłużej
- zapewnienie transportu z hotelu na lotnisko i z lotniska do hotelu, jeśli jest to konieczne
- zapewnienie dwóch bezpłatnych rozmów telefonicznych, dwóch dalekopisów lub dwóch faksów albo e-maili.

Kiedy i za co domagać się odszkodowania?

Pasażerowie samolotów, aby móc korzystać w pełni ze swoich praw muszą zachować wszelkie niezbędne dowody niedopełnienia przez przewoźnika obowiązków - będą to m.in.: bilet lotniczy, karta pokładowa, potwierdzenie dokonania rezerwacji, kupon nadania bagażu, w zależności od konkretnej sytuacji. Aby udokumentować wydatki, trzeba zachowywać też wszelkie paragony.

1. Sytuacje wykluczające otrzymanie odszkodowania

Odszkodowania nie będą przysługiwać w wypadku, gdy niedogodności spowodowane są zaistnieniem wyjątkowych okoliczności, których nie można było przewidzieć i uniknąć mimo podjęcia wszelkich racjonalnych działań zapobiegawczych. Do takich sytuacji zalicza się przede wszystkim:

- niesprzyjające warunki atmosferyczne,
- katastrofy naturalne,
- strajki,
- akty terrorystyczne,
- destabilizację polityczną,
- ujawniające się nagle wady maszyny, zagrażające bezpieczeństwu pasażerów itp.

2. Umieszczenie w niższej lub wyższej klasie w samolocie

W wypadku umieszczenia pasażera w klasie niższej niż ta widniejąca na bilecie, przysługuje mu odszkodowanie w wysokości:

- 30% ceny biletu w wypadku lotów o długości do 1500 km
- 50% ceny biletu w wypadku lotów o długości od 1500 do 3500 km (oprócz lotów do francuskich terytoriów zamorskich)
- 75% ceny biletu w przypadku wszystkich innych lotów, które nie są uwzględnione w powyższych punktach.

W określonych sytuacjach (np. brak miejsc) może się zdarzyć, że przewoźnik umieści Cię w wyższej klasie niż widniejąca na bilecie. Taka zmiana jednak nie może wiązać się dla niego z dodatkowymi kosztami.

3. Znaczne opóźnienie lotu

Pasażerom przysługuje prawo do opieki ze strony linii lotniczej, jeśli samolot jest spóźniony o więcej niż:

- 2 godziny dla lotów do 1500 km,
- 3 godziny dla lotów na trasach 1500 – 3500 km lub
- 4 godziny na wszystkich pozostałych trasach

Jeśli lot opóźniony jest o więcej niż 5 godzin, pasażerowie nabywają prawo do zwrotu w ciągu 7 dni kosztów zakupu biletu lub ich części, odpowiadającej nieprzebytym lotom, a także kosztów biletów wykorzystanych, jeśli lot nie służy już swojemu pierwotnemu celowi. Alternatywą dla tego rozwiązania jest odbycie lotu powrotnego w najszybszym możliwym terminie.

4. Odmowa przyjęcia na pokład

Pasażer, który nie został wpuszczony na pokład z powodu zjawienia się na lotnisku zbyt dużej liczby osób posiadających ważną rezerwację, może dobrowolnie zgodzić się na późniejszy lot za odpowiednią rekompensatą od linii lotniczej. Przewoźnik zobowiązany jest wtedy do zwrotu uiszczonej opłaty przewozowej (łącznie z bezpłatnym przelotem - w miarę potrzeby) do portu, w którym podróż rozpoczęto lub alternatywnego rejsu do portu docelowego podróży.

Jeśli pasażer niewpuszczony na pokład nie zdecyduje się na polubowne rozwiązanie, przysługuje mu rekompensata w określonej wysokości uzależnionej od długości rejsu:

- 250 Euro (rejsy na trasach do 1500 km),
- 400 Euro (rejsy na trasach powyżej 1500 km na terenie UE oraz lotów pomiędzy 1500-3500 km poza Unią),
- 600 Euro (rejsy na trasach powyżej 3500 km poza terytorium UE).

Gdy opóźnienie w dotarciu do miejsca docelowego nie jest większe niż 2, 3 lub 4 godziny (w zależności od długości całej trasy) rekompensata może zostać zmniejszona o 50 %.

