**Przed wakacjami - co warto wiedzieć?**

podziel się [Facebook](https://www.facebook.com/sharer/sharer.php?u=https://uokik.gov.pl/aktualnosci.php?news_id=13271)[Twitter](http://twitter.com/home?status=https://uokik.gov.pl/aktualnosci.php?news_id=13271)**+**

[Google](https://plus.google.com/share?url=https://uokik.gov.pl/aktualnosci.php?news_id=13271)[Delic.io.us](http://del.icio.us/post?v=2&url=https://uokik.gov.pl/aktualnosci.php?news_id=13271&notes=&tags=&title=Aktualności)[Digg](http://digg.com/submit?partner=addthis&url=https://uokik.gov.pl/aktualnosci.php?news_id=13271)

[< poprzedni](https://uokik.gov.pl/aktualnosci.php?news_id=13283) | [następny >](https://uokik.gov.pl/aktualnosci.php?news_id=13267) **26.06.2017**



* **Planujesz wakacyjny wypoczynek? Poznaj swoje prawa.**
* **Już po raz ósmy ponad 40 instytucji wspólnie przypomina konsumentom, o czym pamiętać w czasie urlopu.**
* **Wejdź na strony internetowe uczestników akcji informacyjnej „Przed wakacjami – co warto wiedzieć”.**

  
[Wypowiedź Macieja Czaplińskiego z UOKiK](https://uokik.gov.pl/download.php?plik=19876)

Do Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów wpływają skargi na usługi turystyczne. Przede wszystkim dotyczą spraw indywidualnych, takich jak zły standard hotelu, czy nieodpowiednia organizacja wyjazdu. W ich rozwiązaniu pomagają [rzecznicy konsumentów](https://uokik.gov.pl/rzecznicy.php). Otrzymujemy także zgłoszenia, które są podstawą do wszczęcia postępowań. Dotyczą one m.in. zmiany godzin wylotu bądź przylotu, przez co wycieczka trwa krócej nawet o dwa dni.

**Biura podróży – postępowania UOKiK**

Urząd prowadzi obecnie 12 postępowań dotyczących usług turystycznych. Nasze wątpliwości budzi np. w jaki sposób biura podróży **informują o zmianie godziny wylotu**, bądź przylotu i jak rozpatrują reklamacje w tym zakresie (Neckerman Polska, Nowa Itaka, Rainbow Tours, Tui Poland). Ponadto, **wyjaśniamy zasady potrącania ceny wtedy, gdy klient rezygnuje** z wyjazdu. Zgodnie z ustawą o usługach turystycznych, powinna ona odpowiadać rzeczywiście ponoszonym kosztom (Rainbow Tours, Nowa Itaka). UOKiK sprawdza też, czy foldery reklamowe spółki *Nowa Itaka* mogą wprowadzać klientów w błąd, sugerując wyższy standard pokoju.

Działania UOKiK dotyczą także bezprawnego posługiwania się nazwą hotel, bez decyzji marszałka województwa (Przedsiębiorstwo Transportowo-Handlowo-Usługowe Aga z Kroczycach) oraz zawierania umów timeshare z naruszeniem obowiązków informacyjnych (Rafał Kusztal Ambasadorowie w Radomiu).

  
[Komentarz Justyny Piskorek z UOKiK](https://uokik.gov.pl/download.php?plik=19875)

**Bilet lotniczy – postępowania UOKiK**

Urząd analizuje również praktyki pośrednika sprzedającego bilety. Wątpliwości budzą m.in. działania *esky.pl*. Ze zgłoszeń konsumentów wynika, że portal esky.pl może stosować niejasne zasady dotyczące kosztu bagażu w trakcie rezerwacji biletu. Dodatkowo zastrzeżenia wzbudziło to, że do ceny biletu automatycznie doliczane było ubezpieczenie, a klient, który nie był tym zainteresowany, musiał samodzielnie odznaczyć tę opcję. Praktyka została zaniechana.

