

PRZED WAKACJAMI - CO WARTO WIEDZIEĆ?

- Już po raz dziewiąty 53 instytucje wspólnie przypominają konsumentom, o czym pamiętać w czasie urlopu.
- UOKiK radzi, jak po 1 lipca zmieniają się zasady reklamacji imprez turystycznych, kiedy biuro podróży może podnieść cenę i co zrobić, gdy bankrutuje.
- Wejdź także na strony internetowe innych uczestników akcji informacyjnej „Przed wakacjami - co warto wiedzieć”.

[Warszawa, 19 czerwca 2018 r.] 1 lipca wchodzi w życie nowe [przepisy dotyczące imprez turystycznych i usług powiązanych](#) (do umów podpisanych przed tą datą stosuje się [dotychczasowe zasady](#)). Dzięki nim konsumenci z całej Unii Europejskiej będą chronieni na takim samym poziomie. Nowa ustawa uwzględnia też możliwości, jakie daje internet - m.in. kupowanie on-line pakietów usług turystycznych, czyli np. lotu i hotelu. Zmieniają się też trochę zasady reklamacji wyjazdów, podwyższania cen wycieczki czy rozwiązania umowy. Podróźni zyskują więcej praw w przypadku niewypłacalności organizatora wypoczynku.

Cena wzrasta o ponad 8 proc.? Możesz odstąpić od umowy

Według nowych przepisów jeśli organizator wyjazdu podniesie cenę o więcej niż 8 proc., możesz odstąpić od umowy i nie poniesiesz żadnych kosztów. Co więcej, gdy biuro podróży zastrzegło w umowie, że wycieczka może podrożeć, jeśli np. wzrosną ceny paliwa, to w odwrotnej sytuacji musi obniżyć cenę imprezy.

Nie zmienia się, że organizator wyjazdu może podnieść cenę najpóźniej na trzy tygodnie przed wyjazdem. Nadal ma do tego prawo tylko w trzech przypadkach:

- gdy podrożeje transport, np. z powodu podwyżek cen paliwa,
- gdy wzrosną podatki lub opłaty od usług turystycznych, np. lotniskowe,
- gdy wzrosną kursy walut.

Możliwość podwyżki ceny organizator musi wpisać do umowy, inaczej nie może jej zmienić.

Rezygnujesz, bo wybuchł wulkan? Nie płacisz odstępnego

Nowością jest także, że będziesz mógł bez konsekwencji odstąpić od umowy, gdy wystąpią nadzwyczajne okoliczności w miejscu wyjazdu, np. panuje tam epidemia, wybuchnie

wulkan, jest zagrożenie terroryzmem. W takim przypadku organizator zwróci ci wpłacone pieniądze w ciągu 14 dni.

Tak jak do tej pory nie poniesiesz kosztów rezygnacji także wtedy, gdy biuro podróży zmieni główne warunki imprezy, np. jej miejsce, czas trwania czy rodzaj środka transportu. Gdy jednak wprowadzi do programu imprezy nieznaczące zmiany i zastrzegł sobie do tego prawo w umowie, takiego prawa nie masz.

Ponadto nowe przepisy dają możliwości odstąpienia w ciągu 14 dni od umowy zawartej poza lokalem firmy np. u ciebie w domu, ale tylko gdy nie było to wynikiem twojej wcześniejszej inicjatywy. Oznacza to, że nie będziesz mógł zrezygnować bez ponoszenia konsekwencji, np. jeśli wcześniej zadzwoniłeś do biura podróży i zaprosiłeś agenta do siebie.

Możesz rozwiązać umowę także w innych sytuacjach, np. z powodów osobistych. Wtedy jednak musisz się liczyć z tym, że biuro podróży potrąci sobie uzasadnioną opłatę za odstąpienie. Zgodnie z nowymi przepisami może wpisać do umowy, ile ta opłata wyniesie w zależności od czasu, w jakim odstąpisz od umowy. Na żądanie klienta organizator musi przedstawić uzasadnienie wysokości tych opłat.

Za mało uczestników? Są terminy, w jakich biuro musi cię zawiadomić

Biuro podróży tak jak dotychczas może zastrzec w umowie, że impreza się nie odbędzie, jeśli zgłosi się zbyt mało uczestników. Do tej pory organizator sam określał w umowie, do kiedy może ją odwołać. Nowe przepisy wskazują konkretne terminy, w jakich najpóźniej może to zrobić:

- 20 dni przed imprezą, która trwa ponad 6 dni,
- 7 dni przed imprezą, która trwa 2-6 dni,
- 48 godzin przed imprezą, która jest krótsza niż 2 dni.

Biuro podróży zwraca wtedy turystom wszystkie wpłaty w ciągu 14 dni, ale nie płaci im odszkodowania.

