

## Przed wakacjami - co warto wiedzieć?

**Jak reklamować nieudany wyjazd wakacyjny, ile kosztuje rozmowa telefoniczna za granicą, mobilne aplikacje ułatwiające podróż. O tych oraz innych ważnych sprawach przy planowaniu letniego wypoczynku przypomina 40 instytucji, w tym Rzecznik Praw Dziecka biorących udział w siódmej edycji akcji *Przed wakacjami, co warto wiedzieć?***

Już blisko połowa Polaków deklaruje, że wyjeżdża na wakacje z biurem podróży – wynika z badań przeprowadzonych na zlecenie UOKiK przez TNS Polska\*. Prawie trzy czwarte z nich deklaruje, że czyta umowy przed podpisaniem. Sondaże dotyczące usług turystycznych prowadzone od 2012 roku\*\* wskazują na to, że świadomość konsumentów stale rośnie. W tym czasie odsetek osób, które wiedzą, ile mają czasu na reklamację imprezy turystycznej wzrósł z 7 do 21 proc.

**Czytaj także:** [Przed wakacjami – co warto wiedzieć? ALFABET Bezpiecznych Wakacji Rzecznika Praw Dziecka \[1\]](#)

### Obawy związane z wakacjami

W porównaniu z rokiem ubiegłym wzrósł poziom naszych obaw związanych z wyjazdem organizowanym przez biuro podróży. Najwięcej bo 28 proc. osób boi się **upadłości organizatora wycieczki** ([w ubiegłym roku 19 proc.](#)) [2]. **Różnic warunków** na miejscu w stosunku do informacji przekazywanych przed wyjazdem obawia się 16 proc. a **złej obsługi na miejscu** - 11 proc. badanych (poprzednio w obu przypadkach po 10 proc. odpowiedzi).

**Warto wiedzieć:** wycieczka z tourooperatorem oznacza, że kupujemy co najmniej dwie, a zwykle kilka usług turystycznych (np. transport, hotel, wyżywienie) połączonych w jeden program. Za całość odpowiada organizator imprezy i do niego kierujemy ewentualne reklamacje.

### Przeczytaj umowę, zanim podpiszesz

**Blisko trzy czwarte klientów biur podróży (73 proc.) deklaruje, że czyta umowy przed decyzją o wykupieniu wycieczki i sprawdza, czy ich warunki są zgodne z prawem.** Jednak 23 proc. ankietowanych zapoznaje się z treścią kontraktu tylko w przypadku wycieczek zagranicznych. Od roku 2012 odsetek klientów biur podróży, którzy deklarują czytanie umów przed podpisaniem, systematycznie rośnie (2012 – 43 proc., 2013 – 49,2 proc., 2014 – 68 proc., 2015 – 68 proc., 2016 – 73 proc.).

**Warto wiedzieć:** 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.

### Jak składać reklamację?

**Poprawia się nasza wiedza w zakresie reklamacji imprez turystycznych.** Na pytanie: *ile jest czasu, licząc od zakończenia wycieczki, na złożenie reklamacji niewłaściwie wykonanych usług?*, prawidłową odpowiedź – 30 dni od zakończenia imprezy turystycznej - wskazała ponad jedna piąta ankietowanych (21 proc.). Stan wiedzy konsumentów w tym zakresie stale się poprawia. Dla porównania w roku 2012 poprawnie odpowiedziało 7 proc. ankietowanych, w roku 2013 – blisko 10 proc., rok temu 19 proc.

Od ubiegłego roku zdecydowanie poprawiła się wiedza Polaków na temat konsekwencji nieustosunkowania się biura podróży do złożonej reklamacji. Zgodnie z prawem, w przypadku braku odpowiedzi organizatora wycieczki na reklamację w terminie 30 dni od jej złożenia, uważa się, że uznał ją za uzasadnioną. W tym roku wiedziało o tym 41 proc. badanych podczas gdy w roku poprzednim - 28 proc.

**Warto wiedzieć:** konsument ma prawo do złożenia reklamacji i żądania obniżenia ceny wycieczki, jeżeli biuro podróży wykonuje usługi niezgodnie z umową (np. zapewniając gorszy niż w umowie standard hotelu). W oszacowaniu wysokości roszczenia pomocna jest [tabela frankfurcka](#) [3]. Nie ma ona wprawdzie mocy wiążącej, ale jest zwyczajowo uznawana przez wielu przedsiębiorców turystycznych. Przykładowo za brak balkonu możemy żądać do 10 proc., za hałas w nocy do 40 proc., a za brak wyżywienia do 50 proc. niższej ceny.

