

ABC praw turysty

Wyjazdy z biurami podróży

cz.I /I-uprawnienia turystów; II-Last minute; III-jak podpisać umowę z biurem podróży; IV-timesharing; V- reklamacja nie tylko po powrocie; VI- umowa z przewoźnikiem; VII-gdy na lotnisku ginie bagaż; VIII- ubezpieczenia;/

cz. II

/IX- pieniądze na powrót do kraju -konsul; X-odpowiedzialność odszkodowawcza biura podróży; XI- ubezpieczenie zdrowotne; XII- gdzie i jak kupić polisę turystyczną; XIII- odpowiedzialność hotelarza; XIV-jak działa system OC w Europie; XV-towary zwolnione z ceł/

I. Podstawowe uprawnienia turystów

Turysta ma prawo domagać się, aby wycieczka spełniała wymogi określone w umowie. Może odstąpić od umowy i złożyć reklamację wówczas, gdy biuro turystyczne nie wywiąże się z umowy.

II. Last minute /sprzedaż w ostatniej chwili/nie pozbawia praw

Wyłączenie odpowiedzialności i prawa złożenia reklamacji przez biuro przy sprzedaży oferty last minute narusza prawo i jest niedopuszczalne.

Biura podróży, sprzedając oferty last minute, wyłączają często swoją odpowiedzialność i prawo uczestnika wycieczki do złożenia reklamacji. Postanowienia takie są niezgodne z prawem, gdyż klienci korzystający z takich ofert objęci są taką samą ochroną prawną jak w przypadku zakupu imprezy przed obniżką ceny.

Biura turystyczne coraz częściej kuszą swoich klientów tzw. ofertami last minute, polegającymi na tym, że klient w ostatniej chwili kupuje wycieczkę i w zamian ponosi niższe koszty. W ten sposób biura turystyczne najczęściej wyprzedają miejsca, które nie zostały sprzedane wcześniej i najprawdopodobniej z ceną pierwotną w ogóle nie zostałyby sprzedane. Ustawa o usługach turystycznych nie przewiduje jednak odrębnej kategorii usług takich jak last minute. Dlatego należy do nich stosować te same zasady, które obowiązują przy sprzedaży tradycyjnych usług turystycznych.

Wyłączenie odpowiedzialności

Częstą praktyką biur turystycznych jest wyłączanie ich odpowiedzialności w przypadku ofert last minute, a także innych określanych jako promocyjne czy specjalne. Biura wyłączają również w umowie możliwość złożenia reklamacji przez niezadowolonego z realizacji usługi klienta. Bywa także, że zastrzegają w ofertach last minute prawo do

zmiany programu lub usług, np. zmianę miejsca zakwaterowania lub programu wycieczki. Organizatorzy uchylają się także od odpowiedzialności za nienależyte i błędne informacje udzielone uczestnikowi przez biuro podróży sprzedające imprezy na rzecz organizatora.

Prawo do ochrony

Działania takie nie są jednak zgodne z prawem. Tego rodzaju postępowanie to nic innego jak ograniczanie przez przedsiębiorcę odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania, bądź zapewnienie sobie prawa do jednostronnej zmiany umowy, co stanowi zakazane klauzule umowne. Każdemu klientowi, który korzysta z oferty last minute lub innej objętej promocją, przysługuje pełna ochrona i nie ma znaczenia, że cena jest obniżona. W związku z tym każda istotna zmiana warunków wyjazdu może być dokonana w uzgodnieniu z klientem. Powinien on bowiem o tym wiedzieć i, jeśli ich nie akceptuje, musi mieć prawo odstąpienia od umowy. Istotne zmiany warunków wycieczki są również podstawą do złożenia przez jej uczestnika reklamacji, która musi być rozpatrzona zgodnie z ogólnymi zasadami.

Finał w sądzie

Jeżeli biuro nie uznaje praw uczestnika imprezy last minute do odstąpienia od umowy lub złożenia reklamacji, wtedy może on wystąpić do sądu. I tu uwaga. Biura turystyczne nierzadko określają w umowach, że spory między stronami rozstrzygać będzie sąd właściwy dla siedziby organizatora turystyki. Tymczasem nie w każdym przypadku tak właśnie jest. Zgodnie z prawem, gdy organizator pozywa uczestnika imprezy, sądem właściwym jest sąd miejsca zamieszkania uczestnika lub sąd właściwy ze względu na miejsce wykonania umowy.

PODSTAWA PRAWNA • Artykuł 11a i 11b ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych (Dz.U. z 2004 r. nr 223, poz. 2268 z późn. zm.).

Przykład zakaz reklamacji:

Do najczęściej występującej zakazanej klauzuli umownej dotyczącej ofert last minute należy stwierdzenie:

„W przypadku ofert last minute biuro wyłącza swoją odpowiedzialność za zgodność świadczenia z ofertą. W przypadku zakupu imprez po cenach promocyjnych biuro wyłącza również prawo do złożenia reklamacji”.

Zapisy takie zostały uznane przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów za naruszające prawa konsumenta i niedopuszczalne

III. Jak podpisać umowę z biurem podróży ?

Przed podpisaniem umowy z konkretnym biurem podróży trzeba dokładnie zapoznać się z warunkami umowy o świadczenie usług turystycznych – sprawdzić, czy zawierają one wszystkie określone przepisami prawa informacje. Warto też porównać przedstawiony

wzór umowy z wykazem klauzul niedozwolonych, które na bieżąco publikuje Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

Podpisując umowę klient potwierdza, że zapoznał się z warunkami uczestnictwa w wycieczce. Jeżeli przypuszcza, że w umowie znajdują się sprzeczne z prawem postanowienia, to powinien zwrócić na to uwagę biura podróży.

IV. Hotel za ryczałt na trzy lata /timesharing/

Zawierając umowę timesharingu turysta nabywa prawo do korzystania przez kilka lat w określonym czasie z hotelu lub mieszkania w celach turystycznych. W zamian uiszcza opłatę ryczałtową.

Przedmiotem umowy timesharingu jest korzystanie w określonym czasie, przez kilka lat, z hotelu lub mieszkania w celach turystycznych, w zamian za opłatę ryczałtową. Umowa taka może być zawarta jedynie pomiędzy przedsiębiorcą, a osobą fizyczną.