Jesteś niezadowolony? Masz 3 lata na dochodzenie roszczeń

Do tej pory mogłeś złożyć reklamację w ciągu 30 dni po zakończeniu wycieczki. Po 1 lipca ten termin znika. Zastrzeżenia do jakości usług powinieneś zgłosić jak najszybciej - najlepiej

jeszcze w trakcie wyjazdu. Dzięki temu, organizator będzie miał szansę usunąć nieprawidłowości. Jednak swoich praw będziesz mógł dochodzić przez 3 lata - dopiero wtedy twoje roszczenia się przedawnią. W praktyce oznacza to, że reklamację możesz złożyć nawet po 2 latach i 11 miesiącach, jeśli jednak wcześniej nie zgłaszałeś problemów - będzie to brane pod uwagę przy ustalaniu ewentualnej obniżki ceny czy rekompensaty.

Nowością jest to, że od 1 lipca reklamację możesz złożyć nie tylko u organizatora wyjazdu, ale także u agenta, który sprzedał ci wycieczkę. Tak jak dotychczas możesz się domagać obniżenia ceny oraz odszkodowania lub zadośćuczynienia za poniesione szkody lub krzywdy.

Jest także minus zmian. Do tej pory przedsiębiorca musiał odpowiedzieć na reklamację w ciągu 30 dni. Jeśli tego nie zrobił, oznaczało to, że uznał ją za uzasadnioną. Nowe przepisy tej kwestii nie regulują.

Biuro podróży bankrutuje? Możesz kontynuować urlop

Podróżni zyskają też więcej praw w przypadku niewypłacalności biura podróży. Do tej pory mogli liczyć na pokrycie kosztów powrotu do kraju i zwrot wpłaconych, ale niewykorzystanych kwot. Po 1 lipca jeśli biuro upadnie, turyści będą mogli kontynuować wypoczynek, tak jak było to przewidziane w umowie.

Akcja „Przed wakacjami - co warto wiedzieć?”

Już po raz dziewiąty w ramach wspólnej akcji „Przed wakacjami - co warto wiedzieć?”, 53 instytucje przygotowały porady pomocne dla osób, które planują urlop. W tym roku dowiesz się z nich m.in. jak zaoszczędzić czas przed wyjazdem, załatwiając formalności on-line, jak płacić kartą za granicą czy co można zrobić w przypadku kłopotów z wynajmem samochodu. Przydatnych informacji z niemal wszystkich dziedzin - od bezpieczeństwa po kwestie zdrowotne i przyrodnicze - szukaj na stronach uczestników projektu:

- Nowe prawa podróżnych - [Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów](#)
- Jak zaoszczędzić czas przed wyjazdem, załatwiając formalności on-line - [Ministerstwo Cyfryzacji](#)
- Co legalnie można przewieźć przez granicę, jak jest opodatkowana wakacyjna praca, dlaczego warto brać paragon - [Ministerstwo Finansów](#)

- Korzystaj z narzędzi konsularnych MSZ i podróżuj bezpieczniej - [Ministerstwo Spraw Zagranicznych](#)
- Praktyczne kompendium wiedzy na temat wakacyjnych zniżek i rabatów dla rodzin 3+ - [Ministerstwo Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej](#)
- Odpoczywaj na wsi, korzystaj z agroturystyki - [Ministerstwo Rolnictwa i Rozwoju Wsi](#)
- [Poradnik bezpiecznego wypoczynku dzieci i młodzieży](#) oraz [baza, w której sprawdzisz organizatora wyjazdu](#) - [Ministerstwo Edukacji Narodowej](#)
- Jedziesz za granicę? Sprawdź, jakich pamiątek nie kupować, aby nie narazić się na kłopoty - [Ministerstwo Środowiska](#)
- Spokojne i bezpieczne wakacje dzięki Turystycznemu Funduszowi Gwarancyjnemu - [Ministerstwo Sportu i Turystyki](#)
- [Co warto wiedzieć przed zakupem ubezpieczenia na wakacyjny wyjazd](#), a także [na co uważać, korzystając z karty bankowej za granicą](#) - Rzecznik Finansowy
- Jak korzystać z aplikacji, by nasz telefon lub smartwatch był pomocnym przyjacielem, a nie szpiegiem - [Urząd Ochrony Danych Osobowych](#)
- Jaki prowiant zabrać na plażę, a jaki na wędrowkę? Czym i w jakich ilościach się chłodzić w upały? - [Narodowe Centrum Edukacji Żywnościowej Instytutu Żywności i Żywienia](#)
- Produkty ekologiczne, regionalne i tradycyjne - [Główny Inspektorat Jakości Handlowej Artykułów Rolno-Spożywczych](#)
- Jak znaleźć właściwy pociąg, gdzie kupić bilet, jak sprawdzić promocje czy ulgi? Porady dla niepełnosprawnych, rodziców, rowerzystów - [Urząd Transportu Kolejowego](#)
- Ważne informacje dla pływaków, żeglarzy, kajakarzy i wioślarzy. Co zrobić, gdy widzimy, że ktoś tonie? - [Wodne Ochotnicze Pogotowie Ratunkowe](#)
- Jak postępować w czasie burzy i upałów, a także jak się bezpiecznie opalać? - [Instytut Meteorologii i Gospodarki Wodnej](#)
- Zasady bezpieczeństwa w górach. Jak wędrować po Tatrach? - [Tatrzański Park Narodowy](#)
- Co konsument energii i gazu powinien wiedzieć przed wyjazdem na urlop? - [Urząd Regulacji Energetyki](#)
- Dowiedz się, jakie numery alarmowe warto znać oraz jak uniknąć wysokich opłat podczas letniego wypoczynku - [Urząd Komunikacji Elektronicznej](#)
- Jak sobie poradzić, gdy pojawiają się problemy ze strony linii lotniczej, hotelu lub firmy wynajmującej auta? - [Europejskie Centrum Konsumentów Polska](#)