### Co powinieneś wiedzieć? - radzi 40 instytucji

**W tym roku, już po raz siódmy, w ramach wspólnej akcji *Przed wakacjami - co warto wiedzieć?* już po raz siódmy radzimy o czym pamiętać, planując urlop. W przedsięwzięciu bierze udział 40 instytucji,** które wspólnie informują m.in. o bezpieczeństwie, prawach i obowiązkach przed urlopem wypoczynkowym. Dzięki wspólnej akcji przydatne informacje będą łatwo dostępne poprzez linki do stron internetowych uczestników projektu:

- O czym pamiętać podpisując umowę z biurem podróży – [Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów](#) [4]
- Portale i aplikacje, dzięki którym wakacyjny pobyt za granicą będzie bezpieczniejszy - [Ministerstwo Spraw Zagranicznych](#) [5]
- Obowiązki organizatorów wyjazdów dla dzieci - [Ministerstwo Edukacji Narodowej](#) [6]
- [Centralna Ewidencja i wykazy w turystyce](#) [7], [akcja „Bezpieczna woda](#) [8]”, [niezbędne informacje dla turystów](#) [9] – Ministerstwo Sportu i Turystyki
- Sprawy podatkowe na wakacjach. Co wolno przywieźć z zagranicznej podróży – [Ministerstwo Finansów](#) [10]
- Parki Narodowe – co wolno, a czego nie? - [Ministerstwo Środowiska](#) [11]
- Prawa konsumentów podczas podróży i zakupów w UE – [Europejskie Centrum Konsumentów](#) [12]
- Jak wybrać odpowiednie ubezpieczenie turystyczne - [Rzecznik Finansowy](#) [13]

## Przed wakacjami - co warto wiedzieć?

Opublikowane na Rzecznik Praw Dziecka (<http://brpd.gov.pl>)

---

- Alfabet bezpiecznych wakacji - [Rzecznik Praw Dziecka](#) [1]
- O tym jak sprawdzić czystość kąpieliska i jego infrastrukturę, np. możliwość cumowania sprzętu wodnego, miejsca do kąpeli dla małych dzieci - [Główny Inspektorat Sanitarny](#) [14]
- Zabezpieczenie mieszkania podczas naszej nieobecności, bezpieczna podróż autokarem - [Komenda Główna Policji](#) [15]
- Bezpieczeństwo podczas uprawiania aktywnej turystyki oraz niektórych dyscyplin sportowych - [Centralny Instytut Ochrony Pracy - Państwowy Instytut Badawczy](#) [16]
- Postępowanie w czasie upału - [Instytut Meteorologii i Gospodarki Wodnej - Państwowy Instytut Badawczy](#) [17]
- Jak chronić dane osobowe w czasie wakacji - [Generalny Inspektor Ochrony Danych Osobowych](#) [18]
- Informacje o nowych opłatach roamingowych. Numery alarmowe i społeczne, pod którymi na terenie całej Unii Europejskiej można uzyskać pomoc - [Urząd Komunikacji Elektronicznej](#) [19]
- O prawach pasażerów w sytuacji opóźnionego/odwołanego lotu lub odmowy przyjęcia na pokład samolotu - [Urząd Lotnictwa Cywilnego](#) [20]
- Planowanie podróży, podstawowe prawa pasażerów oraz aplikacje mobilne przydatne podczas wakacyjnych wypraw koleją - [Urząd Transportu Kolejowego](#) [21]
- O [warunkach na drogach](#) [22], [ograniczeniach na przejściach granicznych](#) [23] oraz [opłatach na autostradach i drogach ekspresowych](#) [24] - Generalna Dyrekcja Dróg Krajowych i Autostrad
- Aby wizyta w Tatrach była bezpieczna i aby pozostały po niej same dobre wspomnienia, warto się przygotować - [Tatrzański Park Narodowy](#) [25]
- Bezpieczeństwo w ruchu drogowym, czyli o czym należy pamiętać wybierając się w podróż - [Instytut Transportu Samochodowego](#) [26]
- Co odbiorca energii powinien wiedzieć przed wyjazdem na urlop - [Urząd Regulacji Energetyki](#) [27]
- Jak przygotować się na upał oraz wiele innych porad - [Komenda Główna Państwowej Straży Pożarnej](#) [28]
- O Europejskiej Karcie Ubezpieczenia Zdrowotnego i możliwości korzystania z opieki zdrowotnej podczas urlopu w kraju poza miejscem zamieszkania - [Narodowy Fundusz Zdrowia](#) [29]
- Bezpieczeństwo w Internecie podczas wakacji - [Naukowa i Akademicka Sieć Komputerowa](#) [30].