Jeśli pasażer nie zostanie wpuszczony na pokład z własnej winy, np. przez względy zdrowotne, zbyt późne zjawienie się do odprawy bagażowo-biletowej, nietrzeźwość, groźne zachowanie, przechowywanie niedozwolonych przedmiotów w bagażu, brak odpowiednich dokumentów itp. - nie przysługuje mu odszkodowanie.

5. Odwołanie lotu

Podobnie jak w przypadku odmowy przyjęcia na pokład samolotu, przewoźnik zobowiązany jest do:

- wypłacenia Ci rekompensaty lub zaproponowania alternatywnego rejsu do portu docelowego podróży,
- zaoferowania wyżywienia i pobytu w hotelu w zależności od potrzeby (łącznie z transportem)

- dodatkowych świadczeń w razie potrzeby (np. połączenia telefoniczne).

Ważne: pasażer nie ma prawa do odszkodowania, jeśli lot został odwołany:

- na więcej niż 14 dni przed odlotem lub
- na więcej 7 dni przed odlotem, jeśli zaproponowano pasażerowi połączenie alternatywne
- na mniej niż 7 dni, jeśli zaproponowane połączenie alternatywne, które zapewni wylot nie wcześniej niż godzinę przed planowanym i dotarcie na miejsce docelowe nie później niż 2 godziny po planowanym przylocie
- odwołanie lotu jest spowodowane nadzwyczajnymi okolicznościami, których zaistnienia nie dało się przewidzieć lub uniknąć

6. Zagubienie lub zniszczenie bagażu

Skargi związane z opóźnieniem, zagubieniem, zniszczeniem lub uszkodzeniem bagażu lotniczego należy kierować do przewoźnika lotniczego. Całkowita odpowiedzialność linii lotniczej w wypadku zaginięcia bagażu to kwota nie wyższa niż około 1130 euro. Przewoźnik nie odpowiada za przewóz cennych przedmiotów w bagażu. Lepiej zatem rozważyć umieszczenie: laptopa, aparatu fotograficznego, biżuterii i kosztowności oraz innych cennych przedmiotów do rejestrowanej walizki. Pamiętaj, że w przypadku zniszczenia bagażu linia lotnicza ponosi odpowiedzialność nawet, jeśli problemy nie wynikały z jej winy (chyba, że był on wcześniej wadliwy). Za bagaż podręczny odpowiada natomiast podróżny, chyba że wina za utratę lub zniszczenie tego bagażu wynika bezpośrednio z działań przewoźnika.

Zgłaszanie reklamacji – co, jak, gdzie kiedy?

Natychmiastowa pomoc i dostęp do informacji:

00 800 67 89 10 11 - bezpłatny numer telefoniczny, jednakowy w całej Unii Europejskiej, dostępny w godzinach 9:00 – 18:30 czasu środkowoeuropejskiego, od poniedziałku do piątku

Bagaż

O zagubieniu, zniszczeniu lub uszkodzeniu bagażu musimy poinformować przewoźnika przed opuszczeniem strefy odbioru bagażu na lotnisku docelowym. To do niego należy kierować tego typu skargi. Na miejscu sporządzany jest protokół zaginięcia na standardowym formularzu PIR (Property Irregularity Report) - podróżny powinien otrzymać jeden jego egzemplarz. Aby otrzymać odszkodowanie, trzeba złożyć reklamację w terminie 7 dni od momentu odbioru uszkodzonego bagażu lub jego zaginięcia. W przypadku opóźnienia dotarcia bagażu podróżny ma 21 dni od momentu jego dostarczenia na złożenie reklamacji. Linie lotnicze zazwyczaj odpowiadają na reklamacje w terminie nieprzekraczającym 30 dni od daty złożenia. Przyznane odszkodowanie nie może być wyższe niż 1000 SRD (Special Drawing Rights), ponieważ linia lotnicza odpowiada tylko za rzeczywiste straty i nie może być pociągana do odpowiedzialności np. za straty moralne wynikłe z

niedogodności podczas oczekiwania. W wypadku problemów z bagażem konieczne jest przedstawienie listy wszystkich przedmiotów, które się w nim znajdowały – dzięki temu można oszacować ich wartość. W wypadku, kiedy jest to niemożliwe za podstawę wyliczeń bierze się koszt równoważnych produktów, które pasażer musiał zakupić, aby wyrównać straty, które poniósł. Koniecznie trzeba zachować paragony i - uwaga - najpierw trzeba wydać pieniądze z własnej kieszeni, dopiero później mogą one zostać zwrócone przez linię lotniczą.