- Zadbaj o to, aby zdjęcia i filmy z wakacyjnych przygód nie wpędziły cię w kłopoty - [Naukowa i Akademicka Sieć Komputerowa](#)
- Bezpieczna wyprawa do lasu: co ze sobą zabrać, jak się zabezpieczyć przed kleszczami, jak znaleźć drogę powrotną, najlepsze leśne aplikacje - [Lasy Państwowe](#)
- Jak dobrze przygotować się do podróży za granicę i sprawnie przejść odprawę graniczną - [Straż Graniczna](#)
- Podróże ze zwierzętami, przywóz zagranicznej żywności na własny użytek - [Główny Inspektorat Weterynarii](#)
- Co zrobić, gdy nasz lekarz rodzinny przebywa na urlopie oraz wiele innych praktycznych porad dotyczących profilaktyki czy ubezpieczenia zdrowotnego - [Rzecznik Praw Pacjenta](#)
- Jak się leczyć podczas urlopu w kraju i za granicą - [Narodowy Fundusz Zdrowia](#)
- Hotel, schronisko, pensjonat - zapoznaj się z zasadami postępowania w przypadku pożaru - [Komenda Główna Państwowej Straży Pożarnej](#)
- Jak zabezpieczyć mieszkanie przed wyjazdem, jakich zasad przestrzegać w górach, nad wodą i podczas wykonywania prac polowych - [Komenda Główna Policji](#)
- Jak bezpiecznie podróżować rowerem, samochodem, motocyklem, pieszo - [Instytut Transportu Samochodowego](#)
- 10 zasad bezpiecznej podróży koleją - [Komenda Główna Straży Ochrony Kolei](#)
- Jak zaplanować wyjazd, by ominęły cię nieprzyjemne sytuacje? Porady dotyczące bezpieczeństwa, zdrowia, bagażu, przydatne telefony - [Polska Organizacja Turystyczna](#)
- O prawach pasażerów transportu lotniczego w sytuacji opóźnionego/odwołanego lotu oraz odmowy przyjęcia na pokład samolotu - [Urząd Lotnictwa Cywilnego](#)
- Ważne informacje dla kierowców: sprawdź, gdzie są utrudnienia drogowe i gdzie można odpocząć podczas jazdy - [Generalna Dyrekcja Dróg Krajowych i Autostrad](#)
- O czym należy pamiętać podczas urlopu na Mazurach - [Mazurski Park Krajobrazowy](#)
- Bezpieczeństwo dzieci podczas wakacji - [Rzecznik Praw Dziecka](#)
- Jak skutecznie przygotować się do wyjazdu na wakacje: za granicę, nad wodę, do miasta czy na pieszą wędrowkę - [Główny Inspektorat Sanitarny](#)
- Zobacz, jakie masz prawa, gdy spóźnia się samolot - [Stowarzyszenie Praw Pasażerów „Przyjazne Latanie”](#)

W akcji biorą także udział Wojewódzkie Inspektoraty Inspekcji Handlowej:

[Białystok](#), [Bydgoszcz](#), [Gdańsk](#), [Gorzów Wielkopolski](#), [Katowice](#), [Kielce](#), [Kraków](#), [Lublin](#), [Łódź](#),
[Olsztyn](#), [Opole](#), [Poznań](#), [Rzeszów](#), [Szczecin](#), [Warszawa](#), [Wrocław](#)

Dodatkowe informacje dla mediów:

Biuro Prasowe UOKiK

Pl. Powstańców Warszawy 1, 00-950 Warszawa

Tel. 695 902 088, 22 55 60 314

E-mail: biuroprasowe@uokik.gov.pl

Twitter: [@UOKiGovPL](#)