

Prawa turystów w pigułce

27 lutego 2011

 Klęski spadające na touroperatorów coraz bardziej dotyczą klientów. Sytuacja polityczna w Egipcie i Tunezji nie pozostanie bez wpływu na kondycje biur podróży. Na co z związku z tym należy zwrócić uwagę kupując wycieczkę?

A JEŚLI BIURO ZBANKRUTUJE, TO CO?

Biura podróży, które specjalizują się w wyjazdach do Egiptu czy Tunezji mogą mieć w tym roku problemy. Niestabilność rynku pokazała w zeszłym sezonie, że nawet duzi touroperatorzy miewają kłopoty, z których nie da się wyjść obronną ręką – bankructwo Orbisu i Selectours, głośnym echem obišo się wśród klientów. Jak w obecnej sytuacji kupić wycieczkę i nie obawiać się czy w ogóle do niej dojdzie? Czy jest coś, co daje gwarancję? Obawy i rozważania turystów są zrozumiałe. Zgodnie z ustawą o usługach turystycznych, biuro ogłaszające bankructwo ma obowiązek sprowadzić swoich klientów do kraju i wypłacić im odszkodowanie, za niezrealizowaną część wakacji. Zwrot wpłaconych pieniędzy należy się i tym, którym na wakacje nie udało się wyjechać. Niestety nie zawsze tak się dzieje. Klienci powinni jednak wiedzieć o zobowiązaniach, jakie ma w stosunku do nich touroperator z problemami! Świadomość praw to podstawa do odzyskania wpłaconych pieniędzy. Dlatego warto przed podpisaniem umowy zapytać przedstawiciela biura o gwarancję bankową lub ubezpieczeniową pozwalającą na zrealizowanie wszystkich zobowiązań zaciągniętych wobec klientów. Im wyższa kwota gwarancji tym większa szansa na to, że klient odzyska całą zainwestowaną gotówkę. Wysokość gwarancji można też sprawdzić samemu na stronie: www.turystyka.gov.pl.

CZY CENA MOJEJ WYCIECZKI MOŻE ZMIEŃĆ SIĘ Z DNIA NA DZIEŃ?

Turyści buntują się, gdy na kilka dni przed wykupionym

wyjazdem otrzymują informację, że jego cena się zmieniła i jeżeli chcą nadal z niego skorzystać, to muszą dopłacić. Czy to zgodne z prawem? Dlaczego mam dopłacać skoro teoretycznie została opłacona całość imprezy? Choć wzbudza to kontrowersje, touroperator może prosić o dopłatę do wycieczki, jednak tylko pod warunkiem, że umieścił w umowie odpowiedni zapis. Oczywiście zmiana ceny nie jest dowolna! Może ona być związana wyłącznie z znaczącym wzrostem kursów walut, kosztów transportu oraz podatków, opłat urzędowych, lotniskowych czy przeładunkowych. Ale nawet wówczas klient musi mieć prawo nie zgodzić się na zaproponowane warunki, odstąpić od umowy i wówczas biuro powinno mu zwrócić całą wpłaconą kwotę, bez żądania kary. Warto też zaznaczyć, w okresie 20 dni przed datą wyjazdu cena ustalona w umowie nie może być podwyższona.

– Należy zawsze dokładnie czytać umowę i zwracać uwagę na wszystkie jej zapisy, żeby nie przeżyć niespodzianki na kilka dni przed wyjazdem. Warto też dodać, że często istotne zapisy – między innymi te dotyczące zmiany cen wycieczki – umieszczane są nie w umowie, a w warunkach uczestnictwa, które są jej integralną częścią, choć przeważnie klienci nie przywiązują do nich większej wagi – podpowiada Piotr Woś z eSKY.pl – W przypadku nieustannie zmieniającej się sytuacji na rynku, zmiany cen wycieczek mogą być częstsze. Dlatego warto rozważyć samodzielne organizowanie wakacji. Gdy zaplanujemy je w odpowiednim terminie ich cena będzie zbliżona do tej z biura podróży i będziemy mieli gwarancję, że nie ulegnie ona zmianie.