Bilet

Postępowanie odszkodowawcze dla biletu wygląda podobnie jak w wypadku bagażu. Najpierw wnoszona jest reklamacja do linii lotniczej, odpowiednio umotywowana i udokumentowana, następnie linia lotnicza rozpatruje skargę i zazwyczaj wypłaca odszkodowanie lub za pisemną zgodą pokrzywdzonego oferuje vouchery lub usługi w kwocie odpowiedniej do wymaganego odszkodowania. Także w tym wypadku wszelkie koszty, np. powrotu do domu w inny sposób niż zaproponowany przez linię lotniczą, podróżny ponosi z własnej kieszeni, więc koniecznie zachowywać trzeba wszelkie dowody płatności, aby móc domagać się zwrotu poniesionych wydatków od linii lotniczej.

Inne sprawy

Jeśli skargi dotyczą wypadku lotniczego górne kwoty odszkodowań za uszczerbek na zdrowiu lub śmierć pasażera nie są określone, jednak powyżej kwoty 100 000 SRD linia lotnicza może kwestionować zasadność tak wysokich odszkodowań.

Dalsze postępowanie

Jeśli linia lotnicza nie zgadza się na wypłacenie odszkodowania dobrowolnie, powinienes zgłosić się do Urzędu Lotnictwa Cywilnego, Europejskiego Centrum Konsumentckiego, Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów lub Komisji Ochrony Praw Pasażerów, kolejnym krokiem jest droga sądowa.

Najważniejsze organizacje konsumenckie w Polsce zajmujące się pasażerami:

- Urząd Lotnictwa Cywilnego
- Komisja Ochrony Praw Pasażerów
- Europejskie Centrum Konsumentckie
- Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

Prawo

Prawa podróżnych, korzystających z usług linii lotniczych są chronione następującymi dokumentami:

- Dyrektywa Rady Wspólnot Europejskich z dnia 13 czerwca 1990 r. w sprawie zorganizowanych podróży, wakacji i wycieczek (90/314/EWG)

- Rozporządzenie (WE) nr 2027/97 z dnia 9 października 1997 w sprawie odpowiedzialności przewoźnika lotniczego z tytułu przewozu pasażerów i ich bagażu drogą powietrzną
- Konwencja Montrealska, która weszła w życie poprzez Rozporządzenie (WE) nr 889/2002 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 13 maja 2002 r. w sprawie odpowiedzialności przewoźnika lotniczego z tytułu wypadków lotniczych i ujednoliciła treść istniejących przepisów regulujących ruch powietrzny, należne pasażerom przywileje i odszkodowania.
- Rozporządzenie (WE) Parlamentu Europejskiego i Rady Unii Europejskiej nr 261/2004 ustanawiające wspólne zasady odszkodowania i pomocy dla pasażerów, w przypadku odmowy przyjęcia na pokład albo odwołania lub dużego opóźnienia lotów.
- Projekt Karty Praw Pasażera Samolotu jest obecnie opracowywany w Kongresie USA – będzie on chronił podróżnych na terenie tego kraju, bo dotychczas nie wprowadzono tam regulacji podobnych do tych europejskich.

Nocowanie w hotelu

Podstawowym kryterium, kształtującym ceny w hotelach i innych ośrodkach noclegowych jest standard obsługi, wyposażenia i wyżywienia. W przypadku hoteli określają go gwiazdki - oznaczenia, pomagające kategoryzować obiekty hotelowe. Gwiazdki nie mają wyłącznie formalnego czy ozdobnego charakteru, wiąże się z nimi odmienny standard i ceny. Za każdą gwiazdkę płacimy więcej. Dlatego przed wyborem hotelu, jeśli nie chcesz przepłacać trzeba koniecznie sprawdzić, czy hotel, który reklamuje się jako 4-gwiazdkowy rzeczywiście nim jest.

Wiedz, za co płacisz

Informację o tym, czy wybrany przez nas obiekt w Polsce jest hotelem i do jakiej kategorii został zakwalifikowany, można uzyskać na stronach internetowych Ministerstwa Sportu i Turystyki: www.turystyka.gov.pl, a także u marszałka konkretnego województwa.

