



"Mądry Polak przed szkodą czyli prawa i obowiązki turysty na wakacjach za granicą"

Elżbieta Seredyńska

Europejskie Centrum Konsumenckie Polska

MSZ ODM Warszawa, 26 czerwca 2013 r.

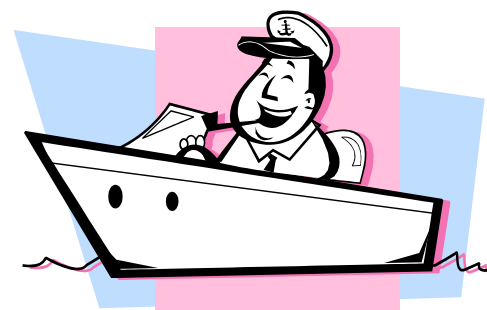
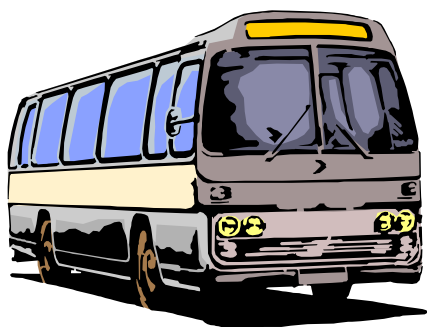
Plan wykładu

1. Ramy prawne
2. Podróż samolotem
3. Problemy bagażowe
4. Pociągi i autokary
5. Podróż, zakwaterowanie, pobyt
6. Wycieczki zorganizowane
7. Reklamacje i pomoc instytucjonalna
8. Przyczyny problemów

Ramy prawne

- Rozporządzenie (WE) nr 261/2004 Parlamentu europejskiego i Rady ustanawiające wspólne zasady odszkodowania i pomocy dla pasażerów w przypadku odmowy przyjęcia na pokład albo odwołania lub dużego opóźnienia lotów, zmieniające rozporządzenie (EWG) nr 295/91 (OJ 2004 No L 46)
- Konwencja Montrealska
- Rozporządzenie (WE) nr 1371/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 października 2007 r. dotyczące praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym
- Rozporządzenie UE 181/2011 z dnia 16 lutego 2011 r. dotyczące praw pasażerów w transporcie autobusowym i autokarowym oraz zmieniające rozporządzenie (WE) nr 2006/2004
- Dyrektywa 90/314 dnia 13 czerwca 1990 r. w sprawie zorganizowanych podróży, wakacji i wycieczek (O.J. L 158 z dnia 23 czerwca 1990 r.)

Podróż



Odprawa na lotnisku

- Czas stawiennictwa do odprawy
- Ograniczenia w przewożeniu płynów (czy pasztet lub ser typu fromage to płyn?)
- Zakaz przewożenia przedmiotów niebezpiecznych
- Jak przewozić laptopy?
- Nie pozostawiaj na taśmie cennych rzeczy poza zasięgiem swojego wzroku!
- Limity bagażowe (liczba i rozmiar)
- Spożywanie alkoholu a wejście na pokład samolotu
- Pozostawienie bagażu bez opieki na lotnisku

Problemy z lotem

Prawa pasażera

- Anulowanie lotu
- Opóźnienie lotu
- Odmowa przyjęcia na pokład
 - Opieka (posiłki, napoje, ew. zakwaterowanie)
 - Informacja o przysługujących prawach
 - 250-600 EUR z tytułu odszkodowania
 - Pojęcie „siły wyższej”



Przewożenie bagażu

- Przewóz bagażu
 - rozmiar, ilość, waga
 - opóźnienie bagażu (21 dni)
 - uszkodzenie bagażu (7 dni)
 - utrata bagażu (brak terminu)
- Zasady dowodzenia szkody
- Sposoby dostarczenia bagażu po opuszczeniu lotniska
- Dlaczego ważne są P.I.R. i przywieszka bagażowa?



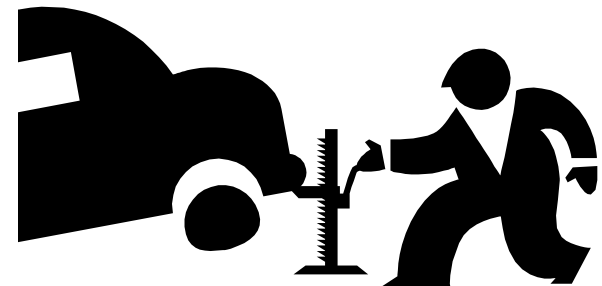
Podróż pociągiem lub autobusem

- Opóźnienie i odwołanie przejazdu – alternatywny przejazd lub odszkodowanie
- Odszkodowanie za zniszczony bagaż w wyniku wypadku
- Jak składać reklamację?
- Do kogo kierować skargi?
 - Urząd Transportu Kolejowego
 - Główny Inspektorat Transportu Drogowego



Podróż samochodem

- Ubezpieczenie samochodu
- Wymagane dokumenty oraz wyposażenie samochodu (np. kamizelka odblaskowa, gaśnica, apteczka)
- Poznać przepisy drogowe w innych krajach (ograniczenie prędkości czy poziomu alkoholu we krwi)
- Wizyta w warsztacie – wszelkie uzgodnienia na piśmie
- Opłaty drogowe i mandaty
- Zasady wynajmowania samochodów



Zakwaterowanie w hotelu



- Klasyfikacja hoteli *****
- Zmiana miejsca zakwaterowania
- Pokój na specjalne życzenie
- Odpowiedzialności za rzeczy wniesione do hotelu
- Co, gdy hotel nie może znaleźć mojej rezerwacji?



Wycieczka zorganizowana

- Umowa z biurem podróży
- Zmiana programu imprezy
- Usługi niskiej jakości
- Usługi dodatkowe na miejscu
- Godzina odlotu
- Do kogo z reklamacją?



Wyłączenie prawa do odstąpienia od umowy

Przepisów art. 7, 9 i art. 12 ust. 1 Ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny nie stosuje się do:
(...)

- 2) świadczenia, **w ściśle oznaczonym okresie**, usług w zakresie **zakwaterowania, transportu, rozrywek**, gastronomii; w wypadku rozrywek na świeżym powietrzu przedsiębiorca może zastrzec także wyłączenie obowiązku zawiadomienia o niemożności spełnienia świadczenia, o którym mowa w art. 12 ust. 2, jednak tylko we wskazanych w umowie okolicznościach.

Pomoc instytucjonalna

- Europejskie Centrum Konsumenckie
- Rzecznicy Konsumentów
- Urząd Lotnictwa Cywilnego
- Urząd Transportu Kolejowego
- Rzecznik Ubezpieczonych
- Związek Banków Polskich – Arbiter Bankowy
- Polska Izba Turystyczna
- Urząd Marszałkowski

Przyczyny problemów ...kiedy konsument nie dba o swoje pieniądze i samopoczucie?!



- niesprawdzenie bagażu po przylocie
- brak potwierdzenia o długości opóźnienia
- nieczytanie dokumentów
- nieżądanie wyjaśnień niejasności
- uleganie presji czasu
- brak potwierdzenia stanu samochodu wynajmowanego
- brak telefonów kontaktowych do pomocnych instytucji



Dziękuję za uwagę!

Europejskie Centrum Konsumenckie

Plac Powstańców Warszawy 1

00-950 Warszawa

www.konsument.gov.pl

info@konsument.gov.pl

tel. 22 55 60 118