

Reklamacja niezgodnych z umową usług biura podróży.

1. Podmioty turystyczne – reklamacja. Okres wakacyjny trwa w pełni, masa osób przegląda katalogi wycieczek, strony biur podróży, oferty hoteli. Parametry najczęściej dobierane są tak, aby w najmniejszym szczególe spełniały wymagania podróżnych, tj. liczba posiłków, standard hotelu, jego położenie, odległość od centrum, odległość od morza lub oceanu. Zdarza się jednak, że standard wymarzony przez nas i zaprezentowany przez hotel jest znacząco różny. Wielu podróżnych wybierających organizowane wycieczki nie jest świadoma przysługujących im roszczeń, które mogą zgłosić pod adresem organizatora wypoczynku, gdy treść ogłoszenia nie odpowiada rzeczywistości.

Zgodnie z treścią art. 50 ustawy o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych:

1. *Podróżnemu przysługuje obniżka ceny za każdy okres, w trakcie którego stwierdzono niezgodność, chyba że została ona spowodowana wyłącznym działaniem lub zaniechaniem podróżnego.*
2. *Podróżnemu przysługuje odszkodowanie lub zadośćuczynienie za poniesione szkody lub krzywdy, których doznał w wyniku niezgodności. Organizator turystyki niezwłocznie wypłaca odszkodowanie lub zadośćuczynienie.*

Niezgodności mogą dotyczyć nie tylko samej realizacji konkretnego punktu umowy, ale także jakości danej usługi, przykładowo:

- zakwaterowanie w hotelu o niższym standardzie;
- sprzeczne z umową wyżywienie w hotelu;
- niski standard pokoju;
- inni widok z okna niż umówiony;
- brak serwisu sprzątającego;
- odległość od oceanu/ morza/ jeziora niezgodna z umową;
- brak basenu.

2. Roszczenia z ustawy o imprezach turystycznych. Zgodnie z ustawą, podróżnym przysługują trzy niezależne od siebie roszczenia, tj. o obniżenie ceny usługi, o odszkodowanie i o zadośćuczynienie.

1. **Obniżenie ceny:** żądając obniżenia ceny, warto posiłkować się tzw. Tabelą Frankfurcką. W Polsce Tabela Frankfurcka została uznana w 2003 r. przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów za podstawę do rozstrzygania sporów pomiędzy klientami a biurami podróży. Stała się ona prawem zwyczajowym i nie została oficjalnie wdrożona do polskiego ustawodawstwa. Mimo to często jest powoływana w orzecznictwie polskich sądów.

Tabela podzielona jest na cztery główne części:

- Nocleg,
- Wyżywienie,
- Transport,
- Pozostałe.

Tabela zawiera procentowo określone obniżenie ceny za wyszczególnione nieprawidłowości w stosunku do umowy podpisanej z biurem podróży.

2. Odszkodowanie: prawo domagania się odszkodowania będzie aktualizowało się w każdym wypadku, gdy wskutek niewłaściwego wykonania umowy przez biuro, podróżny zmuszony będzie ponieść dodatkowe, nieplanowane wydatki. Np. konieczność zakupu dodatkowego wyżywienia przez turystę, który zgodnie z umową miał mieć pełne wyżywienie w hotelu, a takiego nie otrzymał.

3. Zadośćuczynienie: to należność za krzywdy, jakich doznaliśmy przez niezgodny z umową wyjazd. Zadośćuczynienie jest zawsze sprawą prywatną i indywidualną.

3. Reklamacje – sposób postępowania. W przypadku składania reklamacji do hotelu w związku z niskim standardem usług bądź też do organizatora wycieczki należy pamiętać o zachowaniu kilku kroków.

a. Zebranie dowodów

Mogą to być:

- Zdjęcia lub filmy dokumentujące problemy w pokoju lub w hotelu.
- Zapiski dotyczące nieprawidłowości i daty ich wystąpienia.
- Kopie rezerwacji, potwierdzenia płatności oraz komunikacji z hotelem.

b. Powiadomienie hotelu na miejscu

Warto najpierw zgłosić problem bezpośrednio na miejscu, w recepcji hotelu. Często hotel jest w stanie natychmiastowo rozwiązać problem lub zaoferować rekompensatę.

c. Kontakt z działem obsługi klienta hotelu

Jeśli problem nie zostanie rozwiązany na miejscu, należy podjąć kontakt się z działem obsługi klienta hotelu. Można to zrobić osobiście, telefonicznie lub mailowo. W tym kontakcie dokładnie należy opisać problem i podać swoje oczekiwania co do rekompensaty.

d. Formalna reklamacja

Jeżeli bezpośredni kontakt z hotelem nie przyniesie rezultatów, należy przygotować pisemną reklamację. Powinna ona zawierać:

- dane kontaktowe,
- datę i miejsce pobytu,
- szczegółowy opis problemu,
- oczekiwania dotyczące rekompensaty (np. zwrot części kosztów, darmowy pobyt w przyszłości).

e. Wysłka

Reklamację można wysłać:

- E-mailem na adres działu obsługi klienta hotelu.
- Listownie na adres hotelu.
- Za pośrednictwem formularza reklamacyjnego, jeśli hotel taki udostępnia na swojej stronie internetowej.

f. Oczekiwanie na odpowiedź

Hotel powinien odpowiedzieć na Twoją reklamację w określonym czasie, zwykle w ciągu 14 dni. Jeśli nie otrzymasz odpowiedzi w terminie, możesz przypomnieć o swojej reklamacji.

g. Eskalacja sprawy

Jeśli hotel nie odpowie lub odpowiedź będzie niezadowolająca możesz:

- skontaktować się z wyższymi szczeblami zarządzania hotelu lub sieci hotelowej,
- złożyć skargę do odpowiednich organizacji konsumenckich lub turystycznych,
- rozważyć działania prawne, takie jak złożenie pozwu w sądzie.

h. Dokumentacja procesu

Przez cały proces składania reklamacji należy zachować wszystkie dokumenty, e-maile i inne formy komunikacji. Mogą być one przydatne w przypadku sporu sądowego.

i. Kontakt się z organizacjami konsumenckimi

Jeśli hotel nie zareaguje na reklamację lub odpowiedź będzie niezadowolająca, można skontaktować się z organizacjami konsumenckimi. W Polsce są to m.in.:

- **Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów (UOKiK):** Można złożyć skargę poprzez stronę internetową UOKiK.
- **Europejskie Centrum Konsumenckie (ECC):** Jeśli problem dotyczy pobytu w hotelu w innym kraju Unii Europejskiej, Norwegii, Islandii lub Wielkiej Brytanii.

j. Mediacja lub arbitraż

W niektórych przypadkach warto rozważyć mediację lub arbitraż jako alternatywę dla sporu sądowego. Mediator lub arbiter pomoże znaleźć rozwiązanie, które będzie akceptowalne dla obu stron. W Polsce takie usługi świadczą m.in. instytucje zrzeszone w Polskiej Izbie Mediatorów.

k. Przygotowanie do ewentualnej sprawy sądowej

Jeśli wszystkie inne metody zawiodą, można rozważyć wniesienie sprawy do sądu. W tym celu należy:

- zgromadzić wszystkie dokumenty i dowody,
- skonsultować się z prawnikiem specjalizującym się w prawie konsumenckim lub turystycznym,
- sporządzić pozew, uwzględniając wszystkie szczegóły dotyczące reklamacji oraz żądanej rekompensaty.

Artykuł udostępniony przez Fundację Togatus Pro Bono, ul. Warmińska 7/ 11 10-544 Olsztyn

Linki do artykułu:

<https://www.youtube.com/watch?v=VIHrhT08tyQ>

<https://www.facebook.com/fundacja.togatus/>

<https://fundacja.togatus.pl/>

Wzór reklamacji

[Data]

[Twoje Imię i Nazwisko]

[Adres]

[Miasto i Kod Pocztowy]

[Twój numer telefonu]

[Twój adres e-mail]

[Imię i Nazwisko odbiorcy]

[Stanowisko]

[Adres hotelu]

[Miasto i Kod Pocztowy]

Szanowni Państwo,

Niniejszym składam reklamację dotyczącą mojego pobytu w Państwa hotelu, który miał miejsce w dniach [wpisz daty pobytu], w pokoju numer [numer pokoju].

Chciałbym wyrazić swoje niezadowolenie z powodu niższego standardu usług, niż ten, który został mi zaoferowany podczas rezerwacji. Poniżej przedstawiam szczegółowy opis problemów, które napotkałem:

1. Czystość pokoju: Pokój, w którym zostałem zakwaterowany, był niedostatecznie sprzątnięty. Po przyjeździe zauważyłem kurz na meblach oraz brudne lustro w łazience.
2. Wyposażenie pokoju: W opisie oferty widniała informacja o dostępności klimatyzacji oraz minibarze. Niestety, w moim pokoju klimatyzacja nie działała prawidłowo, a minibar był pusty przez cały pobyt.
3. Hałas: W nocy było bardzo głośno z powodu remontu odbywającego się w sąsiednim pokoju, co uniemożliwiało spokojny sen.
4. Obsługa klienta: Obsługa hotelowa była nieuprzejma i niechętna do pomocy. Moje prośby o naprawę klimatyzacji i uzupełnienie minibaru zostały zignorowane.

Te problemy znacząco wpłynęły na mój komfort i zadowolenie z pobytu. Biorąc pod uwagę powyższe niedogodności, uważam, że usługi oferowane przez Państwa hotel nie odpowiadały standardom przedstawionym w ofercie rezerwacyjnej.

W związku z powyższym, proszę o rozpatrzenie mojej reklamacji oraz o zwrot części kosztów pobytu, a także o podjęcie odpowiednich kroków w celu poprawy jakości usług świadczonych w Państwa hotelu. Oczekuję odpowiedzi w ciągu 14 dni od otrzymania niniejszej reklamacji.

Z poważaniem,

[Twoje Imię i Nazwisko] _____

Upewnij się, że dołączasz wszelkie dowody, takie jak zdjęcia lub korespondencję, które mogą potwierdzić Twoje roszczenia.