Warto pamiętać, że kategoryzacja hoteli w innych krajach - zwłaszcza tych egzotycznych - mogą być inne i standard, który tam oznaczono czterema gwiazdkami, niekoniecznie odzwierciedla ten, który znamy i z którego korzystamy podczas urlopu. Pomocnym narzędziem weryfikacyjnym zagranicznych są opinie turystów o tysiącach obiektów na świecie, agregowane przez Trip Advisor. Z recenzjami turystów i informacjami o hotelach dostarczonymi przez Trip Advisor możesz zapoznać się w serwisie Tani-Hotel.com.pl.

Za co domagać się odszkodowania?

1. Rzeczywisty standard hotelu nie odpowiada deklarowanemu

Na terenie Polski przepisy hotelowe reguluje kodeks prawa cywilnego i Ustawę o Usługach Turystycznych. Zgodnie z jej zapisami możesz dochodzić swoich praw, jeśli masz uzasadnione podejrzenie, że standard hotelu nie idzie w parze z liczbą gwiazdek, czy ceną. Ustawa jasno określa typy obiektów noclegowych: hotel, motel, pensjonat, gospodarstwo agroturystyczne. Prawo

precyzuje też kategorie obiektów. Nadawane one są przez władze samorządowe, kontrolujące standardy w nich panujące.

O obowiązkach obiektów informuje turystów również UOKiK. Zgodnie z jego wskazaniem na każdym polskim obiekcie noclegowym powinny być umieszczone w widocznym miejscu:

- nazwa i adres przedsiębiorcy świadczącego usługi,
- tablica określająca rodzaj i kategorię obiektu,
- informacje o zakresie świadczonych usług wraz z podstawowymi cenami
- informacje o przystosowaniu obiektu do obsługi osób niepełnosprawnych.

Hotel ma też obowiązek przyjęcia Twojej reklamacji i rozpatrzenia zażądania rekompensaty lub innej formy zadośćuczynienia za niewywiązanie się hotelu z warunków umowy (zbyt niski standard, brak mediów, hałas, nienależyty poziom czystości pokoi etc.)

Dużo trudniejsza sytuacja jest zagranicą. W Unii Europejskiej nadal bowiem nie ma spójnego prawa obowiązującego we wszystkich krajach członkowskich. Również poza państwami europejskimi standardy hoteli oraz ich zobowiązania wobec gości są regulowane odrębnymi przepisami prawa obowiązującego w danym kraju. Tym samym hotel 2-gwiazdkowy w Egipcie może nie dorównywać standardem bezklasowym i bezgwiazdkowym obiektom we Francji, ale już 3-gwiazdkowy może przewyższać standard luksusowego paryskiego hotelu 4-gwiazdkowego. Również w tym wypadku warto zatem zdać się na społeczności podróżników i poszukiwać wiarygodnych opinii o hotelach, potwierdzonych przez wielu użytkowników.

2. Utrata mienia w hotelu

Kodeks cywilny mówi jasno, że hotel odpowiada za utratę lub uszkodzenie rzeczy wniesionych przez gości. Wniesionych, czyli takich, które w czasie korzystania przez gościa z usług hotelu lub podobnego zakładu znajdują się w tym hotelu lub podobnym zakładzie. Hotel odpowiada również za rzeczy pozostawione u niego na krótki czas po opuszczeniu pokoju już po wymeldowaniu się. W tym wypadku zatem ostrzeżenie "Za rzeczy pozostawione w hotelu nie ponosimy odpowiedzialności", które można spotkać w miejscach noclegowych, nie ma racji bytu.

Hotelarz odpowiada w tej sytuacji na zasadzie ryzyka, ale to gość hotelowy w momencie, kiedy dojdzie do kradzieży rzeczy pozostawionych w pokoju, musi udowodnić, że je rzeczywiście posiadał i że były to „rzeczy wniesione” zgodnie z art. 846 § 2 kodeksu cywilnego. Konieczne będzie też wykazanie, że rzeczy te zostały uszkodzone czy skradzione.

Zgłoszenie utraty mienia - kiedy, jak, ile, gdzie?

