



Jedziemy/ lecimy na wakacje czyli poznaj swoje prawa podczas „Dnia Podróżującego Konsumenta”

Podróż samolotem

Problem: Zagubienie lub zniszczenie bagażu

Prawa Pasażera: Prawo do odszkodowania. Za zniszczenie walizki lub zagubienie bagażu linie lotnicze ponoszą odpowiedzialność do górnej granicy 1131 SDR (co stanowi kwotę ponad 5000 PLN). Obowiązek udowodnienia poniesionej szkody spoczywa na konsumencie.

Po stwierdzeniu zagubienia lub zniszczenia bagażu należy:

1. Znajdując się jeszcze na lotnisku udać się do punktu informacyjnego, wypełnić formularz nieprawidłowości bagażowej tzw. PIR (Property Irregularity Report) i zachować jego kopię,
2. Złożyć reklamację w terminie: 7 dni od odbioru uszkodzonego bagażu lub 21 dni od odbioru opóźnionego bagażu. Przepisy nie precyzują czasu na reklamację zaginionego bagażu. Gotowy formularze reklamacji w polskiej i angielskiej wersji językowej znajdują się na stronie: www.konsument.gov.pl.

Uwaga: W razie zagubienia bagażu, trudno jest oszacować pełną wartość utraconych przedmiotów, dlatego warto jest załączyć do reklamacji posiadane rachunki. Sposobem na udokumentowanie zawartości bagażu może być również zrobienie jego zdjęć przed wylotem i dokładnej listy spakowanych przedmiotów.

Problem: Odwołany lot

Prawa Pasażera:

1. Prawo do otrzymania pisemnej informacji o przepisach na temat odszkodowania i przysługującej pomocy
2. Prawo do opieki: otrzymanie bezpłatnych posiłków i napojów oraz zakwaterowania (łącznie z pokryciem kosztów transportu pomiędzy lotniskiem a hotelem)
3. Prawo do wyboru pomiędzy zwrotem kosztów biletu, a podróżą do miejsca docelowego według zmienionego połączenia
4. Prawo do odszkodowania (dodatkowa rekompensata finansowa) w wysokości od 250 EUR do 600 EUR (w zależności od zasięgu podróży) w przypadku, gdy powiadomienie o odwołaniu nastąpiło zbyt późno z winy przewoźnika, a zaoferowane połączenie zastępcze w znaczący sposób różni się od odwołanego.

Problem: Opóźniony lot

Prawa Pasażera:

1. Prawo do otrzymania pisemnej informacji o przepisach na temat odszkodowania i przysługującej pomocy pasażerowi dotkniętemu opóźnieniem o co najmniej 2 godziny
2. Prawo do opieki: otrzymanie bezpłatnych posiłków i napojów w ilościach adekwatnych do czasu oczekiwania
3. Prawo do bezpłatnego zakwaterowania i darmowego transportu między lotniskiem a hotelem
4. Prawo do zwrotu kosztów biletu lub lotu powrotnego do pierwszego miejsca odlotu, gdy opóźnienie wynosi co najmniej 5 godzin
5. Prawo do odszkodowania w wysokości od 250 EUR do 600 EUR (w zależności od zasięgu podróży) w przypadku, gdy pasażerowie przybędą do miejsca docelowego **co najmniej 3 godziny** po pierwotnie przewidzianej przez przewoźnika godzinie przylotu (na podstawie wyroku z dnia 19 listopada 2009 roku Trybunału Sprawiedliwości UE w sprawach połączonych C-402/07 i C-432/07)

Uwaga: Obecnie pasażer może domagać się odszkodowania za odwołanie lotu lub opóźnienie powyżej 3 godzin, o ile przewoźnik nie jest w stanie dowieść, że odwołanie lub duże opóźnienie lotu zostało spowodowane zaistnieniem nadzwyczajnych okoliczności, których nie można było uniknąć pomimo podjęcia wszelkich racjonalnych środków (tzw. siła wyższa, np. strajk czy wybuch wulkanu).



