

PRZED WAKACJAMI, CO WARTO WIEDZIEĆ?

Noclegi, transport, wizy, ubezpieczenie - to tylko część spraw, które musimy załatwić zanim wyruszymy na wakacje. O czym warto pamiętać, wybierając się na urlop, przypomina dzisiaj 36 instytucji biorących udział we wspólnej akcji: **Przed wakacjami - co warto wiedzieć?**

[Warszawa, 15 czerwca 2015 r.] Ponad dwie trzecie klientów biur podróży czyta umowy przed podpisaniem, co piąty konsument w Polsce zna termin na złożenie reklamacji wycieczki, świadomość konsumencka poprawia się - wynika z badań przeprowadzonych na zlecenie UOKiK*. Sondaże dotyczące usług turystycznych Urząd zleca od 2012 roku**. W tym czasie odsetek osób, które wiedzą, ile mają czasu na reklamację imprezy turystycznej wzrósł ponad dwukrotnie.

Czego się obawiamy?

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 ten sam przedsiębiorca. Z badań zleconych przez UOKiK wynika, że na wakacje z biurem podróży wyjeżdża jedna trzecia Polaków (36 proc.). Najbardziej obawiamy się **upadłości organizatora wycieczki**, co zadeklarowała blisko jedna piąta respondentów (19 proc.), **różnic warunków** na miejscu w stosunku do informacji przekazywanych przed wyjazdem oraz **złej obsługi** (po 10 proc. odpowiedzi). Sprawdziliśmy też, czy klienci biur podróży wiedzą, jak **zadbać o swoje prawa**.

Przeczytaj umowę zanim podpiszesz

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.

Ponad dwie trzecie respondentów (68 proc.) deklaruje, że **czyta umowy przed wyborem biura podróży i sprawdza, czy ich warunki są zgodne z prawem**. Blisko połowa badanych zawsze sprawdza warunki kontraktu (48 proc.), a 20 proc. tylko w przypadku wycieczek zagranicznych. [Rok temu](#) każdorazowe czytanie umów deklarowało 64 proc. ankietowanych, a 4 proc. przyznawało, że robi to tylko w odniesieniu do zagranicznych

impresz turystycznych. Podobnie jak w ubiegłym roku, co trzeci respondent (32 proc.) przyznaje, że umów nie czyta wcale. Badania realizowane na zlecenie UOKiK pokazują, że odsetek klientów biur podróży, którzy w ogóle nie czytają kontraktów przed podpisaniem spada (2013 - 50,8 proc, 2012 - 57 proc.).

Reklamacja imprezy turystycznej

Jeżeli biuro podróży nie wywiązuje się z umowy, konsument ma prawo do złożenia reklamacji i żądania obniżenia ceny wycieczki. Podstawami do zgłoszenia zastrzeżeń mogą być m.in. zgubiony bagaż, brak obiecanego widoku na morze, gorszy niż w umowie standard hotelu, a nawet hałas w nocy. W oszacowaniu wysokości roszczenia pomocna jest [tabela frankfurcka](#). Nie ma ona wprawdzie mocy wiążącej, ale jest zwyczajowo uznawana przez wielu przedsiębiorców turystycznych.

Coraz więcej konsumentów wie w jakim terminie można składać reklamację wycieczki. Prawidłową odpowiedź - 30 dni od zakończenia imprezy turystycznej - wskazała blisko jedna piąta ankietowanych (19 proc.). Od roku 2012 stan wiedzy konsumentów stale się poprawia. W roku 2012 poprawnych wskazań było 7 proc., w roku 2013 - blisko 10 proc., a ubiegłym roku poprawnej odpowiedzi udzielił co ósmy respondent (12 proc.).

Konsumentów zapytano też m.in. czy wiedzą jaki skutek prawny wiąże się z brakiem odpowiedzi organizatora wycieczki na reklamację w terminie 30 dni od jej złożenia. Poprawną odpowiedź - uważa się, że organizator turystyki uznał reklamację za uzasadnioną - wskazało 28 proc. respondentów.

Co powinieneś wiedzieć? - radzi 36 instytucji

W tym roku w ramach wspólnej akcji *Przed wakacjami - co warto wiedzieć?* już po raz szósty radzimy o czym pamiętać, wybierając się na urlop. W przedsięwzięciu bierze udział 36 instytucji, które wspólnie informują m.in. o bezpieczeństwie oraz prawach i obowiązkach, o których należy pamiętać przed urlopem wypoczynkowym. Dzięki wspólnej akcji przydatne informacje będą łatwo dostępne poprzez linki do stron internetowych uczestników projektu:

- Czego nie wiedzą turyści? - [wyniki najnowszych badań](#) oraz [porady](#) dotyczące umów o świadczenie usług turystycznych - Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów
- O bezpieczeństwie podczas wakacji - [Rzecznik Praw Dziecka](#)
- Zagraniczna podróż może być bezpieczniejsza - [Ministerstwo Spraw Zagranicznych](#)
- Bezpieczny wakacyjny wypoczynek dzieci i młodzieży - [Ministerstwo Edukacji Narodowej](#)
- Centralna Ewidencja i Wykazy w Turystyce - [Ministerstwo Sportu i Turystyki](#)
- O tym jak sprawdzić infrastrukturę i czystość kąpieliska - [Główny Inspektorat Sanitarny](#)
- O bezpiecznych wyjazdach i wypoczynku nad wodą - [Komenda Główna Policji](#)
- Jak chronić dane osobowe w czasie wakacji - [Generalny Inspektor Ochrony Danych Osobowych](#)
- Jak wybrać odpowiednie ubezpieczenie turystyczne - [Rzecznik Ubezpieczonych](#)
- Numery alarmowe i społeczne oraz ceny usług roamingowych na terenie całej Unii Europejskiej - [Urząd Komunikacji Elektronicznej](#)
- Przepisy celne i dewizowe - [Ministerstwo Finansów](#)
- O prawach pasażerów w sytuacji opóźnionego/odwołanego lotu lub odmowy przyjęcia na pokład samolotu - [Urząd Lotnictwa Cywilnego](#)
- Prawa pasażerów i niebanalne wycieczki kolejami wąskotorowymi po Polsce - [Urząd Transportu Kolejowego](#)
- O [warunkach na drogach](#), [ograniczeniach na przejściach granicznych](#) oraz [opłatach na autostradach i drogach ekspresowych](#) - Generalna Dyrekcja Dróg Krajowych i Autostrad
- Procedury zmiany dostawcy energii i porównywania ofert - [Urząd Regulacji Energetyki](#)

- O pożarach i innych zagrożeniach - [Komenda Główna Państwowej Straży Pożarnej](#)
- O zasadach, dzięki którym wspomnienia z urlopu w polskich lasach i nad wodą będą przyjemne, a przyroda bezpieczna - [Ministerstwo Środowiska](#)
- O Europejskiej Karcie Ubezpieczenia Zdrowotnego możliwości korzystania z opieki zdrowotnej podczas urlopu w kraju poza miejscem zamieszkania - [Narodowy Fundusz Zdrowia](#)
- ECC-Net Travel: nowa wersja darmowej aplikacji na wakacje - [Europejskie Centrum Konsumentów](#)
- Bezpieczeństwo w Internecie na wakacjach - [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 2015*, TNS Polska, przeprowadzone na reprezentatywnej próbie 1000 Polaków, w dniach 22 - 27 maja 2015 r.

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

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