Jeśli potrafisz to wykazać, hotel jest zobowiązany zrekompensować Ci poniesioną szkodę. Może jednak starać się uwolnić od odpowiedzialności, twierdząc, że poszkodowany nie zawiadomił go o szkodzie w sposób zgodny z przepisami. Dlatego tutaj, jak i w każdej innej sytuacji, gdy w grę wchodzi domaganie się respektowania praw turysty, liczy się czas. O szkodzie należy poinformować hotel niezwłocznie po jej zaistnieniu, na ile okoliczności na to pozwalają.

Zawiadomienie hotelu może nastąpić w dowolnej formie: osobiście lub np. telefonicznie,

bezpośrednio z pokoju. Może być skierowane w zasadzie do dowolnej osoby zatrudnionej/reprezentującej hotel. Warto w tej sytuacji mieć pisemne potwierdzenie zdarzenia oraz czasu zawiadomienia.

3. Szkody z winy hotelu

Jeśli szkoda została wyrządzona przez właściciela lub pracowników hotelu (lub innego obiektu noclegowego) lub gdy przyjął on daną rzecz na przechowanie, nie masz obowiązku niezwłocznego zawiadomienia o szkodzie. Dotyczy to sytuacji, gdy utrzymujący hotel wie o powstaniu szkody. Mimo że w takich przypadkach przepisy tego nie wymagają, dla bezpieczeństwa lepiej o szkodzie zawiadomić.

Kwoty odszkodowania za szkody gościa poniesione w hotelu, reguluje je art. 849 kodeksu cywilnego. Zgodnie z jego zapisem w przypadku utraty lub uszkodzenia rzeczy wniesionych do hotelu (lub podobnego zakładu) hotelarz zobowiązany jest do naprawienia szkody. Zakres tego obowiązku ogranicza się jednak względem jednego gościa do ściśle określonej wysokości, liczonej za jedną dobę. Przepisy prawa mówią o stukrotnej należności za dostarczone gościowi mieszkanie. Jednak odpowiedzialność za każdą rzecz nie może przekraczać pięćdziesięciokrotnej wysokości tej należności.

Inaczej mówiąc, wysokość tej rekompensaty będzie zależała od ceny zapłaconej przez jednego gościa za dobę hotelową. Cena ta jest podstawą ustalenia maksymalnej wysokości odszkodowania, na jakie możesz liczyć i jest mnożona przez 100 lub 50. Następnie ustala się, ile wynosi rzeczywista szkoda poniesiona przez gościa hotelowego. Ostatni etap to porównanie kwoty maksymalnej i rzeczywistej, oszacowanej straty.

Nie stosuje się ograniczeń odpowiedzialności za utratę lub uszkodzenie rzeczy wniesionych przyjętych na przechowanie (depozyty hotelowe) lub gdy hotelarz odmówił przechowania (a miał obowiązek je przyjąć). Odpowiedzialność jest też nieograniczona, gdy szkoda wynikała z winy lub rażącego niedbalstwa hotelarza lub osoby u niego zatrudnionej.

4. Zwolnienie hotelu z odpowiedzialności

Hotelarz ma prawo odmówić przechowania, gdy rzecz jest za duża lub jeśli jest zbyt wartościowa, choć to zależy od kategorii hotelu. Bądź też jeśli wniesione rzecz stanowi zagrożenie, jest niebezpieczna. Hotel może też uwolnić się od odpowiedzialności za rzeczy wniesione, jeśli okaże się, że szkoda wynika:

- z właściwości rzeczy (przedmioty kruche, nietrwałe),
- z działania siły wyższej, której nie można było przewidzieć, zapobiec jej, powstrzymać (powódź),
- z winy klienta lub jego gościa.

Zostawiłem rzeczy w hotelu!

Ten problem jest w hotelach nader często spotykany. Na szczęście hotel to nie tylko noclegownia, ale i marka. Aby cieszyć się zaufaniem i dobrymi opiniami gości daje im gwarancję bezpieczeństwa wszystkich rzeczy wniesionych przez gości. Jak odzyskać pozostawione rzeczy?

Postępowaniu z przedmiotami pozostawionymi przez gości towarzyszą sformalizowane procedury. Prowadzona jest książka przedmiotów znalezionych, w której wpisywany jest dzień i miejsce znalezienia przedmiotu, krótki opis tej rzeczy, podpis znalazcy (którym najczęściej będzie pokojowa).