WYJAZD ODWOŁANY DWA DNI PRZED URLOPEM!

Taka sytuacja niestety też może się zdarzyć – doświadczyły jej chociażby osoby, które planowały spędzić luty w Egipcie. Oczywiście można się złościć na los, ale przede wszystkim należy się zorientować w swoich prawach i dowiedzieć się czy jest szansa na to, by skorzystać z urlopu gdzie indziej? W przypadku gdy nastąpi konieczność zmiany istotnych warunków umowy tj. podróż zostanie odwołana lub przełożona, klient ma

prawo żądać natychmiastowego zwrotu wpłaconych pieniędzy lub może zgodzić się na uczestnictwo w imprezie zastępczej. W tym ostatnim przypadku standard wyjazdu musi pozostać na tym samym poziomie lub może być zwiększony, natomiast jeżeli touroperator mniejszy standard jest zobowiązany do zwrotu klientowi różnicy w cenie. Gdy klient nie zdecyduje się na wyjazd zastępczy i chce odstąpić od umowy, ważne jest by zrobił to pisemnie. Dokument taki musi wysłać do organizatora nawet jeżeli wyjazd wykupił za pośrednictwem agencji turystycznej – czy tradycyjnej, czy internetowej. Ważne jest, by w piśmie wskazać przyczynę swojej rezygnacji.

CZAS NIE JEST SPRZYJAJĄCY... CZYLI CO ZROBIĆ, JEŚLI NA URLOPIE ŹLE SIĘ DZIEJE?

Czasami dawno wyczekiwany wypoczynek przebiega zupełnie inaczej niż sobie wymarzyliśmy. Zdarza się, że eksploduje wulkan i musimy dłużej zostać na urlopie... lub że wybuchają zamieszki i musimy wcześniej wrócić do kraju... Co robić? Jeżeli nieprzewidziana sytuacja zdarzy się za granicą i z jakiś powodów biuro nie będzie mogło zapewnić nam powrotu do kraju na czas, ma ono obowiązek opłacić nasz dalszy pobyt – nocleg i wyżywienie – od woli organizatora zależy standard jaki nam zapewni. W przypadku, gdy urlop zostanie przerwany i klient będzie zmuszony do powrotu do kraju, nie może niestety liczyć na odszkodowanie. Touroperator ma obowiązek umożliwić powrót i pokryć dodatkowe koszty z nim związane, np. zmianę zakwaterowania czy wyżywienie, ale na tym niestety kończą się jego zobowiązania wobec klientów.

A JEŻELI JA NIE CHCĘ TAM JECHAĆ?

Następują także i takie okoliczności, gdy turyści rezygnują z wyjazdu. Powody mogą być rozmaite, przypadki losowe zdarzają się każdemu... są też i takie sytuacje jak zamieszki w Egipcie... W momencie, gdy wyjazdy do tego kraju nie były odwołane i klienci z obawy o to, co się w nim dzieje sami rezygnowali, biura podróży nie miały obowiązku zwracać im całej

zainwestowanej kwoty – stosowane były postanowienia dotyczące rezygnacji z imprezy zawarte w umowie. A te ostatnie niejednokrotnie są bardzo niekorzystne dla klienta. Zdarza się, że touroperatorzy wprowadzają system zryczałtowanych opłat wyrażonych w postaci procentowej części ceny imprezy i uzależnionych od terminu rezygnacji. Wówczas jest bardzo mała szansa na odzyskanie wpłaconych pieniędzy. W rzeczywistości biura powinny np. rezygnować ze swojej marży i oddawać klientom choć część gotówki. Dlatego zawsze warto zastanowić się nad zakupem ubezpieczenia od rezygnacji z imprezy – jeżeli touroperator posiada takie w swojej ofercie – jak Exim Tours, Triada czy Neckermann Polska. Jego koszt jest stosunkowo nieduży, w porównaniu ze stratą jaka wiąże się z rezygnacją z wyjazdu w ostatniej chwili.

Autor: Magda F.

Zdjęcie: [Zsolt Bugarszki](#)

Źródło: [iThink](#)