**Sygnały z rynku**

Do urzędu docierają sygnały, które świadczą o tym, że niektóre biura podróży mogą utrudniać konsumentom złożenie reklamacji. Dzieje się to w ten sposób, że biura wprowadzają warunki formalne – np. wymóg złożenia reklamacji na piśmie i wysłania jej pod konkretny adres listem poleconym. Gdy klient tego nie zrobi, reklamacja nie jest rozpatrywana. Przyglądamy się takim praktykom i nie wykluczamy podjęcia działań. W opinii UOKiK, nie ma żadnego powodu, by organizatorzy wyjazdów ograniczali prawo do składania reklamacji.

**Poznaj swoje prawa**

Wymarzony urlop wymaga przygotowań. Bez względu, czy wybierzesz krajowe wczasy, czy zagraniczną wycieczkę, powinieneś być świadomy swoich praw. Pamiętaj:

**1.   Sprawdź biuro podróży**

Wejdź na: [www.turystyka.gov.pl](http://www.turystyka.gov.pl/) i sprawdź biuro podróży, z którym chcesz wyjechać na wakacje.

  
[Wypowiedź Łukasza Świerżewskiego rzecznika Ministerstwa Finansów](https://uokik.gov.pl/download.php?plik=19877)

**2.   Sprecyzuj ogólne pojęcia**

Wyjaśnij zwroty, takie jak: *blisko plaży, zaciszna okolica, spokojny hotel*. Dla ciebie i biura podróży mogą to być zupełnie inne określenia.

**3.   Przeczytaj umowę**

Patrz nie tylko na cenę, ale na: godziny wylotu i przylotu, standard i położenie hotelu, wycieczki fakultatywne, ubezpieczenie. Gdy się zmienią, możesz zrezygnować z wyjazdu i odzyskać wpłacone pieniądze.

**4.   Niższy standard hotelu? Reklamuj!**

Masz prawo do reklamacji wtedy, gdy biuro podróży nie wywiązuje się z ustaleń. Nieprawidłowości zgłoś na miejscu rezydentowi lub w ciągu 30 dni od powrotu organizatorowi wyjazdu w dowolnej formie – np. telefonicznie, mailowo, pisemnie.

**5.   Żądaj obniżenia ceny**

Gdy składasz reklamację, żądaj obniżenia ceny za wyjazd. Jeżeli nie wiesz, o jaką obniżkę możesz się ubiegać, skorzystaj z [Tabeli frankfurckiej](https://uokik.gov.pl/download.php?plik=16896). Przykładowo za brak balkonu możemy żądać do 10 proc., za hałas w nocy do 40 proc., a za brak wyżywienia do 50 proc. niższej ceny. *Tabela frankfurcka* nie jest jednak dokumentem oficjalnym, ale jedynie pomocnym konsumentowi w oszacowaniu odszkodowania.

  
[Wypowiedź Jana Krzeptowskiego-Sabały z Tatrzańskiego Parku Narodowego](https://uokik.gov.pl/download.php?plik=19871)

**Akcja „Przed wakacjami – co warto wiedzieć?”**

W tym roku w ramach wspólnej akcji ***Przed wakacjami – co warto wiedzieć?*** już po raz ósmy radzimy, o czym pamiętać, wybierając się na urlop. Bierze w niej udział ponad 40 instytucji, które wspólnie informują m.in. o użytecznych aplikacjach, rodzajach ubezpieczeń, bezpieczeństwie, prawach i obowiązkach kupujących. Przydatnych informacji szukaj na stronach uczestników projektu:

