

Koszt i standard hotelu - na to najczęściej zwracamy uwagę

Data publikacji: 3.07.2012 15:30

Planujesz wakacyjny wypoczynek - poznaj swoje prawa - radzi Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

Ile czasu mamy na reklamację nieudanego wyjazdu ? czy kupując wycieczkę first lub last minute tracimy prawo do reklamacji ? gdzie można sprawdzić czy biuro podróży działa legalnie? Okazuje się, że tylko nieliczni znają odpowiedź na te pytania...

Badanie zlecone przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów dotyczące zachowań konsumenckich w okresie przedwakacyjnym niestety nie wypadły pomyślnie. Okazuje się, że tylko 7 procent konsumentów wie ile czasu ma uczestnik imprezy turystycznej na reklamację nieudanego wyjazdu, 17 procent potrafi odpowiedzieć prawidłowo na pytanie - gdzie można sprawdzić czy biuro podróży działa legalnie i aż 57 procent konsumentów nie czyta umów przed decyzją o wyborze biura podróży.

Na co więc najczęściej zwracamy uwagę decydując się na wakacyjny wyjazd ? - **Pierwsze na co patrzę to koszt wczasów... drugie - standard hotelu w którym miałabym zostać zakwaterowana** - przyznaje Agnieszka Kołodziej z Cieszyna, która od kilku lat korzysta z ofert biur podróży - **wstyd przyznać, ale jeszcze chyba nigdy nie zdarzyło mi się przeczytać umowy przed podjęciem decyzji. Zniechęca mnie drobny druczek i jak dla mnie forma dokumentu, niektórzy mówią „prawniczy bełkot”. Na szczęście do tej pory nie miałam powodów do skarg i niezadowolonia z wyjazdu.**

I rzeczywiście z praktyki UOKiK wynika, że najczęściej zwracamy uwagę na cenę wyjazdu oraz standard hotelu. Podczas, gdy...

- Równie istotne informacje o tym, kto jest rzeczywistym organizatorem wycieczki, rodzaj ubezpieczenia, wysokość podatków i opłat niezawartych w cenie, program wycieczki, termin powiadomienia o odwołaniu itp. zawiera kontrakt zawarty z biurem podróży. Jeżeli go nie przeczytamy, a mimo to podpiszemy, możemy być niemile zaskoczeni. Badania wykazały, że tylko jedna czwarta konsumentów wiedziała, że Rejestr klauzul niedozwolonych to rejestr warunków, które nie powinny znaleźć się w umowie zawieranej z przedsiębiorcą. Aż 57 proc. respondentów nie wiedziało co to jest Rejestr klauzul niedozwolonych. 10 proc. uważało, że to lista biur podróży, których działalność jest niedozwolona, a 8 proc., że jest to spis zachowań turysty za które biuro podróży nie zwróci rekompensaty - informuje Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

Podsumowując, jeśli chcemy dowiedzieć się czy biuro podróży z którym wybieramy się na swój wymarzony urlop działa legalnie zajrzyjmy do [Centralnej Ewidencji Organizatorów Turystyki i Pośredników Turystycznych](#). Czytajmy umowy i pamiętajmy, że kupując wycieczkę po obniżonej cenie tzw. first albo last minute mamy możliwość składania takiej samej reklamacji jak w przypadku zapłacenia pełnej ceny. Pamiętajmy również, że gorszy standard hotelu, pokój z obiecany widokiem nad morzem, którego jednak nie było lub bagaż, który przepadł bez wieści to również nieprawidłowości, które możemy reklamować w ciągu 30 dni od zakończenia wycieczki.