

POWIATOWY RZECZNIK KONSUMENTÓW INFORMUJE

Zaczęły się wakacje, a wraz z nimi urlopy i wyjazdy. Wymarzony urlop wymaga przygotowań. Bez względu, czy wybierzesz krajowe wczasy, czy zagraniczną wycieczkę, powinieneś być świadomy swoich praw. Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów przypomina o prawach konsumentów.

Konsumentom poznaj swoje prawa:

1. Sprawdź biuro podróży

Wejdź na: www.turystyka.gov.pl i sprawdź biuro podróży, z którym chcesz wyjechać na wakacje.

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 zmienia, 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**. 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.

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.

Przydatnych informacji szukaj na stronach uczestników projektu:

- O czym pamiętać podpisując **umowę z biurem podróży** – Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów
- Narzędzia internetowe, które umożliwią każdemu należyte przygotowanie się do **wyjazdu za granicę** - Ministerstwo Spraw Zagranicznych
- Informacje o **obozach, koloniach** i innych rodzajach wypoczynku - Ministerstwo Edukacji Narodowej.
- Centralna Ewidencja i wykazy w turystyce, niezbędne informacje dla turystów – Ministerstwo Sportu i Turystyki
- Sprawy **podatkowe i celne** na wakacjach. Co wolno przywieźć z zagranicznej podróży – Ministerstwo Finansów
- Urlop **przez internet?** O czym warto pamiętać – Europejskie Centrum Konsumenckie
- Jak wybrać odpowiednie **ubezpieczenie** turystyczne - Rzecznik Finansowy
- Alfabet **bezpiecznych** wakacji - Rzecznik Praw Dziecka
- Jak sprawdzić czystość **kąpieliska** i jego infrastrukturę, np. możliwość cumowania sprzętu wodnego, miejsca do kąpielii dla małych dzieci, wyprowadzania psa i in. – Główny Inspektorat Sanitarny
- Pytania i odpowiedzi dotyczące **odżywiania się oraz aktywności fizycznej** w czasie wakacji – Institut Żywności i Żywienia
- **Zabezpieczenie mieszkania** podczas naszej nieobecności, bezpieczna **podróż** autokarem - Komenda Główna Policji

- Bezpieczeństwo podczas uprawiania aktywnej turystyki oraz niektórych dyscyplin **sportowych** - Centralny Instytut Ochrony Pracy – Państwowy Instytut Badawczy
- Bezpieczna kąpiel – Wodne Ochotnicze Pogotowie Ratunkowe
- Na jakich zasadach mogę biwakować **w lesie**? Co zrobić, gdy spotkam zwierzę w lesie? Czy mogę wjechać samochodem do lasu? - Dyrekcja Generalna Lasów Państwowych.
- Postępowanie w czasie **upału** - Instytut Meteorologii i Gospodarki Wodnej – Państwowy Instytut Badawczy
- Jak chronić **dane osobowe** w czasie wakacji - Generalny Inspektor Ochrony Danych Osobowych
- Informacje o nowych zasadach w **roamingu**. Numery alarmowe i społeczne, pod którymi na terenie całej Unii Europejskiej można uzyskać pomoc - Urząd Komunikacji Elektronicznej
- O prawach pasażerów w sytuacji **opóźnionego/odwołanego lotu** oraz o tym jak przygotować się do podróży samolotem - Urząd Lotnictwa Cywilnego
- Planowanie podróży, podstawowe **prawa pasażerów** oraz inne porady przydatne podczas wakacyjnych wypraw koleją - Urząd Transportu Kolejowego
- O **warunkach na drogach**, ograniczeniach na przejściach granicznych oraz opłatach na autostradach i drogach ekspresowych - 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
- Wakacje **przyjazne środowisku** - Ministerstwo Środowiska
- Bezpieczeństwo w **ruchu drogowym**, czyli o czym należy pamiętać wybierając się w podróż – Instytut Transportu Samochodowego

- Zanim wyjedziesz na wakacje, czyli **co odbiorca energii powinien wiedzieć** przed urlopem - Urząd Regulacji Energetyki
- Postępowanie w przypadku **pożaru lub ogłoszenia ewakuacji** w czasie wakacji oraz wiele innych porad - Komenda Główna Państwowej Straży Pożarnej
- O Europejskiej Karcie Ubezpieczenia Zdrowotnego i możliwości korzystania z **opieki zdrowotnej podczas urlopu** w kraju poza miejscem zamieszkania - Narodowy Fundusz Zdrowia
- **Bezpieczeństwo w internecie** podczas wakacji – Naukowa i Akademicka Sieć Komputerowa.

W razie potrzeby można zgłosić się również do Powiatowego Rzecznika Konsumentów w siedzibie Starostwa Powiatowego -pokój nr 26 na parterze (koło wydziału komunikacji).

Powiatowy Rzecznik Konsumentów
Magdalena Łuszczak