* O czym pamiętać podpisując **umowę z biurem podróży** – [Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów](https://uokik.gov.pl/aktualnosci.php?news_id=13271)
* Narzędzia internetowe, które umożliwią każdemu należyte przygotowanie się do **wyjazdu za granicę** - [Ministerstwo Spraw Zagranicznych](http://www.msz.gov.pl/pl/przed_wakacjami___co_warto_wiedziec_)
* Informacje o **obozach, koloniach** i innych rodzajach wypoczynku - [Ministerstwo Edukacji Narodowej](https://wypoczynek.men.gov.pl/).
* [Centralna Ewidencja i wykazy w turystyce](https://turystyka.gov.pl/), [niezbędne informacje dla turystów](http://turystykabezryzyka.pl/)– Ministerstwo Sportu i Turystyki
* Sprawy **podatkowe i celne** na wakacjach. Co wolno przywieźć z zagranicznej podróży – [Ministerstwo Finansów](http://www.mf.gov.pl/ministerstwo-finansow/dzialalnosc/dzialalnosc-edukacyjna/przewodnik-wakacyjny)
* Urlop **przez internet**? O czym warto pamiętać– [Europejskie Centrum Konsumenckie](http://www.konsument.gov.pl/pl/news/885/100/Wakacje-za-jednym-kliknieciem.html)

  
[Wypowiedź Alicji Żwańskiej z Urzędu Lotnictwa Cywilnego](https://uokik.gov.pl/download.php?plik=19878)

* Jak wybrać odpowiednie **ubezpieczenie** turystyczne - [Rzecznik Finansowy](http://rf.gov.pl/tekst.php?kategoria=porady-sezonowe&text_id=Ubezpieczenia_turystyczne&id=482)
* Alfabet **bezpiecznych** wakacji - [Rzecznik Praw Dziecka](http://brpd.gov.pl/aktualnosci/przed-wakacjami-co-warto-wiedziec-alfabet-bezpiecznych-wakacji-rzecznika-praw-dziecka)
* Jak sprawdzić czystość **kąpieliska** i jego infrastrukturę, np. możliwość cumowania sprzętu wodnego, miejsca do kąpieli dla małych dzieci, wyprowadzania psa i in. – [Główny Inspektorat Sanitarny](http://sk.gis.gov.pl/)
* Pytania i odpowiedzi dotyczące **odżywiania się oraz aktywności fizycznej** w czasie wakacji – [Instytut Żywności i Żywienia](http://ncez.pl/aktualnosci/przed-wakacjami-----co-warto-wiedziec-)
* **Zabezpieczenie mieszkania** podczas naszej nieobecności, bezpieczna **podróż** autokarem - [Komenda Główna Policji](http://www.policja.pl/pol/aktualnosci/144864,Kreci-mnie-bezpieczenstwo-zadbajmy-wspolnie-o-bezpieczne-wakacje.html)
* Bezpieczeństwo podczas uprawiania aktywnej turystyki oraz niektórych dyscyplin **sportowych** - [Centralny Instytut Ochrony Pracy – Państwowy Instytut Badawczy](https://www.ciop.pl/CIOPPortalWAR/appmanager/ciop/pl?_nfpb=true&_pageLabel=P30001831335539182278&html_tresc_root_id=24687&html_tresc_id=24687&html_klucz=19558)
* Bezpieczna **kąpiel** – [Wodne Ochotnicze Pogotowie Ratunkowe](http://zgwopr.eu/index.php?option=com_content&view=article&id=215:przed-wakacjami-co-warto-wiedzie-)
* Na jakich zasadach mogę biwakować **w lesie**? Co zrobić, gdy spotkam zwierzę w lesie? Czy mogę wjechać samochodem do lasu? - [Dyrekcja Generalna Lasów Państwowych.](http://www.lasy.gov.pl/informacje/faq/)
* Postępowanie w czasie **upału** - [Instytut Meteorologii i Gospodarki Wodnej – Państwowy Instytut Badawczy](http://www.imgw.pl/)
* Jak chronić **dane osobowe** w czasie wakacji - [Generalny Inspektor Ochrony Danych Osobowych](http://www.giodo.gov.pl/1520295/id_art/10049)