Problem: Odmowa przyjęcia na pokład

Prawa Pasażera:

1. Jeżeli z uzasadnionych przyczyn przewoźnik odmówi przyjęcia na pokład pasażerów, to osoby, które dobrowolnie zrezygnują z danego lotu mają prawo do odszkodowania, prawo do opieki oraz prawo do otrzymania dodatkowej korzyści na warunkach uzgodnionych pomiędzy danym pasażerem a przewoźnikiem lotniczym
2. W przypadku odmowy przyjęcia pasażerów na pokład wbrew ich woli, pasażerom przysługuje: prawo do odszkodowania, prawo do wyboru pomiędzy zwrotem kosztów biletu a podróżą do miejsca docelowego wg zmienionego połączenia i prawo do opieki



Podróż koleją

Problem: Opóźnienie lub odwołanie pociągu krajowego

Prawa pasażera:

Jeśli opóźnienie przyjazdu na stację docelową przekracza 60 minut, przewoźnicy kolejowi mają obowiązek zaoferowania pasażerom następujące opcje do wyboru:

1. Zwrot całego kosztu biletu na odcinku lub odcinkach trasy, które nie zostały zrealizowane, oraz za część trasy, która została już pokonana, jeśli dalsza podróż jest bezcelowa w kontekście pierwotnego planu podróży wraz z zapewnieniem przejazdu powrotnego do miejsca wyjazdu dogodnym dla podróżnego pociągiem uruchamianym przez danego przewoźnika.
2. Kontynuowanie podróży lub zmianę połączenia do miejsca docelowego oferującego porównywalne warunki przewozu w najbliższym możliwym terminie pociągiem uruchamianym przez danego przewoźnika.
3. Kontynuowanie podróży lub zmianę połączenia do miejsca docelowego oferującego porównywalne warunki przewozu w późniejszym, dogodnym dla pasażera terminie pociągiem uruchamianym przez danego przewoźnika.

W praktyce oznacza to, że możemy:

1. Zmienić swoje plany i zażądać natychmiastowego zwrotu całkowitego kosztu biletu (lub jego niewykorzystanej części); możemy również zażądać zwrotu pieniędzy za już odbytą część podróży, jeżeli z powodu opóźnienia nie będziemy mogli zrealizować swoich planów.
2. Zwrócić się do przewoźnika o wydanie biletu na inną trasę prowadzącą do celu Twojej podróży na pierwszy możliwy termin lub wybrany przez Ciebie termin późniejszy.
3. Kontynuować podróż zaplanowaną trasą pomimo opóźnienia (nie tracąc prawa do odszkodowania w przypadku przejazdu pociągiem EIC).

W przypadku opóźnienia pociągu przekraczającego 60 minut, podróżny może kontynuować przejazd (prawie każdym) pociągiem innego przewoźnika, pod warunkiem uzyskania odpowiedniego poświadczenia w kasie lub przez konduktora.

Uwaga: Zasady przejazdu pociągiem innego przewoźnika regulowane są na podstawie odrębnych umów – przed kontynuacją podróży należy zapytać przewoźnika o szczegóły, w punkcie odprawy lub w punkcie informacyjnym.

Odszkodowanie w przypadku opóźnienia lub odwołania pociągu podczas podróży krajowych - dotyczy pociągów kategorii Express InterCity

Reklamację należy składać u przewoźnika kolejowego, z którego usług przewozowych korzystał podróżny (którego pociąg się opóźnił), w kasie biletowej lub w punkcie obsługi klienta. Reklamację można także skierować do któregośkolwiek przedsiębiorstwa kolejowego świadczącego daną usługę przewozową. Minimalna kwota odszkodowania wynosi:

- 25% ceny biletu w przypadku opóźnienia wynoszącego od 60 do 119 minut,
- 50% ceny biletu w przypadku opóźnienia wynoszącego 120 minut lub więcej.

W celu uzyskania odszkodowania należy złożyć przewoźnikowi wniosek o jego wypłatę. Wypłata powinna być zrealizowana w ciągu miesiąca od daty złożenia wniosku. Odszkodowanie może zostać wypłacone w postaci kuponów lub innych usług, jeżeli ich warunki są elastyczne (szczególnie w odniesieniu do okresu ważności oraz miejsca docelowego). Jeśli wybieramy opcję wypłaty odszkodowania w formie gotówki, koniecznie należy zaznaczyć we wniosku żądanie zwrotu pieniędzy za przejazd. Do tego trzeba dołączyć bilet oraz zaświadczenie o opóźnieniu, które powinien wystawić i opieczetować pracownik kasy, kierownik pociągu lub konduktor już w dniu spóźnienia.