Jednym z coraz częściej wykorzystywanych sposobów na organizowanie sobie wypoczynku jest podpisywanie umowy timesharingu. Umowa ta polega na tym, że klient co najmniej przez trzy lata może korzystać z budynku lub pomieszczenia mieszkalnego przedsiębiorcy w z góry oznaczonym czasie w każdym roku, a w zamian za to zobowiązuje się do zapłaty przedsiębiorcy ryczałtowego wynagrodzenia. Przez zawarcie umowy timesharingu nabywca nie staje się właścicielem danego obiektu, lecz uzyskuje powtarzające się prawo do korzystania z niego w oznaczonym umową terminie, bez konieczności ponoszenia kosztów zakupu danej nieruchomości. Inaczej mówiąc, uzyskuje on prawo do corocznego użytkowania nieruchomości przez określoną w umowie liczbę lat.

Na taki sposób spędzania urlopu decydują się najczęściej osoby, którym nie zależy na zwiedzaniu i poznawaniu nowych miejsc, ale na odpoczynku w spokojnym i cichym miejscu lub w otoczeniu, które bardzo lubią, jak np. góry, morze, jeziora. W zamian za to mogą one liczyć na to, że koszty wakacji będą niższe, gdyż przedsiębiorca, mając gwarancję zysku z lokalu przez kilka lat, będzie mógł obniżyć koszty jego wynajęcia. Timesharing z założenia jest jednak umową długoterminową, czyli wymagającą bardzo dokładnego przemyślenia i kalkulacji nawet najdrobniejszych kosztów. Klient musi bowiem rozważyć sytuację, co np. zrobi w przypadku, gdy po kilku latach budynek, w którym ma apartament, zostanie zaniedbany albo trudno dostępny z powodu redukcji połączeń lotniczych z danym miejscem.

Najpierw prospekt...

Podpisanie umowy timesharingu dopuszczalne jest jednak jedynie w sytuacji, kiedy jedna jej strona występuje w umowie jako osoba fizyczna, a umowa nie dotyczy zakresu działalności gospodarczej prowadzonej przez przedsiębiorcę, czyli drugą stronę umowy. Niedopuszczalne jest zatem podpisanie umowy timesharingu pomiędzy dwoma przedsiębiorcami. Dodatkowo zanim dojdzie do zawarcia umowy timesharingu, klient musi najpierw otrzymać od przedsiębiorcy pisemny prospekt. Prospekt ten powinien zawierać dokładne informacje o przedsiębiorcy, właścicielu budynku lub pomieszczenia

mieszkalnego, określenie lokalu i treści prawa korzystania z niego, dane dotyczące usług oraz urządzeń związanych z korzystaniem z budynku lub pomieszczenia mieszkalnego, informacje o kosztach oraz o prawie odstąpienia od umowy.

...potem umowa

Dopiero gdy klient zapozna się z treścią prospektu, można przystąpić do zawarcia właściwej umowy timesharingu. Umowa powinna być sporządzona w języku urzędowym państwa, w którym nabywca ma miejsce zamieszkania lub którego jest obywatelem. Zawsze powinna ona wskazywać, pomiędzy kim została zawarta, czyli musi zawierać imię, nazwisko i miejsce zamieszkania nabywcy, oraz nazwę przedsiębiorcy oraz adres jego siedziby. Umowa ta powinna określać również czas, na jaki została zawarta, który nie może być krótszy niż trzy lata oraz terminy, w których w każdym roku nabywca może korzystać z budynku lub pomieszczenia mieszkalnego lub też określenie sposobu oznaczania tego czasu. Konieczne jest także dokładne określenie budynku lub pomieszczenia mieszkalnego, z którego nabywca może korzystać, lub też określenie sposobu oznaczania tego budynku. Strony umowy powinny zapisać również postanowienie, z którego będzie wynikało, że wykonywanie nabytego prawa nie jest związane z kosztami, ciężarami ani zobowiązaniami innymi niż określone w umowie. Umowa timesharingu, tak jak każda inna umowa, musi być oczywiście podpisana przez obie strony oraz musi zawierać określenie miejsca i daty jej zawarcia. Przedsiębiorca obowiązany jest doręczyć nabywcy umowę bezpośrednio po jej zawarciu.

Od umowy timesharingu można również odstąpić. Odstąpienie to możliwe jest w ciągu dziesięciu dni od dnia, w którym umowa została stronie doręczona. Klient, który zdecydował się na odstąpienie, musi tylko złożyć przedsiębiorcy pisemne oświadczenie i nie musi go niczym uzasadniać. Bardzo często jednak umowy timesharingu zawierają zapisy o kwocie tzw. odstępnego, która nie jest mała.

Należyte wykonanie umowy

Zgodnie z treścią umowy timesharingu przedsiębiorca zobowiązuje się, że w określonym czasie będzie udostępniał ściśle określony lokal, który spełnia zapisane w umowie standardy, a w zamian za to otrzyma zapłatę. Obie strony umowy zobowiązują się zatem, że świadczenie swoje będą wykonywały należycie. Przedsiębiorca nie może zatem np. zamieniać wynajmowanego lokalu na inny o niższym standardzie. Klient nie może natomiast np. zapłacić przedsiębiorcy mniej pieniędzy, gdy np. w danym sezonie była kiepska pogoda i przebywał w lokalu przez krótki okres lub wcale w nim wtedy nie zamieszkał. Jeżeli którakolwiek ze stron nie będzie wywiązywała się z umowy, wtedy druga strona może wystąpić z pozwem do sądu o odszkodowanie za nienależyte spełnienie świadczenia.

TERMINY NA ODSTĄPIENIE

- Nabywca może odstąpić od umowy bez podania przyczyny w terminie dziesięciu dni od doręczenia mu dokumentu umowy, składając przedsiębiorcy stosowne oświadczenie na piśmie.

- Jeżeli umowa nie zawiera wszystkich danych i informacji wymaganych przez ustawę o timesharingu, termin dziesięciodniowy ulega przedłużeniu o okres od doręczenia dokumentu umowy do chwili dostarczenia na piśmie uzupełnienia zawierającego brakujące dane i informacje. W przypadku gdy uzupełnienie takie nie zostanie doręczone, to termin dziesięciodniowy ulega przedłużeniu o trzy miesiące i wynosi trzy miesiące i dziesięć dni.
- Jeżeli przedsiębiorca nie doręczył nabywcy prospektu przed zawarciem umowy, to termin do odstąpienia od umowy wynosi trzy miesiące od doręczenia dokumentu umowy.

WAŻNE

Umowa timesharingu może być zawarta jedynie pomiędzy osobą fizyczną a przedsiębiorcą, a umowa nie dotyczy zakresu działalności gospodarczej prowadzonej przez przedsiębiorcę.

