

WAKACYJNY PORADNIK PRAWNY

Nic nie zapewnia większej efektywności pracy jak udany urlop. Nic zaś tak nie psuje wypoczynku jak opóźniony lot, zgubiony bagaż, choroba czy warunki hotelowe niezgodne z umową. Z myślą o tym, aby Państwa wypoczynek był jak najbardziej satysfakcjonujący przygotowaliśmy krótki poradnik prawny. Mamy nadzieję, że informacje w nim zawarte będą dla Państwa pomocne i pozwolą uniknąć niepotrzebnego stresu zarówno w czasie planowania podróży jak i w jej trakcie. Życzymy Państwu wspaniałych wakacji.

adw. dr Katarzyna Eger

PRZED PODRÓŻĄ

Rozsądnie wybieraj kierunek wyjazdu zagranicznego.

Pamiętaj, aby sprawdzić stronę internetową:

✓ www.msz.gov.pl/pl/informacje_konsularne/ostrzezenia

Znajdziesz tam aktualizowane na bieżąco ostrzeżenia wydawane przez Ministerstwo Spraw Zagranicznych, dotyczące różnego rodzaju zagrożeń, z jakimi może wiązać się zagraniczna podróż.

Jeśli wyjeżdżasz za granicę pamiętaj, że **możesz zarejestrować swoją podróż** na stronie:

✓ odyseusz.msz.gov.pl

W nadzwyczajnych sytuacjach za granicą, konsul podejmie z Tobą kontakt i przekaże Ci niezbędne informacje dotyczące potencjalnych zagrożeń i sposobach ich uniknięcia.

Warto również pobrać przygotowaną przez MSZ aplikację - **iPolak**, która zapewni Ci dostęp do aktualnych informacji.

Wiele przydatnych wiadomości znajdziesz też na stronie:

✓ polakzagranica.msz.gov.pl

Przed wykupieniem wycieczki/dokonaniem rezerwacji, **zweryfikuj ofertę, z której zamierasz skorzystać**. Np. sprawdź, czy hotel, w którym masz być zakwaterowany, istnieje w rzeczywistości. W tym celu sprawdź, czy posiada własną stronę internetową, czy w sieci znajdują się opinie na jego temat. Możesz też skontaktować się telefonicznie z obsługą i upewnić się, czy rezerwacja została prawidłowo dokonana.

UBEZPIECZENIE

✓ **Wyjazd indywidualny w obrębie UE**

Jeżeli nie zamierzasz opuszczać terytorium UE, ważne abyś pamiętał o wyrobieniu i zabraniu ze sobą **Europejskiej Karty Ubezpieczenia Zdrowotnego (EKUZ)**. Potwierdza ona prawo do korzystania na koszt NFZ z niezbędnych świadczeń zdrowotnych w czasie tymczasowego pobytu na terenie innego państwa członkowskiego UE i EFTA (m.in. Szwajcarii i Norwegii).

Wnioski o wydanie EKUZ rozpatrywane są przez oddziały wojewódzkie oraz przez wybrane delegatury NFZ. **W Łodzi kartę można uzyskać od ręki w oddziale przy Kopcińskiego 58**. Aby NFZ pokrył koszty leczenia, musisz korzystać tylko z placówek publicznych, posiadających umowę z miejscowym odpowiednikiem NFZ. Korzystając z EKUZ zagranicą pamiętaj, że podlegasz obowiązkom i korzystasz z praw wynikających z ustawodawstwa państwa członkowskiego UE/EFTA na tych samych warunkach, co ubezpieczeni w tym państwie. Posiadanie karty nie uprawnia do bezpłatnego transportu sanitarnego do kraju.

Więcej potrzebnych informacji znajdziesz na stronach internetowych:

- ✓ nfz.gov.pl/dla-pacjenta/zalstw-sprawe-krok-po-kroku/jak-wyrobic-karte-ekuz
- ✓ ekuz.nfz.gov.pl/content/ulotki

✓ **Wyjazd indywidualny poza UE**

Jeśli wyjeżdżasz poza UE, sam musisz zadbać o swoje ubezpieczenie. Ubezpieczenie podróżne może być zawarte ramach polisy indywidualnej, ale także, jako polisa rodzinna lub w ramach tzw. grupy otwartej, w której ubezpieczonymi może być grupa osób niespokrewnionych.