Warto pamiętać, że przewoźnik nie może pomniejszyć kwoty zwrotu ceny biletu o finansowe koszty transakcji, takie jak opłaty, koszty telekomunikacyjne lub znaczki. Przepisy umożliwiają jednak przewoźnikom kolejowym wprowadzenie progu minimalnego, poniżej którego odszkodowanie nie będzie wypłacane. Jego wysokość nie może przekraczać kwoty 4 euro.

Pasażerowie, którzy posiadają abonament lub kolejowy bilet okresowy i którzy napotykać na powtarzające się opóźnienia lub odwołania połączeń w okresie jego ważności, mogą dochodzić odpowiedniego odszkodowania zgodnie z warunkami przyznawania odszkodowań określonymi przez przedsiębiorstwa kolejowe.

Uwaga: Pasażerowi nie przysługuje prawo do odszkodowania, jeżeli został poinformowany o opóźnieniu przed zakupem biletu lub jeżeli opóźnienie w wyniku kontynuacji podróży innym połączeniem lub poprzez zmianę trasy, jest krótsze niż 60 minut.

Problem: Opóźnienie lub odwołanie pociągu międzynarodowego

Prawa pasażera:

W sytuacji opóźnienia lub odwołania pociągu podróżny musi zostać niezwłocznie poinformowany o zaistnieniu takiej sytuacji i o przewidywanym terminie odjazdu i przyjazdu pociągu. W przypadku opóźnienia przekraczającego 60 minut podróżny powinien nieodpłatnie otrzymać:



1. Posiłek oraz napoje, o ile można je łatwo zapewnić
2. Jeśli zaistnieje taka potrzeba, pobyt w hotelu lub innym miejscu zakwaterowania oraz możliwość skorzystania z transportu z dworca do miejsca zakwaterowania i z powrotem.
3. Jeśli pociąg jest unieruchomiony na torach, transport z pociągu do stacji kolejowej lub stacji docelowej.
4. Prawo wyboru pomiędzy otrzymaniem zwrotu kosztów biletu lub kontynuacją/zmianą trasy.
5. Prawo do odszkodowania 25 proc. ceny biletu, gdy opóźnienie sięgnęło od 60 do 119 minut i 50 proc. ceny biletu, jeśli pociąg był opóźniony o 120 minut lub więcej.

Jeżeli nie można kontynuować podróży pociągiem, przewoźnik musi jak najszybciej zapewnić pasażerowi zastępczy środek transportu.

Na żądanie pasażera, przedsiębiorstwa kolejowe zaświadczaą na bilecie, zależnie od sytuacji, że połączenie kolejowe uległo opóźnieniu, że opóźnienie doprowadziło do utraty połączenia albo że połączenie zostało odwołane.



Zakupy

Problem: Bubel kupiony podczas zagranicznych wakacji

Prawa konsumenta:

6. Odtwarzacz MP3, obiektyw fotograficzny czy damskie szpilki - każdy produkt kupiony w jednym z krajów UE, Norwegii lub Islandii można reklamować w ciągu dwóch lat od momentu zakupu, jeśli ujawniła się w nim wada (np. kino domowe przestało działać, z buta odpadł obcas). Reklamację należy przygotować w języku zrozumiałym dla sprzedawcy (uniwersalny będzie j. angielski) i wysłać na jego adres listem poleconym albo e-mailem za potwierdzeniem odbioru. Wadliwy produkt także należy odesłać, aby przedsiębiorca mógł ocenić powstałą usterkę.
7. Dodatkową podstawą dochodzenia roszczeń może być gwarancja przyznana przez producenta czy importera (jej wydanie nie jest obowiązkowe). W takiej sytuacji, np. usterki aparatu fotograficznego, który został zakupiony podczas pobytu w Berlinie, można zgłosić się do serwisu gwarancyjnego na terenie Polski (jeśli taki jest wskazany).