WYGÓROWANA KWOTA ODSTĄPIENIA

Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów uznał, że żądanie zbyt wygórowanej sumy odstąpienia od umowy timesharingu jest niezgodne z prawem. Zdaniem sądu wyliczenie sumy odstępnego musi być jasno określone, a głównym składnikiem tej sumy powinny być koszty podpisania umowy i ewentualne straty, jakie zostały poniesione w wyniku odstąpienia od umowy. Za koszt zawarcia umowy nie można jednak uznać kosztów prezentacji oferty firmy, gdyż jest to zwykła działalność marketingowa. Ponadto sąd uznał, że niedopuszczalne jest wprowadzenie takiego zapisu umowy, zgodnie z którym jedynie konsument zobowiązany jest do zapłacenia sumy odstępnego, a obowiązek taki nie ciąży na przedsiębiorcy.

PODSTAWA PRAWNA • Ustawa z dnia 13 lipca 2000 r. o ochronie nabywców prawa korzystania z budynku lub pomieszczenia mieszkalnego w oznaczonym czasie w każdym roku oraz o zmianie ustaw Kodeks cywilny, Kodeks wykroczeń i ustawy o księgach wieczystych i hipotece (Dz.U. nr 74, poz. 855 z późn. zm.).

• Dyrektywa 94/47 z dnia 26 października 1994 r. w sprawie ochrony nabywców w odniesieniu do niektórych aspektów umów odnoszących się do nabywania praw do korzystania z nieruchomości w oznaczonym czasie (O. J. L 280 z dnia 29 października 1994 r.).

V. Reklamacja nie tylko po powrocie

Reklamując nieudaną wycieczkę klient może domagać się spełnienia świadczenia zastępczego, zwrotu kosztów wycieczki i dodatkowo poniesionych kosztów lub odszkodowania. Do reklamacji warto dołączyć posiadane dowody, np. zdjęcia hotelu innego od gwarantowanego umową.

Jeżeli biuro turystyczne nie wywiązuje się z podpisanej umowy, uczestnik wycieczki ma prawo złożenia reklamacji. Biuro powinno rozpoznać ją w terminie 30 dni. Klient w piśmie reklamującym może domagać się spełnienia świadczenia zastępczego, zwrotu kosztów wycieczki i dodatkowo poniesionych kosztów lub odszkodowania.

Udział w imprezie zorganizowanej przez biuro podróży zawsze wiąże się z zawarciem umowy o świadczenie usług turystycznych. Umowa ta powinna przede wszystkim określać czas, miejsce oraz sposób spełnienia usługi. Jeśli biuro wykonuje taką umowę nieprawidłowo, niezadowolonemu klientowi przysługuje prawo złożenia reklamacji. Reklamacja taka może być złożona u pilota lub rezydenta, podczas tzw. wyjazdów pobytowych lub też po zakończeniu wycieczki.

Komu złożyć reklamację?

Klient powinien wszystkie zdarzenia, które naruszają umowę, reklamować już w trakcie trwania wycieczki – u jej pilota lub rezydenta. Dzięki temu istnieje szansa, że przynajmniej część nieprawidłowości zostanie od razu naprawiona. Pilot lub rezydent powinni potwierdzić przyjęcie reklamacji i jeżeli jest ona uzasadniona, w miarę swoich możliwości naprawić nieprawidłowości. Jeżeli jednak nie są oni w stanie załatwić reklamacji lub uważają, że nie jest ona uzasadniona, to powinni przekazać ją organizatorowi wycieczki. W takiej sytuacji biuro podróży ma 30 dni na pisemne ustosunkowanie się do reklamacji. Jeżeli reklamacja jest złożona u pilota, czyli w trakcie trwania imprezy, wtedy termin ten liczony jest od dnia zakończenia imprezy. Jeżeli jednak reklamacja jest złożona po zakończeniu wycieczki bezpośrednio u jej organizatora, do czego oczywiście każdy klient ma prawo, to 30-dniowy termin liczony jest od dnia złożenia reklamacji. Jeśli biuro turystyczne w tym czasie nie ustosunkuje się pisemnie do złożonej reklamacji, wtedy przyjmuje się, że uznało ją za uzasadnioną.

Świadczenie zastępcze

Klient ma prawo złożenia reklamacji w każdym przypadku niewywiązania się przez biuro podróży z zobowiązań, które nałożyło na siebie podpisując umowę. Jeżeli jednak świadczenie usług przez biuro jest niemożliwe z przyczyn od niego niezależnych, gdyż np. hotel, w którym mieli zamieszkać turyści, został zalany na skutek powodzi, to biuro ma obowiązek wykonać tzw. świadczenie zastępcze, bez obciążania klienta dodatkowymi kosztami. Świadczenie zastępcze musi być co najmniej takiej samej jakości, jak świadczenie przewidziane w umowie. Jeśli jednak okaże się gorsze (np. hotel zastępczy będzie niższej klasy), wtedy klient może żądać obniżenia ceny. Gdyby wykonanie świadczenia zastępczego nie było możliwe albo klient z uzasadnionych powodów nie wyrazi na nie zgody i odstąpi od umowy, biuro podróży musi zapewnić mu powrót do miejsca rozpoczęcia imprezy lub innego uzgodnionego miejsca. Jeżeli biuro nie wypełni i tego obowiązku, klientowi również przysługuje prawo złożenia reklamacji.

Pismo reklamacyjne

W piśmie reklamacyjnym koniecznie trzeba podać dane identyfikujące skarżącego, czyli imię, nazwisko, adres zameldowania oraz informacje dotyczące umowy z biurem podróży, czyli kiedy została ona zawarta, jaki jest jej numer oraz co było jej przedmiotem. W reklamacji klient musi dokładnie opisać stwierdzone niezgodności świadczonych usług z umową. Musi on zatem wskazać, że np. warunki panujące w hotelu były inne niż przewidywała umowa i na czym ta niezgodność polegała lub np. że program zwiedzania nie pokrywał się z tym, jaki określono w umowie. Dobrze jest na poparcie swoich twierdzeń

dołączyć do reklamacji posiadane dowody. Mogą to być np. zdjęcia lub oświadczenia właściciela hotelu, że jest on trzygwiazdkowy, a nie pięciogwiazdkowy, jak określała umowa. Klient składający reklamację musi wskazać również, czego oczekuje w związku z niewłaściwym wykonywaniem umowy. Może to być np. zwrot jakiejś sumy pieniędzy lub spełnienie świadczenia zastępczego, czyli np. innej wycieczki.