Najważniejszymi z dostępnych opcji są ubezpieczenia kosztów leczenia za granicą, ubezpieczenie odpowiedzialności cywilnej oraz ubezpieczenie następstw nieszczęśliwych wypadków.

✓ **Wyjazd z biurem podróży**

Jeśli wybierasz się na wypoczynek zorganizowany przez biuro podróży, to w myśl Ustawy o usługach turystycznych organizator imprezy musi ubezpieczyć Cię od kosztów leczenia (KL) i od następstw nieszczęśliwych wypadków (NNW).

Zwykle jednak ubezpieczenie zapewnione przez biuro podróży opiewa na minimalną dopuszczoną kwotę. Warto, więc sprawdzić sumę ubezpieczenia oraz jego zakres, tzn. z tytułu, jakich zdarzeń ubezpieczyciel wypłaci świadczenia. Pamiętać należy o możliwości rozszerzenia ubezpieczenia – w OWU znajdziesz informacje o tym, o jakie opcje możesz rozszerzyć swoją ochronę.

✓ **Ubezpieczenie dodatkowe**

Często standardowe polisy ubezpieczeniowe, czy to zawierane indywidualnie, czy to przez biuro podróży, nie obejmują swoim zakresem szkód powstałych w wyniku uprawiania sportów ekstremalnych. W związku z tym sprawdź, czy Twoja polisa zapewnia Ci ochronę w razie wypadków powstałych np. w czasie nurkowania czy wspinaczki górskiej. Przykładowo można wskazać na ubezpieczenie DAN (Divers Alert Network) dla nurków czy ubezpieczenie Alpenverein przy wyjściach w góry. Pamiętaj, że większość polis ubezpieczeniowych nie obejmuje sytuacji, gdy w momencie wypadku

poszkodowany pozostaje pod wpływem alkoholu. Istnieje jednak możliwość wykupienia dodatkowej ochrony, w postaci, tzw. **klauzuli alkoholowej**.

TRANSPORT

✓ **Odwołane loty**

Zgodnie z regulacją unijną pasażerowi przysługuje odszkodowanie w wysokości **250 lub 400 Euro (w zależności od długości trasy)**, jeżeli lot został odwołany na mniej niż 14 dni przed planowaną datą wylotu. Dopuszczalnym jest także na podstawie regulacji polskiej dochodzenie pełnego odszkodowania na zasadach ogólnych.

Tak, więc jeżeli lot został odwołany, a Ty wskutek tego ponosisz szkodę (np. spóźniłeś się do teatru, nie dotarłeś na konferencję naukową), możesz domagać się wypłaty stosownego odszkodowania.

✓ **Gdy lot spóźnia się**, o co najmniej:

- 2 godziny dla rejsów na odległość do 1,5 tysiąca kilometrów,
- 3 godziny dla rejsów powyżej 1,5 tysiąca km na terenie UE lub 1,5 – 3,5 tys. km dla rejsów pomiędzy krajami UE a krajami spoza UE,
- 4 godziny w pozostałych przypadkach, pasażerowie muszą mieć zapewnione: bezpłatne napoje i posiłki, możliwość wykonania dwóch połączeń telefonicznych, wysłania dwóch faksów, telefaksów lub wiadomości e-mailowych.

Ponadto, jeżeli opóźnienie wynosi, co najmniej jeden dzień, linie lotnicze muszą zapewnić podróżnym zakwaterowanie w hotelu oraz transport między lotniskiem a miejscem zakwaterowania.

- ✓ Jeżeli linie lotnicze nie zapewniły Ci wskazanej opieki, zachowaj wszystkie poniesione rachunki za jedzenie, napoje, etc., aby załączyć je do reklamacji. Będą one podstawą do ubiegania się od linii lotniczych o zwrot kosztów.

Jeśli oczekiwanie na Twój lot przekroczy 5 godzin możesz zrezygnować z umowy z przewoźnikiem i domagać się zwrotu kosztów biletu.

✓ **Bagaż zgubiony na lotnisku**

Jeśli po odebraniu bagażu stwierdzisz, że jest on uszkodzony, względnie nie odnajdziesz go wcale, zgłoś się do Biura Zagubionego Bagażu w hali przylotów. Jeśli to możliwe trzeba sprawdzić, czy w bagażu niczego nie brakuje, przygotować kwit bagażowy oraz odcinek biletu lotniczego.

