

## PRZED WAKACJAMI, CO WARTO WIEDZIEĆ?

Jak reklamować nieudany wyjazd wakacyjny, ile kosztuje rozmowa telefoniczna za granicą, mobilne aplikacje ułatwiające podróż. O tych oraz innych ważnych sprawach przy planowaniu letniego wypoczynku przypomina 40 instytucji biorących udział w siódmej edycji akcji *Przed wakacjami, co warto wiedzieć?*

[Warszawa, 20 czerwca 2016 r.] Już blisko połowa Polaków deklaruje, że wyjeżdża na wakacje z biurem podróży - wynika z badań przeprowadzonych na zlecenie UOKiK przez TNS Polska\*. Prawie trzy czwarte z nich deklaruje, że czyta umowy przed podpisaniem. Sondaż dotyczące usług turystycznych prowadzone od 2012 roku\*\* wskazuje na to, że świadomość konsumentów stale rośnie. W tym czasie odsetek osób, które wiedzą, ile mają czasu na reklamację imprezy turystycznej wzrósł z 7 do 21 proc.

### Obawy związane z wakacjami

W porównaniu z rokiem ubiegłym wzrósł poziom naszych obaw związanych z wyjazdem organizowanym przez biuro podróży. Najwięcej bo 28 proc. osób boi się **upadłości organizatora wycieczki** ([w ubiegłym roku 19 proc.](#)). **Różnic warunków** na miejscu w stosunku do informacji przekazywanych przed wyjazdem obawia się 16 proc. a **złej obsługi na miejscu** - 11 proc. badanych (poprzednio w obu przypadkach po 10 proc. odpowiedzi).

**Warto wiedzieć:** wycieczka z tourooperatorem oznacza, że kupujemy co najmniej dwie, a zwykle kilka usług turystycznych (np. transport, hotel, wyżywienie) połączonych w jeden program. Za całość odpowiada organizator imprezy i do niego kierujemy ewentualne reklamacje.

### Przeczytaj umowę, zanim podpiszesz

Blisko trzy czwarte klientów biur podróży (73 proc.) deklaruje, że czyta umowy przed decyzją o wykupieniu wycieczki i sprawdza, czy ich warunki są zgodne z prawem. Jednak 23 proc. ankietowanych zapoznaje się z treścią kontraktu tylko w przypadku wycieczek zagranicznych. Od roku 2012 odsetek klientów biur podróży, którzy deklarują czytanie umów przed podpisaniem, systematycznie rośnie (2012 - 43 proc., 2013 - 49,2 proc., 2014 - 68 proc., 2015 - 68 proc., 2016 - 73 proc.).

**Warto wiedzieć:** zgodnie z prawem, umowa o świadczenie usług turystycznych powinna określać m.in. miejsce pobytu, termin rozpoczęcia i zakończenia wycieczki, standard hotelu, posiłków oraz rodzaj środka transportu.

### Jak składać reklamację?

**Poprawia się nasza wiedza w zakresie reklamacji imprez turystycznych.** Na pytanie: *ile jest czasu, licząc od zakończenia wycieczki, na złożenie reklamacji niewłaściwie wykonanych usług?*, prawidłową odpowiedź - 30 dni od zakończenia imprezy turystycznej - wskazała ponad jedna piąta ankietowanych (21 proc.). Stan wiedzy konsumentów w tym zakresie stale się poprawia. Dla porównania w roku 2012 poprawnie odpowiedziało 7 proc. ankietowanych, w roku 2013 - blisko 10 proc., rok temu 19 proc.

Od ubiegłego roku zdecydowanie poprawiła się wiedza Polaków na temat konsekwencji nieustosunkowania się biura podróży do złożonej reklamacji. Zgodnie z prawem, w przypadku braku odpowiedzi organizatora wycieczki na reklamację w terminie 30 dni od jej złożenia, uważa się, że uznał ją za uzasadnioną. W tym roku wiedzieli o tym 41 proc. badanych podczas gdy w roku poprzednim - 28 proc.