Reklamacja musi mieć formę pisemną, co m.in. uchroni od wątpliwości co do tego, kiedy reklamacja była wniesiona oraz jakie zgłoszono zarzuty i żądania. Pismo reklamacyjne warto sporządzić w dwóch egzemplarzach. Jeśli jest składane w trakcie imprezy, na egzemplarzu, który turysta sobie pozostawia, powinno znaleźć się oświadczenie pilota o przyjęciu reklamacji. Jeśli natomiast pismo reklamacyjne składa w biurze podróży po powrocie, wtedy trzeba zadbać, aby przyjęcie reklamacji potwierdził pracownika biura.

Żądania klienta

W razie nie wywiązania się przez biuro podróży z umowy, można przede wszystkim żądać spełnienia świadczenia zastępczego. Ponadto można domagać się zwrócenia poniesionych kosztów. Klientowi przysługuje zwrot pełnej kwoty ceny imprezy bez jakichkolwiek potrąceń. Od biura podróży uczestnik wycieczki może również żądać zwrotu dodatkowych wydatków, które zgodnie z umową powinny obciążać organizatora wycieczki (jako zawarte w cenie imprezy), jak np. opłaty lotniskowe, koszty wyżywienia lub dodatkowych atrakcji wycieczki. Takie wydatki trzeba udokumentować rachunkami.

Po powrocie do domu można również dochodzić odszkodowania za niewłaściwe wykonanie umowy. Podstawą takiego roszczenia jest kodeks cywilny i należy z nim wystąpić w pozwie do sądu. Należy w nim wykazać wysokość szkody oraz to, że została ona wyrządzona z winy organizatora wycieczki. Dochodzenie odszkodowania nie będzie możliwe, jeżeli biuro turystyczne chciało wykonać świadczenie zastępcze, jednak nie było to możliwe z powodu działania siły wyższej albo działań lub zaniechań osób trzecich, które nie uczestniczyły w wykonywaniu świadczenia zastępczego. Organizator wycieczki będzie musiał udowodnić, że nie mógł przewidzieć ani uniknąć postępowania osób trzecich.

NIEDOPUSZCZALNE OGRANICZENIE

Według Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów niedopuszczalne jest żądanie, aby klient składał reklamacje na piśmie dla pilota lub organizatora imprezy w ciągu 24 godzin od dnia zaistnienia zdarzenia, które jest przyczyną reklamacji. Zdaniem UOKiK, w trakcie trwania imprezy mogą wystąpić okoliczności, które uniemożliwią złożenie reklamacji, jak np. wypadek, a dodatkowo klient ma prawo wykorzystać wycieczkę do wypoczynku, nawet jeżeli nie spełnia ona jego oczekiwań. UOKiK wskazał, że zgłoszenie reklamacji w trakcie trwania imprezy to prawo, a nie obowiązek uczestnika wycieczki.

POTWIERDZENIE PRZEDSTAWICIELA

Zdaniem Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów niedopuszczalne jest postanowienie, zgodnie z którym okoliczności podnoszone w reklamacji klienta muszą zostać potwierdzone przez przedstawiciela organizatora. Zdaniem UOKiK, w dużym

stopniu ogranicza to prawo klienta do skorzystania z prawa złożenia reklamacji, a dodatkowo powoduje, że nie jest ona rozpatrywana przez właściwe do tego organy, ale na ogół przez pilota wycieczki. Dodatkowo klient zawsze musi mieć prawo do przedstawienia własnych dowodów, które świadczą o tym, że usługa nie była wykonana należycie, a z którymi niekoniecznie zgadza się organizator wycieczki.

WZÓR REKLAMACJI WYCIECZKI

Australia, 30.08.2006 r.

Piotr Kowalski
ul. Kwiatowa 10/25
01-530 Warszawa

Adam Nowak
Rezydent Biura Podróży
Zwiedzaj z Nami
st. Red King 12/10
00-500 Melbourn

Dotyczy:

– wycieczki do Australii w dniach 1–14 sierpnia 2006 r.
(umowa nr PMC 5694/M/2006, zawarta 1 lipca 2006 r.)

Niniejszym reklamuję miejsce zakwaterowania zapewnione mi podczas ww. imprezy turystycznej, jako niezgodne z zawartą umową.

1 sierpnia zostałem zakwaterowany w Melbourne w trzygwiazdkowym hotelu Red Hotel. Zgodnie z umową zawartą przeze mnie z biurem podróży miałem być zakwaterowany w pięciogwiazdkowym hotelu King. Pilot, który odebrał naszą grupę z lotniska, tłumaczył, że w hotelu King nastąpiła awaria instalacji wodno-kanalizacyjnej i dopóki usterka nie zostanie usunięta, będziemy musieli zamieszkać w hotelu Red Hotel. Z uwagi na fakt, że mimo upływu trzech dni moje miejsce zakwaterowania nadal nie zostało zmienione, wnoszę o zapewnienie mi noclegów w hotelu King, a jeśli nie jest to możliwe – w innym, znajdującym się w pobliżu hotelu pięciogwiazdkowym. Jednocześnie domagam się zwrotu 600 zł ceny wycieczki z tytułu zamieszkiwania przez trzy doby w hotelu niższej kategorii.

Na poparcie mojej reklamacji przedstawiam oświadczenie. W odpowiedzi właściciela hotelu Red Hotel, z którego jasno wynika, że hotel ten jest trzygwiazdkowy oraz że panujące w nim warunki są niższe od tych panujących w hotelu King.

Piotr Kowalski

Potwierdzam przyjęcie reklamacji w dniu

(podpis pilota wycieczki)

PODSTAWA PRAWNA • Ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych (Dz.U. z 2004 r. nr 223, poz. 2268 z późn. zm.).

VI. Umowa z przewoźnikiem

Nabycie biletu na przejazd autobusem, pociągiem lub przelot samolotem daje pasażerowi prawo do ewentualnych roszczeń w razie opóźnienia wyjazdu lub zniszczenia bagażu.

Nie każdy wie, że nabycie biletu na przejazd autobusem, pociągiem lub przelot samolotem jest zawarciem umowy przewozu z firmą świadczącą usługi transportowe. Bilet jest źródłem uprawnień pasażerów i podstawą ewentualnych roszczeń w razie opóźnienia wyjazdu czy zniszczenia bagażu.

Obowiązki i uprawnienia przewoźnika oraz pasażerów reguluje prawo przewozowe.