Sprawy zagubionego lub zniszczonego bagażu reguluje Konwencja Montrealska. Linie lotnicze zwykle nie chcą brać odpowiedzialności za cenne rzeczy pasażerów, najczęściej wliczają ograniczenia w swoich regulaminach, dlatego przed podróżą warto zapoznać się z warunkami przewozu. Na skargę związaną z uszkodzeniem walizki lub plecaka mamy 7 dni od chwili jej dostarczenia, a w przypadku, gdy bagaż nie dotarł na czas – 21 dni.

Pamiętaj, że cenne przedmioty bezpieczniej przewozić w bagażu podręcznym.

✓ **Opóźniony pociąg**

Istnieją dwie podstawy uzyskania odszkodowania za opóźnienie pociągu. Jedna wynika z przepisów unijnych, druga – z krajowych. Obydwie podstawy można łączyć. Zgodnie z regulacją unijną pasażer może liczyć na zwrot:

- 25 % ceny biletu w przypadku opóźnienia wynoszącego od 60 do 119 minut;
- 50 % ceny biletu w przypadku opóźnienia wynoszącego 120 minut lub więcej.

Jeśli chodzi o polskie przepisy – to podobnie jak w przypadku opóźnionego lotu, dla uzyskania odszkodowania konieczne jest wykazanie poniesionej szkody. Przewoźnik może uwolnić się od odpowiedzialności, jeżeli opóźnienie pociągu i powiązana z nim szkoda wynikły z przyczyn całkowicie od niego niezależnych, np. spowodowanych warunkami atmosferycznymi.

NA MIEJSCU

W sytuacji nieprawidłowego wykonania umowy przez organizatora turysta ma określone prawa. Jednym z podstawowych jest prawo do żądania odpowiedniej rekompensaty w postaci odszkodowania. Wysokość takiego odszkodowania będzie zależeć jednak od charakteru wyrządzonych szkód. W przypadku takich nieprawidłowości jak brak basenu trudno jednak określić wymiar roszczenia. Z pomocą może przyjść w takiej sytuacji tzw. **tabela frankfurcka**. Określa ona w procentach bonifikatę (obliczaną od wartości wycieczki) przysługującą w razie niewywiązania się organizatora z umowy. Ponadto uczestnik wycieczki może domagać się zadośćuczynienia za szkodę niemajątkową. Przyczyny dyskomfortu mogą być różnorakie: za mały pokój, okna wychodzące na hałaśliwą ulicę zamiast na plażę, brak specjalnej diety (wbrew wcześniejszej umowie).

- ✓ W przypadku, gdy warunki naszego pobytu różnią się od tego, co zapisane jest w umowie należy najpierw **zgłosić reklamację rezydentowi**. Może on w ramach swoich kompetencji rozwiązać sprawę poprzez zaproponowanie nam jakiegoś świadczenia zastępczego np. zmiany pokoju, nieodpłatnych dodatkowych posiłków, innej bezpłatnej wycieczki fakultatywnej.
- ✓ Zgodnie z prawem mamy możliwość zgłosić naszą reklamację w ciągu **30 dni od powrotu z wyjazdu**. Biuro podróży ma także 30 dni, żeby nam na nią odpowiedzieć. W przypadku braku odpowiedzi ze strony biura podróży w tym terminie, uznaje się naszą reklamację z mocy prawa za uwzględnioną. W przypadku odmowy uwzględnienia naszego roszczenia przez biuro podróży mamy prawo złożyć pozew do sądu o odszkodowanie wraz z zadośćuczynieniem za zmarnowany urlop.
- ✓ Pamiętać należy, że zarówno przy dochodzeniu zadośćuczynienia jak i odszkodowania, to na turyście spoczywa obowiązek udowodnienia powstałych szkód.
W związku z tym warto zgromadzić zdjęcia, filmy czy oświadczenia osób, które były razem z nami na wyjeździe.

Niniejszy poradnik nie stanowi opinii prawnej. Zachęcamy Państwa do kontaktu w przypadku wystąpienia problemów w Państwa podróży.