Odpowiedzialność za przedmioty zaginione ponosi kierownik służby pięter (czasem kierownik recepcji). Przedmioty niewielkiej wartości są komisyjnie niszczone i wyrzucane. Natomiast postępowanie z przedmiotami wartościowymi i odzieżą jest już inne.

Pracownikom hotelu nie wolno dzwonić do gościa z informacją o rzeczach znalezionych, natomiast można na jego wyraźną prośbę odesłać należące do niego przedmioty za zaliczeniem pocztowym. W stosunku do przedmiotów wartościowych stosuje się zwyczajowo czas przechowywania 1 rok. Następnie rzeczy przekazywane są referatowi rzeczy znalezionych i przechodzą na rzecz skarbu państwa. Natomiast odzież po roku jest przekazywana instytucjom charytatywnym. Czynnościom tym towarzyszą stosowne procedury i właściwa dokumentacja.

Szkody w hotelu z winy gościa

Stare powiedzenie mówi "nasz klient, nasz Pan". Jako klient masz cały wachlarz możliwości dochodzenia swoich praw. Nie oznacza to jednak bezkarności. W przypadku, gdy to gość jest winny szkód, jakie ponosi hotel, placówka ma prawo również żądać rekompensaty. Dochodzenie od gościa hotelowego zapłaty (z tytułu świadczonych przez hotel usług lub wyrządzanych przez gościa w hotelu szkód) jest konieczne. Ma ono miejsce, gdy:

- goście uchylają się od płacenia rachunku,
- goście kwestionują zasadność rachunku w całości lub w części,
- goście wyprowadzają się bez zgłoszenia, a po ich odejściu hotel odnotowuje straty materialne.

Niestety zdarza się, że po wyjeździe gościa brakuje w hotelu elementów wyposażenia, zniszczono meble lub pościel. W takiej sytuacji po stronie hotelarza leży obowiązek niezwłocznego zabezpieczenia dowodów i spisania odpowiedniego protokołu przy udziale służby pięter i pracownika recepcji. Ponieważ w późniejszym postępowaniu protokół może być kwestionowany, pokoje sprawdza się w miarę możliwości bezpośrednio po wyjściu gościa. W uzasadnionych przypadkach hotelarz może też odebrać pokój od gościa (stosuje się to zwykle przy klientach zbiorowych, prosi się o udział w odbiorze opiekunów lub przewodników wycieczki).

Główne drogi prawne, służące dochodzeniu roszczeń od gości hotelowych:

sądowe postępowanie nakazowe - są to procedury uproszczone, w ramach których sąd wydaje

nakaz zapłaty na podstawie pozwu i załączonych dokumentów (rachunków), bez wysłuchania pozwanego. Zwykle postępowanie kończy się na tym etapie, klienci regulują swoje zobowiązania, pragnąc uniknąć dalszych kosztów egzekucji; ustawowe prawo zastawu na rzeczach gościa – podlega przepisom kodeksu cywilnego, istota tego prawa tkwi w tym, że hotel może odmówić wydania rzeczy wniesionych przez gościa do czasu uregulowania należności z tytułu świadczonych usług. W okresie zajęcia pod zastaw ryzyko przypadkowej utraty lub uszkodzenia rzeczy obciąża hotelarza.

Lokale gastronomiczne- Twoje prawa jako konsumenta

Zamawiając posiłek w restauracji czy bufecie, pamiętaj o swoich prawach turysty i kilku prostych zasadach:

- w każdym lokalu powinien być aktualny cennik wraz z gramaturą, składem i pojemnością oferowanych potraw oraz napojów. Masz prawo wiedzieć, ile i za co płacisz. Takie same informacje powinna zawierać karta menu,
- jeśli danie, które Ci podano, jest nieświeże lub zimne zamiast gorące, masz prawo złożyć reklamację, żądając jego zamiany lub zwrotu pieniędzy,
- bardzo ważna przestroga dla turysty: zawsze sprawdzaj rachunek końcowy, by nie płacić za coś, czego nie zamawiałeś.

Więcej informacji o tym, jak przygotować się do urlopu i na co zwracać uwagę, przeglądając oferty turystyczne, znajdziesz w [Poradniku Podróżnika](#) na stronie Tanie-Loty.pl.

Centrum Rezerwacji Tanie Loty - [tanie bilety lotnicze](#) online.