Za przewoźnika jest uważane każde przedsiębiorstwo, które świadczy na własny rachunek usługi w zakresie przewozu osób i rzeczy. Może nim być zarówno osoba fizyczna, która prowadzi indywidualną działalność gospodarczą (np. która ma busa i przewozi regularnie osoby pomiędzy dwoma miastami) lub prawna (np. Polskie Koleje Państwowe).

Wymagania wobec przewoźnika

Do podstawowych powinności przewoźnika należy stosowanie się do regulaminów określających zasady przewozu osób i rzeczy. Zanim jednak rozpocznie swoją działalność, musi podać do publicznej wiadomości zakres swojego działania, a w szczególności adresy punktów odprawy i sposób zawierania umowy przewozu. Umowę przewozu zawiera się przez zwyczajne nabycie biletu na przejazd u kierowcy autobusu czy w kasie na dworcu kolejowym. Taką umowę można zawrzeć również poprzez spełnienie innych określonych przez przewoźnika warunków dostępu do środka transportowego (autobusu, pociągu czy statku), a w razie ich nie ustalenia, przez samo zajęcie miejsca w środku transportowym. Na bilecie powinna się znaleźć wysokość należności za przejazd oraz dane potrzebne do ustalenia zakresu uprawnień podróznego.

Do innych obowiązków przewoźnika należy ponadto zapewnienie podróżnym odpowiadających rodzajowi transportu warunków bezpieczeństwa i higieny oraz takich wygód, jakie są niezbędne ze względu na dany rodzaj transportu. Przewoźnik powinien podejmować działania ułatwiające korzystanie ze środków transportowych, punktów odprawy, przystanków i peronów także osobom niepełnosprawnym, w tym również poruszającym się na wózkach inwalidzkich. Ma także obowiązek ogłosić w rozkładach jazdy lub w innych dostępnych środkach przekazu sposób ograniczenia możliwości przewozu przesyłek bagażowych. Może też odmówić przyjęcia przesyłki bagażowej na

wskazany przez podróżnego kurs, jeżeli załadowanie jej mogłoby opóźnić odjazd tego środka.

PRAWA I OBOWIĄZKI

Podróżny ma prawo do:

- przejazdu w odpowiednich warunkach bezpieczeństwa i higieny
- należytej obsługi ze strony przewoźnika
- zmiany biletu lub jego zwrotu przed rozpoczęciem podróży
- rezygnacji z przejazdu w planowanym miejscu zatrzymania środka transportowego na drodze przewozu
- otrzymania zwrotu pieniędzy za niewykorzystany przejazd
- zabrania ze sobą do środka transportowego rzeczy lub oddania ich do przewozu jako przesyłki bagażowej
- żądania odszkodowania za przedwczesny odjazd lub opóźnienie odjazdu środka transportowego

Podróżny ma obowiązek:

- zapłacić za przejazd
- posiadać przy sobie dokumenty uprawniające go do korzystania z ulgi na przejazd
- stosować się do przepisów porządkowych obowiązujących w danym środku transportu

Obowiązki podróżnych

Podróżni są przede wszystkim obowiązani do przestrzegania przepisów porządkowych panujących w danym środku transportu. Osoby, które je łamią i wskutek tego zagrażają bezpieczeństwu innych pasażerów (np. z powodu chuligańskich wybryków czy nadużywania alkoholu), mogą być niedopuszczone do przewozu lub usunięte z autokaru czy pociągu przy okazji najbliższego postoju. To samo może spotkać tych, którzy odmawiają zapłacenia należności za przewóz. Wyjątkowo jest to zakazane w razie, gdyby naruszało to zasady współżycia społecznego.

Podróżnemu, którego usunięto ze środka transportowego, przysługuje zwrot należności stosowny do niewykorzystanego świadczenia przewozowego po potrąceniu części należności (odstępnego) ustalonej w regulaminie przewozu. Potrącenia takiego nie można stosować, gdy podróżny odstąpił od umowy przewozu z przyczyn występujących po stronie przewoźnika.

Zmiana biletu

Podróżny może dokonać zmiany biletu. Może też zrezygnować z biletu przed rozpoczęciem podróży albo w miejscu zatrzymania pojazdu, który już ruszył w trasę. Wsiąść można jednak tylko w miejscu, w którym planowane są przystanki. Dokonanie takich zmian może skutkować dopłatą różnicy należności albo odwrotnie, zwrotem części ceny dla podróżnego.

Zmiana biletu może polegać na przełożeniu terminu odjazdu lub miejscowości przeznaczenia. Można też zmienić klasę środka transportowego. O planowanych zmianach trzeba jednak uprzedzić przewoźnika, który powinien dać podróżnemu odpowiednie poświadczenie. W związku ze skróceniem podróży przysługuje mu zwrot części kosztów.

W przypadku ofert promocyjnych rezygnacja z wyjazdu powoduje zwykle utratę całej kwoty zapłaconej za bilet. Wyjazdy zorganizowane oznaczają zwykle tzw. grupowy przewóz osób. Umowę z przewoźnikiem zawiera wówczas organizator takiego przewozu, czyli np. biuro podróży.

WAŻNE

Przewóz może być wykonywany przez kilku przewoźników tej samej lub różnej gałęzi transportu na podstawie zakupu jednego biletu. W takiej sytuacji odpowiedzialność przewoźników jest solidarna i pasażer może wystąpić o odszkodowanie do któregośkolwiek z nich.

Odpowiedzialność przewoźnika

Przewoźnik odpowiada za szkodę, jaką podróżny poniósł wskutek przedwczesnego odjazdu środka transportowego. Odpowiada także za szkodę wskutek opóźnionego przyjazdu lub odwołania regularnie kursującego środka transportowego (w tym wypadku tylko wtedy, gdy szkoda wynikła z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa przewoźnika).

Dochodzenie roszczeń na drodze sądowej przysługuje poszkodowanemu dopiero po bezskutecznym wyczerpaniu drogi reklamacji. Pamiętajmy, że w myśl prawa przewozowego przewoźnikiem nie jest kierowca autobusu czy maszynista, ale przedsiębiorca prowadzący przedsiębiorstwo przewozowe albo władze spółki (jeżeli przewoźnikiem jest osoba prawna). Wszystkie roszczenia z umowy przewozu osób przedawniają się z upływem roku od dnia wykonania przewozu, a gdy przewóz nie został wykonany – od dnia, kiedy miał być wykonany. Bieg przedawnienia zawieszają się na okres od dnia wniesienia reklamacji do dnia udzielenia odpowiedzi na reklamację nie dłużej jednak niż na okres trzech miesięcy. W razie nieuwzględnienia reklamacji odszkodowania można dochodzić tylko na drodze sądowej.