* Informacje o nowych zasadach w **roamingu. Numery alarmowe** i społeczne, pod którymi na terenie całej Unii Europejskiej można uzyskać pomoc - [Urząd Komunikacji Elektronicznej](http://www.uke.gov.pl/)
* O prawach pasażerów w sytuacji **opóźnionego/odwołanego lotu** oraz o tym jak przygotować się do podróży samolotem - [Urząd Lotnictwa Cywilnego](http://ulc.gov.pl/pl/publikacje/wiadomosci/4225-przed-wakacjami-co-warto-wiedziec-podroz-samolotem-video-mp3)
* Planowanie podróży, podstawowe **prawa pasażerów** oraz inne porady przydatne podczas wakacyjnych wypraw koleją - [Urząd Transportu Kolejowego](https://www.utk.gov.pl/pl/pasazerowie/kolejowe-faq/poradnik-przed-wakacjam/12147,Przed-wakacjami-co-warto-wiedziec.html)
* O [**warunkach na drogach**](http://www.gddkia.gov.pl/pl/21/mapa-warunkow-drogowych), [ograniczeniach na przejściach granicznych](http://www.gddkia.gov.pl/pl/2436/Mapa-ograniczen-na-przejsciach-granicznych) oraz [opłatach na autostradach i drogach ekspresowych](http://www.gddkia.gov.pl/pl/14/oplaty-za-autostrady) - Generalna Dyrekcja Dróg Krajowych i Autostrad
* Aby wizyta **w Tatrach** była bezpieczna i aby pozostały po niej same dobre wspomnienia, warto się przygotować - [Tatrzański Park Narodowy](http://tpn.pl/nowosci/przed-sezonem-garsc-informacji)
* Wakacje **przyjazne środowisku** - [Ministerstwo Środowiska](https://www.mos.gov.pl/aktualnosci/szczegoly/news/wakacje-przyjazne-srodowisku/)
* Bezpieczeństwo w **ruchu drogowym**, czyli o czym należy pamiętać wybierając się w podróż – [Instytut Transportu Samochodowego](http://its.waw.pl/10155,pl,Przed-wakacjami-co-warto-wiedziec.html)
* Zanim wyjedziesz na wakacje, czyli **co odbiorca energii powinien wiedzieć** przed urlopem - [Urząd Regulacji Energetyki](http://www.ure.gov.pl/)
* Postępowanie w przypadku **pożaru lub ogłoszenia ewakuacji** w czasie wakacji oraz wiele innych porad - [Komenda Główna Państwowej Straży Pożarnej](http://www.straz.gov.pl/porady/index)
* O Europejskiej Karcie Ubezpieczenia Zdrowotnego i możliwości korzystania z **opieki zdrowotnej podczas urlopu** w kraju poza miejscem zamieszkania - [Narodowy Fundusz Zdrowia](http://www.nfz.gov.pl/aktualnosci/aktualnosci-centrali/wyjezdzasz-na-wakacje-co-warto-wiedziec,7010.html)
* **Bezpieczeństwo w internecie** podczas wakacji – [Naukowa i Akademicka Sieć Komputerowa.](http://akademia.nask.pl/badz-cyfrowo-bezpieczny-w-wakacje.html)

W akcji biorą także udział Wojewódzkie Inspektoraty Inspekcji Handlowej: [Białystok](http://www.bialystok.wiih.gov.pl/), [Bydgoszcz](http://wiih.com.pl/index.php/), [Gdańsk](http://ihgd.pl/), [Gorzów\_Wielkopolski](http://www.wiih.gorzow.pl/), [Katowice](http://www.katowice.wiih.gov.pl/), [Kielce](http://wiihkielce.pl/), [Kraków](http://www.krakow.wiih.gov.pl/), [Lublin](http://ihlublin.pl/), [Łódź](http://wiih.lodz.pl/), [Olsztyn](http://ih.olsztyn.pl/), [Opole](http://www.opole.wiih.gov.pl/),   
[Poznań](http://poznan.wiih.gov.pl/), [Rzeszów](http://www.wiih.rzeszow.pl/), [Warszawa](http://www.wiih.org.pl/), [Wrocław](http://wiih.ibip.wroc.pl/),[Szczecin](http://www.wiih.pomorzezachodnie.pl/).