**Warto wiedzieć:** konsument ma prawo do złożenia reklamacji i żądania obniżenia ceny wycieczki, jeżeli biuro podróży wykonuje usługi niezgodnie z umową (np. zapewniając gorszy niż w umowie standard hotelu). W oszacowaniu wysokości roszczenia pomocna jest [tabela frankfurcka](#). Nie ma ona wprawdzie mocy wiążącej, ale jest zwyczajowo uznawana przez wielu przedsiębiorców turystycznych. 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.

### Co powinieneś wiedzieć? - radzi 40 instytucji

W tym roku, już po raz siódmy, w ramach wspólnej akcji *Przed wakacjami - co warto wiedzieć?* już po raz siódmy radzimy o czym pamiętać, planując urlop. W przedsięwzięciu bierze udział 40 instytucji, które wspólnie informują m.in. o bezpieczeństwie, prawach i obowiązkach przed urlopem wypoczynkowym. Dzięki wspólnej akcji przydatne informacje będą łatwo dostępne poprzez linki do stron internetowych uczestników projektu:

- O czym pamiętać podpisując umowę z biurem podróży - [Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów](#)
- Portale i aplikacje, dzięki którym wakacyjny pobyt za granicą będzie bezpieczniejszy - [Ministerstwo Spraw Zagranicznych](#)
- Obowiązki organizatorów wyjazdów dla dzieci - [Ministerstwo Edukacji Narodowej](#)
- [Centralna Ewidencja i wykazy w turystyce](#), akcja „Bezpieczna woda”, [niezbędne informacje dla turystów](#) - Ministerstwo Sportu i Turystyki
- - [Ministerstwo Finansów](#)
- Parki Narodowe - co wolno, a czego nie? - [Ministerstwo Środowiska](#)
- Prawa konsumentów podczas podróży i zakupów w UE - [Europejskie Centrum Konsumentów](#)
- Jak wybrać odpowiednie ubezpieczenie turystyczne - [Rzecznik Finansowy](#)
- Alfabet bezpiecznych wakacji - [Rzecznik Praw Dziecka](#)
- O tym jak sprawdzić czystość kąpieliska i jego infrastrukturę, np. możliwość cumowania sprzętu wodnego, miejsca do kąpieli dla małych dzieci - [Główny Inspektorat Sanitarny](#)
- 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](#)
- 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 opłatach roamingowych. 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 lub odmowy przyjęcia na pokład samolotu - [Urząd Lotnictwa Cywilnego](#)
- Planowanie podróży, podstawowe prawa pasażerów oraz aplikacje mobilne 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](#)
- Bezpieczeństwo w ruchu drogowym, czyli o czym należy pamiętać wybierając się w podróż - [Instytut Transportu Drogowego](#)
- Co odbiorca energii powinien wiedzieć przed wyjazdem na urlop - [Urząd Regulacji Energetyki](#)
- Jak przygotować się na upał 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 akcji biorą także udział Wojewódzkie Inspektoraty Inspekcji Handlowej: [Białystok](#), [Bydgoszcz](#), [Gdańsk](#), [Gorzów Wielkopolski](#), [Katowice](#), [Kielce](#), [Kraków](#), [Lublin](#), [Łódź](#), [Olsztyn](#), [Opole](#), [Poznań](#), [Rzeszów](#), [Warszawa](#), [Wrocław](#), [Szczecin](#).

\* Badanie *Konsument na wakacjach 2016*, TNS Polska, przeprowadzone na reprezentatywnej próbie 1000 Polaków, od 20 do 25 maja 2016 r.

\*\* Badania *Konsument na wakacjach* były prowadzone na zlecenie UOKiK także w latach [2012](#), [2013](#) i [2014, 2015](#).

**Dodatkowe informacje dla mediów:**

Biuro Prasowe UOKiK  
pl. Powstańców Warszawy 1, 00-950 Warszawa  
Tel.: 22 827 28 92, 55 60 106, 55 60 314  
E-mail: [biuroprasowe@uokik.gov.pl](mailto:biuroprasowe@uokik.gov.pl)

Twitter: [@UOKiKgovPL](https://twitter.com/UOKiKgovPL)