PODSTAWA PRAWNA • Ustawa z dnia 15 listopada 1984 r. – Prawo przewozowe (Dz.U. z 2000 r. nr 50, poz. 601 ze zm.).

VII. Gdy na lotnisku zginie bagaż

Gdy bagaż zginie albo zostanie uszkodzony, należy złożyć reklamację na stanowisku danej linii lotniczej i zażądać odszkodowania. W tym celu należy wypełnić druk zgłoszenia reklamacji.

czasie podróży samolotem oddajemy bagaż pod opiekę linii lotniczych. Jeżeli przewoźnik należycie o niego nie zadba i go uszkodzi albo nawet zagubi, wówczas należy wystąpić z reklamacją i zażądać odszkodowania.

Część bagażu osób podróżujących autobusami i samolotami jest przewożona jako tzw. bagaż podręczny, natomiast większy jako przesyłka bagażowa (w tym np. rower przewożony w specjalnym wagonie pociągu). W drugim przypadku podróżny musi otrzymać kwit bagażowy, który powinien określać dane, na podstawie których wiadomo, do kogo należy przesyłka i jaka jest należność za jej przewiezienie. Opłata jest zwykle uzależniona od wagi lub rozmiarów przesyłki – bywa często wliczana w cenę biletu.

Bagaż w samolocie

Podróżujący samolotem otrzymują karty pokładowe oraz kwit bagażowy na rzeczy, które będą przewożone w luku bagażowym, czyli bagażniku samolotu (jest to bagaż rejestrowy). Z reguły jego waga nie może przekraczać 20 kg.

Każda linia lotnicza jest odpowiedzialna za szkodę wyrządzoną w przypadku zniszczenia, zagubienia czy uszkodzenia bagażu rejestrowego. O powstaniu takiej odpowiedzialności mowa jest wtedy, gdy zdarzenie, które doprowadziło do powstania szkody, miało miejsce na pokładzie samolotu lub w czasie, gdy bagaż znajdował się pod opieką linii lotniczej. Szkada taka nie może wynikać w każdym razie z natury, wady czy defektu własnego bagażu. W przypadku bagażu podręcznego, linia lotnicza ponosi odpowiedzialność wyłącznie wtedy, gdy szkoda powstała z winy przewoźnika lub zatrudnionych przez niego osób. Przewoźnik lotniczy jest odpowiedzialny także za szkody wynikające z opóźnienia w przewozie bagażu. Może się od niej uchylić tylko wtedy, gdy podjął wszelkie działania w celu zapobiegnięcia szkodzie lub podjęcie takich działań było niemożliwe.

Reklamacje dotyczące bagażu

W przypadku zniszczenia, utraty, uszkodzenia czy opóźnienia w przewozie bagażu rejestrowego należy zgłosić się jak najszybciej do stanowiska danej linii lotniczej i złożyć reklamację. W tym celu trzeba wypełnić druk zgłoszenia zdarzenia związanego z bagażem. Będzie to dowód na wystąpienie zdarzenia powodującego szkodę i zarazem moment rozpoczęcia postępowania związanego z reklamacją. Jeżeli przez pośpiech zapomnimy wypełnić druk przed opuszczeniem lotniska, wtedy przysługują dodatkowe terminy na złożenie reklamacji. W razie zniszczenia bagażu rejestrowego można to zrobić w czasie siedmiu dni od dnia jego odbioru z lotniska. Z kolei w przypadku opóźnienia w jego dostawie – w terminie 21 dni od dnia, gdy bagaż oddano podróżnemu. Jeżeli linia lotnicza nie uwzględni reklamacji, można dochodzić swoich praw w sądzie. Pozew o odszkodowanie można złożyć w ciągu dwóch lat od daty przylotu samolotu lub od dnia, w którym samolot miał przylecieć.

ZAKAZANE PRZEDMIOTY

W bagażu podręcznym nie można przewozić:

- broni palnej i innych typów broni
- substancji chemicznych i toksycznych
- materiałów wybuchowych i łatwo palnych

- instrumentów tępych stanowiących zagrożenie
- przedmiotów o ostrych końcach lub z ostrymi krawędziami

Wyczerpującą listę przedmiotów zabronionych do wnoszenia na teren strefy zastrzeżonej lotniska i przewozu w samolocie można znaleźć na stronie Urzędu Lotnictwa Cywilnego (www.ulc.gov.pl).

WAŻNE

W bagażu rejestrowym nie należy umieszczać artykułów podatnych na zepsucie, kruchych, przedmiotów wartościowych, takich jak pieniądze, biżuteria czy sprzęt elektroniczny, oraz lekarstw, dokumentów, kluczy itp.

VIII. Ubezpieczenia

Bezpłatne świadczenia tylko z kartą

Przed wyjazdem do innego państwa Unii Europejskiej należy wyrobić europejską kartę ubezpieczenia zdrowotnego. W razie wypadku lub choroby gwarantuje ona taki sam dostęp do świadczeń zdrowotnych, jaki mają obywatele odwiedzanego kraju.

Prawo do otrzymania europejskiej karty ubezpieczenia zdrowotnego (EKUZ) mają wszystkie osoby ubezpieczone w Narodowym Funduszu Zdrowia, a także członkowie ich rodzin.

Karty nie dostaną osoby, które przestały podlegać polskiemu prawu, np. w związku z podjęciem pracy w innym państwie członkowskim (nie mylić z czasowym oddelegowaniem do pracy) oraz te, których ubezpieczenie w NFZ wygasło, np. ze względu na brak regularnego opłacania składki zdrowotnej.

Niezbędny wniosek

Planując wyjazd, należy wcześniej (około dwóch tygodni przed podróżą) złożyć wniosek o wydanie karty do właściwego ze względu na miejsce zamieszkania oddziału NFZ. Jest ona wydawana w 80 miejscach w kraju, czyli nie tylko w głównych oddziałach funduszu, ale także w ich delegaturach położonych w mniejszych miejscowościach.

Wniosek można otrzymać w oddziale lub delegaturze, a także pobrać ze stron internetowych funduszu (www.nfz.gov.pl). Należy do niego dołączyć także dowód ubezpieczenia zdrowotnego. Może to być np. aktualnie podstemplowana przez pracodawcę książeczka ubezpieczeniowa, druk ZUS poświadczający o objęciu ubezpieczeniem zdrowotnym, aktualna książeczka studencka. Wypełniony wniosek wraz załącznikami składa się osobiście w odpowiednim oddziale NFZ albo wysyła pocztą lub faksem.