W akcji biorą także udział Wojewódzkie Inspektoraty Inspekcji Handlowej: [Białystok](#) [31], [Bydgoszcz](#) [32], [Gdańsk](#) [33], [Gorzów Wielkopolski](#) [34], [Katowice](#) [35], [Kielce](#) [36], [Kraków](#) [37], [Lublin](#) [38], [Łódź](#) [39], [Olsztyn](#) [40], [Opole](#) [41], [Poznań](#) [42], [Rzeszów](#) [43], [Warszawa](#) [44], [Wrocław](#) [45], [Szczecin](#) [46].

\* Badanie *Konsument na wakacjach 2016*, TNS Polska, przeprowadzone na reprezentatywnej próbie 1000 Polaków, od 20 do 25 maja 2016 r.

\*\* Badania *Konsument na wakacjach* były prowadzone na zlecenie UOKiK także w latach [2012](#) [47], [2013](#) [48] i [2014](#) [49], [2015](#) [50].

## Przed wakacjami - co warto wiedzieć?

Opublikowane na Rzecznik Praw Dziecka (<http://brpd.gov.pl>)

---



Udostępnij: [Facebook](#) [52] [Google Plus](#) [53] [Twitter](#) [54]

**Adres URL źródła:** <http://brpd.gov.pl/aktualnosci/przed-wakacjami-co-warto-wiedziec-1>

- [View the full image](#) [51]

### Odnosiniki:

- [1] <http://brpd.gov.pl/aktualnosci/przed-wakacjami-co-warto-wiedziec-alfabet-bezpiecznych-wakacji-rzecznika-praw-dziecka>
- [2] [https://uokik.gov.pl/aktualnosci.php?news\\_id=11687](https://uokik.gov.pl/aktualnosci.php?news_id=11687)
- [3] <http://uokik.gov.pl/download.php?plik=9434>
- [4] [https://uokik.gov.pl/aktualnosci.php?news\\_id=12419](https://uokik.gov.pl/aktualnosci.php?news_id=12419)
- [5] [https://www.msz.gov.pl/pl/p/msz\\_pl/aktualnosci/wiadomosci/co\\_warto\\_wiedziec\\_](https://www.msz.gov.pl/pl/p/msz_pl/aktualnosci/wiadomosci/co_warto_wiedziec_)
- [6] <http://men.gov.pl/pl/wypoczynek>
- [7] <http://www.msport.gov.pl/dla-klientow-biur-podrozy/jak-korzystac-z-centralnej-ewidencji-organizatorow-turystyki-i-posrednikow-turystycznych-4>
- [8] <http://www.msport.gov.pl/aktualnosci-turystyka/2906-Akcja-informacyjno-edukacyjna-Bezpieczna-Woda->
- [9] <http://turystykabezryzyka.pl/>
- [10] <http://www.mf.gov.pl/ministerstwo-finansow/dzialalnosc/dzialalnosc-edukacyjna/przewodnik-wakacyjny>
- [11] <https://mos.gov.pl/aktualnosci/szczegoly/news/parki-narodowe-co-wolno-a-czego-nie/>
- [12] <http://www.konsument.gov.pl/pl/news/752/100/ECC-Net-Travel---darmowa-aplikacja-na-wakacje.html>
- [13] [http://rf.gov.pl/tekst.php?kategoria=porady-sezonowe&text\\_id=Ubezpieczenia\\_turystyczne&id=482](http://rf.gov.pl/tekst.php?kategoria=porady-sezonowe&text_id=Ubezpieczenia_turystyczne&id=482)
- [14] <http://gis.gov.pl/>
- [15] <http://www.policja.pl/pol/aktualnosci/127953,dok.html>
- [16] <https://www.ciop.pl/>
- [17] <http://www.imgw.pl/>
- [18] <http://www.giodo.gov.pl/1520270/j/pl/>

## Przed wakacjami - co warto wiedzieć?

Opublikowane na Rzecznik Praw Dziecka (<http://brpd.gov.pl>)