Zakwaterowanie

Problem: Wynajęty pokój hotelowy niezgodny z umową

Prawa konsumenta:

Jeżeli zostaliśmy zakwaterowani w pokoju o niższym standardzie niż w wskazywała umowa, w naszym pokoju nie działa klimatyzacja lub do najbliższej plaży mamy nie 10 m a 2 km, to powinniśmy zawiadomić o tym przedsiębiorcę i złożyć do niego reklamację. Do wyceny wysokości odszkodowania przydatna jest [Tabela Frankfurcka](#): to nieformalny dokument, który pomaga określić, o ile procent można obniżyć cenę wyjazdu ze względu na konkretną niedogodność. Na potwierdzenie swoich roszczeń należy posiadać dowody: zdjęcia, rachunki, oświadczenia innych osób.

Problem: Rezerwacja pokoju hotelowego za pośrednictwem internetu a odstąpienie od umowy

Prawo do odstąpienia od umowy zawartej przez Internet bez konsekwencji nie przysługuje m.in. w przypadku zakupu biletów lotniczych, na mecze, koncerty czy dokonywania rezerwacji w hotelu. Jeśli surfując w Internecie pochopnie klikniemy „rezerwuj”, a potem zmienimy zdanie, hotel może zażądać zapłaty odstępnego.

Kto pomoże w razie kłopotów?

W razie nieprzewidzianych sytuacji i problemów turysta-konsument, może zwrócić się do odpowiednich instytucji zajmujących się ochroną jego praw:

- gdy zagraniczne biuro podróży nie odpowie na reklamację, gdy reklamacja zagubionego lub zniszczonego przez linie lotnicze bagażu nie przyniosła skutku lub zagraniczny przedsiębiorca nie wywiązał się z umowy – w dochodzeniu roszczeń konsumentów wspiera **Europejskie Centrum Konsumentkie**, www.konsument.gov.pl, dyżur prawników (pn.-pt. w godz. 10.00-14.00) pod numerem tel. 22 55 60 118; e-mail: info@konsument.gov.pl
- gdy lot jest opóźniony, odwołany lub odmówiono przyjęcia na pokład – poszkodowanym pasażerom pomocy udzieli **Komisja Ochrony Praw Pasażerów przy Urzędzie Lotnictwa Cywilnego**, www.ulc.gov.pl, tel. 22 520 74 84;
- gdy poniosłeś szkodę z tytułu opóźnienia lub odwołania pociągu - pomocy udzieli **Urząd Transportu Kolejowego**, www.pasazer.info.pl, infolinia pasażerska 801044080 lub 224604080 (opłata według taryfy operatora), e-mail: pasazer@utk.gov.pl.

.....
Europejskie Centrum Konsumentkie (ECK) w Polsce należy do sieci Europejskich Centrów Konsumentkich (ECC-Net), której celem jest zapewnianie konsumentom informacji o ich prawach związanych z zawieraniem przez nich umowami o usługi pasażerskie, dokonywanymi zakupami transgranicznymi towarów i usług. Centra doradzają w przypadku problemów, wspomagają konsumentów w rozpatrywaniu reklamacji tak, aby umożliwić im korzystanie, w pełni, z rynku wewnętrznego.

Dodatkowe informacje dla mediów:

Katarzyna Słupek
Specjalista ds. komunikacji
Europejskie Centrum Konsumentkie
Tel.: 22 55 60 248
E-mail: katarzyna.slupek@konsument.gov.pl

Grzegorz Mazur
Rzecznik prasowy
Urząd Transportu Kolejowego
Tel. 22 630 18 33, 783 930 123.
e-mail: rzecznikprasowy@utk.gov.pl



Niniejsza informacja prasowa wynika z działania „Sieć Europejskich Centrów Konsumentów ECC-Net”, finansowanego przez Unię Europejską w ramach programu ochrony konsumentów na lata 2007-2013.

Treść informacji przedstawia poglądy autora i stanowi jego wyłączną odpowiedzialność: w żaden sposób treść ta nie odzwierciedla poglądów Komisji Europejskiej i/lub Agencji Wykonawczej ds. Zdrowia i Ochrony Konsumentów ani innego organu Unii Europejskiej. Komisja Europejska i/lub Agencja Wykonawcza nie przyjmują odpowiedzialności za żadne wykorzystanie informacji zawartych w tym komunikacie prasowym.