Z reguły karta jest wydawana w dniu złożenia wniosku. W przypadku braku potwierdzenia regularnego opłacania składek zdrowotnych, fundusz ma siedem dni na jego rozpatrzenie. Jeżeli okaże się, że składka nie jest opłacona, EKUZ nie zostanie wydany. Na wniosek osoby ubiegającej się o kartę może ona być do niego wysłana pocztą pod wskazany adres lub odebrana przez inną, upoważnioną do tego osobę.

Ważność na dwa miesiące

W przypadku wyjazdu turystycznego nie warto występować o kartę za wcześnie. Rzecz w tym, że dla turystów karta jest ważna tylko przez dwa miesiące. Jedynie emeryci i renciści otrzymują ją na pięć lat. W przypadku studentów uczących się na terenie innych państw UE, karta obowiązuje do końca roku akademickiego, a dla uczniów zachowuje swoją ważność do końca roku szkolnego.

Karta uprawnia do korzystania z niezbędnych świadczeń zdrowotnych w innych państwach członkowskich w takim zakresie, który umożliwi kontynuowanie zaplanowanego pobytu, bez konieczności jego przerywania i powrotu do kraju. Oznacza to, że jeżeli wymagamy terapii tlenowej, to musi ona nam zostać zapewniona. Podobnie rzecz się ma w przypadku osób wymagających stałego dializowania nerek.

Także podróżujące kobiety w ciąży mają zapewniony dostęp do niezbędnych świadczeń związanych z porodem i okresem połogu. Jeżeli termin porodu wypadnie w czasie pobytu na terenie Niemiec czy Francji, należy zgłosić się tam do szpitala. Trzeba jednak wiedzieć, że NFZ sprawdza, czy wyjazd kobiety w ciąży nie był podyktowany tylko i wyłącznie chęcią porodu w innym państwie UE, np. w Niemczech, gdzie są dużo lepsze warunki porodu niż w większości polskich szpitali. W takim przypadku kosztami porodu może być obciążona rodzająca.

Czasami trzeba zapłacić

W większości państw europejskich także publiczne placówki medyczne pobierają pewne opłaty za usługi od ubezpieczonych. Nawet EKUZ nie zwalnia z ich poniesienia. Z takimi wydatkami muszą się liczyć osoby wyjeżdżające np. do Anglii, Francji, Belgii czy Niemczech. Na terenie Niemiec każdy płaci 10 euro w trakcie pierwszej wizyty u lekarza rodzinnego. Tyle samo kosztuje dzień pobytu w szpitalu (dopiero po 28 dniach jest on bezpłatny). Takie koszty będzie musiał ponieść także polski obywatel i nie są one zwracane po powrocie do kraju.

Może się zdarzyć i tak, że mimo posiadania karty i korzystania ze świadczenia nieobjętego żadnymi dodatkowymi opłatami pacjent będzie zmuszony do zapłacenia za nie. Wtedy należy zbierać wszystkie faktury i rachunki potwierdzające niesłusznie poniesione wydatki. Po powrocie do kraju można ubiegać się o ich zwrot z NFZ. W tym celu trzeba będzie wypełnić odpowiedni wniosek o zwrot niesłusznie poniesionych kosztów oraz dołączyć wszystkie rachunki. Na zwrot można jednak czekać nawet kilka miesięcy.

Zamiast karty certyfikat

Jeżeli przed wyjazdem nie uda się wyrobić EKUZ lub po prostu o tym ktoś zapomni, nie oznacza to jeszcze, że w przypadku choroby, wypadku lub konieczności pobytu w szpitalu, trzeba będzie za wszystkie wykonane badania zapłacić z własnej kieszeni. Osoba, która jest uprawniona do karty, ale jej nie posiada, powinna skontaktować się telefonicznie, faksem lub za pośrednictwem osoby pozostającej w kraju z właściwym ze względu na miejsce zamieszkania oddziałem funduszu. Jego pracownicy wystawią tzw. certyfikat zastępczy. Jest to dokument zastępujący EKUZ. Fundusz może przesłać go pocztą pod wskazany adres lub w nagłych przypadkach faksem np. bezpośrednio do szpitala w Niemczech, Francji czy Irlandii.

Także brak certyfikatu nie oznacza pozbawienia niezbędnej pomocy medycznej. Trzeba jednak liczyć się z tym, że za wszystkie koszty leczenia należy zapłacić i dopiero po powrocie do kraju można starać się o ich zwrot z NFZ.

Dodatkowe ubezpieczenie

Posiadanie EKUZ nie zapewnia bezpłatnego leczenia w prywatnych przychodniach i szpitalach. Warto więc, jeszcze przed wyjazdem na wypoczynek do ubezpieczyć się i wykupić komercyjne ubezpieczenie od nieszczęśliwych wypadków. Taka polisa pokryje także koszty ewentualnego transportu chorego z powrotem do Polski.

NIE TYLKO W EUROPIE

Przepisy dotyczące leczenia w UE obowiązują również na terytoriach:

- francuskich: Gwadelupa, Martynika, Reunion, St. Pierre-et-Miquelon i Gujana Francuska;
- portugalskich: na Azorach i Maderze,
- hiszpańskich: na Majorce i Wyspach Kanaryjskich.

WAŻNE

Europejska karta uprawnia jednak do korzystania z opieki medycznej tylko w tych szpitalach i przychodniach, które działają w ramach powszechnego systemu ochrony zdrowia. Za leczenie w prywatnych placówkach medycznych pacjent płaci z własnej kieszeni'

TERYTORIA POZA SYSTEMEM

Przepisów wspólnotowych nie stosuje się w przypadku:

- Danii – na obszarze Grenlandii i Wysp Owczych oraz
- Wielkiej Brytanii – na Wyspach Normandzkich: Jersey, Guernsey, Alderney, Herm, Sark oraz na Wyspie Man

ZA CO TRZEBA PŁACIĆ w UE?

Irlandia:

- Leczenie będące skutkiem wypadku drogowego
- Transport sanitarny

Wielka Brytania:

- Za leki osoby dorosłe ponoszą opłatę ryczałtową w wysokości 6,40 funta za każdy przepisany lek
- Leczenie stomatologiczne – ryczałtowa opłata za badanie i 80 proc. kosztów leczenia
- transport sanitarny

Hiszpania:

- Leczenie stomatologiczne (pełna odpłatność)
- Leki refundowane – opłata 40 proc., pozostałe odpłatne w 100 proc.