---

- [19] <http://www.uke.gov.pl/>
- [20] <http://www.ulc.gov.pl/pl/247-aktualnosci/3988-przed-wakacjami-co-warto-wiedziec%20->
- [21] <http://pasazer.utk.gov.pl/pas/aktualnosci/7606,Przed-wakacjami-co-warto-wiedziec.html?sid=e79f60a893b7ed51dc99152ec360ba8f>
- [22] <http://www.gddkia.gov.pl/pl/21/mapa-warunkow-drogowych>
- [23] <http://www.gddkia.gov.pl/pl/2436/Mapa-ograniczen-na-przejsciach-granicznych>
- [24] <http://www.gddkia.gov.pl/pl/14/oplaty-za-autostrady>
- [25] <http://tpn.pl/nowosci/przed-sezonem-garsc-informacji>
- [26] <http://www.its.waw.pl/TestFromCMS,1,4067,1.html?force>
- [27] <http://www.ure.gov.pl/pl/urząd/informacje-ogolne/aktualnosci/6565,Co-odbiorca-energii-powinien-wiedziec-przed-wyjazdem-na-urlop.html>
- [28] <http://www.straz.gov.pl/porady/index>
- [29] <http://nfz.gov.pl/aktualnosci/aktualnosci-centrali/wyjezdzasz-na-wakacje-co-warto-wiedziec,6876.html>
- [30] <https://dyzurnet.pl/aktualnosci/580>
- [31] <http://www.bialystok.wiih.gov.pl/?p=491&preview=true>
- [32] <http://wiih.com.pl/index.php/component/content/article/590-bez-przewodnicy-turystyczni->
- [33] [http://ihgd.pl/2016\\_11.html](http://ihgd.pl/2016_11.html)
- [34] [http://www.wiih.gorzow.pl/index.php?option=com\\_content&view=article&id=921:przed-wakacjami-co-warto-wiedzie-&catid=6:wyniki-kontroli&Itemid=4](http://www.wiih.gorzow.pl/index.php?option=com_content&view=article&id=921:przed-wakacjami-co-warto-wiedzie-&catid=6:wyniki-kontroli&Itemid=4)
- [35] <http://www.katowice.wiih.gov.pl/p,113,komunikaty-uokik>
- [36] <http://wiihkielce.pl/inspektorat/aktualnosci/83-2016>
- [37] <http://brpd.gov.pl/ssl.internetdsl.pl/%3Fq%3Daktualnosci>
- [38] [http://ihlublin.pl/aktualnosci-20\\_06\\_2016.html](http://ihlublin.pl/aktualnosci-20_06_2016.html)
- [39] <http://wiih.lodz.pl/?name=linki&id=31>
- [40] [http://ih.olsztyn.pl/wyswietl\\_informacje.php?id=130](http://ih.olsztyn.pl/wyswietl_informacje.php?id=130)
- [41] <http://www.opole.wiih.gov.pl/poradnik/31-przedwakacjami2015>
- [42] <http://poznan.wiih.gov.pl/cms/?przed-wakacjami-co-warto-wiedziec-,378>
- [43] <http://www.wiih.rzeszow.pl/24089/24089/>
- [44] <http://www.wiih.org.pl/index.php?id=4&zoom=261>
- [45] <http://wiih.ibip.wroc.pl/public/>
- [46] [http://www.wiih.pomorzeczachodnie.pl/aktualnosci/pokaz/109\\_przed\\_wakacjami\\_-\\_co\\_warto\\_wiedziec](http://www.wiih.pomorzeczachodnie.pl/aktualnosci/pokaz/109_przed_wakacjami_-_co_warto_wiedziec)
- [47] <https://uokik.gov.pl/download.php?plik=11945>
- [48] <https://uokik.gov.pl/download.php?plik=13461>
- [49] <https://uokik.gov.pl/download.php?plik=15124>
- [50] <https://uokik.gov.pl/download.php?plik=16563>
- [51] [http://brpd.gov.pl/sites/default/files/c\\_blueorange\\_studio\\_50481616\\_1.jpg](http://brpd.gov.pl/sites/default/files/c_blueorange_studio_50481616_1.jpg)
- [52] <http://facebook.com/sharer.php?u=http%3A%2F%2Fbrpd.gov.pl%2Faktualnosci%2Fprzed-wakacjami-co-warto-wiedziec-1&t=Przed%20wakacjami%20-%20co%20warto%20wiedzie%C4%87%3F>
- [53] <https://plus.google.com/share?url=http%3A%2F%2Fbrpd.gov.pl%2Faktualnosci%2Fprzed-wakacjami-co-warto-wiedziec-1>
- [54] <http://twitter.com/intent/tweet?url=http%3A%2F%2Fbrpd.gov.pl%2Faktualnosci%2Fprzed-wakacjami-co-warto-wiedziec-1&text=Przed%20wakacjami%20-%20co%20warto%20wiedzie%C4%87%3F>

## **Przed wakacjami - co warto wiedzieć?**

Opublikowane na Rzecznik Praw Dziecka (<http://brpd.gov.pl>)

---