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 touroperatorem 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](https://uokik.gov.pl/aktualnosci.php?news_id=11063) każdorazowe czytanie umów deklarowało 64 proc. ankietowanych, a 4 proc. przyznawało, że robi to tylko w odniesieniu do zagranicznych imprez 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](http://uokik.gov.pl/download.php?plik=9434). 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](https://uokik.gov.pl/aktualnosci.php?news_id=11687) oraz [porady](https://uokik.gov.pl/download.php?plik=11962) dotyczące umów o świadczenie usług turystycznych – Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów
* O bezpieczeństwie podczas wakacji - [Rzecznik Praw Dziecka](http://brpd.gov.pl/przed-wakacjami)
* Zagraniczna podróż może być bezpieczniejsza - [Ministerstwo Spraw Zagranicznych](https://www.msz.gov.pl/pl/p/msz_pl/aktualnosci/wiadomosci/przed_wakacjami___co_warto_wiedziec__1)
* Bezpieczny wakacyjny wypoczynek dzieci i młodzieży - [Ministerstwo Edukacji Narodowej](http://men.gov.pl/pl/wypoczynek)
* Centralna Ewidencja i Wykazy w Turystyce – [Ministerstwo Sportu i Turystyki](https://www.turystyka.gov.pl/)
* O tym jak sprawdzić infrastrukturę i czystość kąpieliska – [Główny Inspektorat Sanitarny](http://sk.gis.gov.pl/)
* O bezpiecznych wyjazdach i wypoczynku nad wodą - [Komenda Główna Policji](http://www.policja.pl/pol/aktualnosci/113141,Przed-wakacjami-co-warto-wiedziec.html)
* Jak chronić dane osobowe w czasie wakacji - [Generalny Inspektor Ochrony Danych Osobowych](http://www.giodo.gov.pl/1520151/id_art/8726/j/pl/)
* Jak wybrać odpowiednie ubezpieczenie turystyczne - [Rzecznik Ubezpieczonych](http://www.rzu.gov.pl/porady-sezonowe/Ubezpieczenia_turystyczne__20788)
* Numery alarmowe i społeczne oraz ceny usług roamingowych na terenie całej Unii Europejskiej  - [Urząd Komunikacji Elektronicznej](http://www.uke.gov.pl/przed-wakacjami-co-warto-wiedziec-16182)
* Przepisy celne i dewizowe – [Ministerstwo Finansów](http://www.mf.gov.pl/sluzba-celna/wiadomosci/aktualnosci/-/asset_publisher/2UWl/content/warto-wiedziec-przed-wakacjami?redirect=http%3A%2F%2Fwww.mf.gov.pl%2Fsluzba-celna%3Fp_p_id%3D101_INSTANCE_NsX0%26p_p_lifecycle%3D0%26p_p_state%3Dnormal%26p_p_mode%3Dview%26p_p_col_id%3D_118_INSTANCE_Mmg5__column-1%26p_p_col_count%3D1#p_p_id_101_INSTANCE_2UWl_)
* O prawach pasażerów w sytuacji opóźnionego/odwołanego lotu lub odmowy przyjęcia na pokład samolotu - [Urząd Lotnictwa Cywilnego](http://www.ulc.gov.pl)
* Prawa pasażerów i niebanalne wycieczki kolejami wąskotorowymi po Polsce - [Urząd Transportu Kolejowego](http://pasazer.utk.gov.pl/pas/aktualnosci/6011,Przed-wakacjami-co-warto-wiedziec.html?sid=2f47dfcae1774c96d0b446dd779ed8db)
* O [warunkach na drogach](http://www.gddkia.gov.pl/pl/21/mapa-warunkow-drogowych), [ograniczeniach na przejściach granicznych](http://www.gddkia.gov.pl/pl/2436/Mapa-ograniczen-na-przejsciach-granicznych) oraz [opłatach na autostradach i drogach ekspresowych](http://www.gddkia.gov.pl/pl/14/oplaty-za-autostrady) - Generalna Dyrekcja Dróg Krajowych i Autostrad
* Procedury zmiany dostawcy energii i porównywania ofert - [Urząd Regulacji Energetyki](http://www.ure.gov.pl/pl/urzad/informacje-ogolne/aktualnosci/6186,Co-warto-wiedziec-przed-wakacjami-Prezes-URE-przestrzega-przed-nieuczciwymi-sprz.html)
* O pożarach i innych zagrożeniach - [Komenda Główna Państwowej Straży Pożarnej](http://www.straz.gov.pl/page/index.php?str=954)
* O zasadach, dzięki którym wspomnienia z urlopu w polskich lasach i nad wodą będą przyjemne, a przyroda bezpieczna - [Ministerstwo Środowiska](http://www.mos.gov.pl/artykul/7_aktualnosci/24690_wakacje_w_lesie_i_nad_woda.html)
* O Europejskiej Karcie Ubezpieczenia Zdrowotnego możliwości korzystania z opieki zdrowotnej podczas urlopu w kraju poza miejscem zamieszkania - [Narodowy Fundusz Zdrowia](http://nfz.gov.pl/aktualnosci/aktualnosci-centrali/przed-wakacjami-co-warto-wiedziec,6692.html)
* ECC-Net Travel: nowa wersja darmowej aplikacji na wakacje – [Europejskie Centrum Konsumenckie](http://www.konsument.gov.pl/pl/news/752/100/ECC-Net-Travel---darmowa-aplikacja-na-wakacje.html)
* Bezpieczeństwo w Internecie na wakacjach – [Naukowa i Akademicka Sieć Komputerowa](http://www.dyzurnet.pl/aktualnosci/561).

W akcji biorą także udział Wojewódzkie Inspektoraty Inspekcji Handlowej: [Białystok](http://www.bialystok.wiih.gov.pl/wakacjami-warto-wiedziec-reklamowanie-uslugi-turystycznej/), [Bydgoszcz](http://wiih.com.pl/index.php/ciekawostki/454-korzystasz-z-usug-hotelu-poznaj-swoje-prawa), [Gdańsk](http://ihgd.pl/2015_07.html), [Gorzów Wielkopolski](http://www.wiih.gorzow.pl/index.php?option=com_content&view=article&id=845:bezpieczne-wakacje-w-wojewodztwie-lubuskim&catid=29:porady-wiih&Itemid=5), [Katowice](http://www.ih.katowice.pl/index.php), [Kielce](http://wiihkielce.prot.pl/index.php?id_kat=18), [Kraków](ssl.internetdsl.pl/?q=aktualnosci), [Lublin](http://ihlublin.pl/aktualnosci-15_06_2015.html), [Łódź](http://www.wiih.lodz.pl/?name=linki&id=22&id2=473), [Olsztyn](http://ih.olsztyn.pl/wyswietl_informacje.php?id=130), [Opole](http://www.opole.wiih.gov.pl/poradnik/31-przedwakacjami2015), [Poznań](http://www.poznan.wiih.gov.pl/cms/?przed-wakacjami-co-warto-wiedziec-,150), [Rzeszów](http://www.wiih.rzeszow.pl/24089/24089/), [Warszawa](http://wiih.org.pl/userfiles/20120629_poradnik_wakacyjny_ih.pdf), [Wrocław](wiih.ibip.gov.pl), [Szczecin](http://www.wiih.pomorzezachodnie.pl/index.php/aktualnosci/87-komunikaty-i-poradniki).

\* 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](https://uokik.gov.pl/download.php?plik=11945), [2013](https://uokik.gov.pl/download.php?plik=13461) i [2014](https://uokik.gov.pl/download.php?plik=15124).

**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