Francja:

- Świadczenia ambulatoryjne i leki – 100 proc. odpłatności (ale część poniesionych kosztów jest później zwracana przez lokalną kasę chorych)
- Porada lekarza ogólnego – 20 euro
- Porada lekarza specjalisty – 27 euro
- Pobyt w szpitalu – za jeden dzień 15 euro

Włochy:

- Porada lekarza – 36 euro
- Leczenie stomatologiczne

Niemcy:

- Pierwsza wizyta u lekarza ogólnego – 10 euro na kwartał
- Pierwsza wizyta u lekarza stomatologa – 10 euro na kwartał
- Wizyta u lekarza specjalisty bez skierowania – 10 euro
- Pobyt w szpitalu – za jeden dzień 10 euro
- Leki na receptę – dopłata nie mniej niż 5 euro, nie więcej niż 10 euro

Austria:

- Pobyt w szpitalu – za jeden dzień 10–15 euro
- Leczenie stomatologiczne (częściowa odpłatność)
- Leki na receptę – bezzwrotna opłata w wysokości 4,45 euro

Norwegia:

- Wizyta u lekarza rodzinnego (125 koron)
- Poradę specjalisty (265 koron)
- Badania laboratoryjne
- Materiały wykorzystane w trakcie udzielania porady
- Opiekę ambulatoryjną w szpitalu

Szwecja

- Za poradę lekarza ogólnego i specjalisty – opłata jest zróżnicowana w zależności od hrabstwa
- Za leczenie stomatologiczne, ale tylko do pewnego limitu
- Za porady ambulatoryjne w szpitalu
- Za każdy dzień pobytu w szpitalu
- Za transport sanitarny – nawet w nagłym przypadku

Polisa dla sportowców i rodzin

Wypoczywając tylko w Polsce, trudno znaleźć polisę, która pokryłaby koszty leczenia wynikające z następstw nieszczęśliwych wypadków. Towarzystwa tłumaczą to małym zainteresowaniem i przygotowały ofertę tylko dla narciarzy i miłośników surfing. Jest też rodzinna oferta o szerokim zakresie usług assistance.

W Polsce nikt nie liczy się z kosztami leczenia następstw nieszczęśliwych wypadków, które są podstawą pakietów turystycznych. Tu każdy może liczyć na pomoc publicznej służby zdrowia, szczególnie w razie niespodziewanych wypadków. Dlatego ofert dla turystów w kraju jest niewiele. Specjalne pakiety mają Allianz, Signal Iduna i Warta.

W tych dwóch ostatnich firmach oferta jest skierowana głównie do uprawiających narciarstwo, snowboarding czy windsurfing.

Dla surferów i narciarzy

W tych grupach ryzyko powstania kosztów leczenia, które nie będą pokryte z ubezpieczenia społecznego, się pojawia, gdy korzystamy z usług prywatnej placówki i dlatego ta oferta. Na przykład w Warcie umowa przewiduje pokrycie kosztów doraźnej pomocy medycznej, czy to ambulatoryjnej (do 500 zł) czy szpitalnej (do 2 tys. zł) oraz pokrycia kosztów zakupu niezbędnych lekarstw i środków opatrunkowych przepisanych przez lekarza. Do tego dołączone są typowo narciarskie opcje ubezpieczenia jak: koszty wypożyczenia sprzętu, koszty karnetu (gdy nie można z niego korzystać na skutek choroby lub wypadku) czy zamknięcia tras zjazdowych (z powodu złej pogody).

Zupełnie inną konstrukcję ma pakiet Signal Iduna. Wspólnym w ofertą Warty elementem jest tylko ubezpieczenie samego sprzętu narciarskiego czy surfingowego. Poza tym Signal Iduna oferuje ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej i kosztów ratownictwa. Przy czym koszty ratownictwa rozumiane są szeroko jako koszty poszukiwań, udzielenia doraźnej

pomocy lekarskiej w miejscu wypadku i transport z miejsca wypadku do najbliższego punktu opieki medycznej. Taka polisa na dwa tygodnie kosztuje dla narciarzy 21 zł, a dla miłośników surfingu 56 zł. Różnica w cenie to m.in. efekt różnych sum ubezpieczenia, bo dla tych drugich są one wyższe. Na przykład suma ubezpieczenia zniszczenia sprzętu narciarskiego to 2 tys. zł, a do surfingu 3 tys. zł.

Dla rodziny

Zupełnie inny charakter ma oferta Allianz. Firma rozbudowała moduł assistance tak, żeby klient miał pełną opiekę w razie problemów ze zdrowiem. Jest to produkt podobny do oferowanego w ramach tzw. home assistance. Przy czym polisa Allianz Globtroter w wersji obejmującej terytorium RP zadziała dopiero gdy zdarzenie ma miejsce 30 km od domu. Jej roczny koszt, przy minimalnej sumie ubezpieczenia NNW (1250 euro) to 99 zł dla jednej osoby. Identyczna polisa, ale na dwa tygodnie, kosztuje 30 zł. Co można za tę kwotę uzyskać?

Przede wszystkim pomoc organizacyjną w razie problemów ze zdrowiem. Tylko w tym drugim wypadku mamy zagwarantowane pokrycie kosztów i organizację wizyty lekarskiej i opieki pielęgniarskiej (do 500 zł na oba elementy). Cała reszta opcji zadziała nawet w razie problemów ze zdrowiem w mieszkaniu. Podstawową zaletą jest możliwość zadzwonienia na call center i uzyskania wszelkich informacji dotyczących dostępnych paczówek służby zdrowia (prywatnych i publicznych), dostęp do infolinii medycznej, gdzie można przeprowadzić rozmowę z lekarzem dyżurnym, zasięgnąć informacji o lekach (działaniu, dawkowaniu i interakcjach). Jest też moduł baby assistance dedykowany kobietom w ciąży.

Gwarancja opieki

Do tego Allianz zobowiązuje się do organizacji i pokrycia kosztów dojazdu do lekarza i z powrotem (do 1 tys. zł), oraz z jednej placówki medycznej do drugiej (do 500 zł). Do tego można liczyć na pokrycie i organizację kosztów rehabilitacji (do 500 zł) i jeśli to konieczne wypożyczenia lub zakupu sprzętu rehabilitacyjnego (do 200 zł) i jego dostarczenia (do 200 zł). Wszystkie te limity obowiązują w stosunku do jednego zdarzenia. Jeśli trafimy do szpitala na dłużej niż siedem dni, to po powrocie mamy możliwość skorzystania z pomocy domowej, ale nie dłużej niż przez pięć dni, a koszty nie mogą przekroczyć 300 zł. Niestety jeśli możemy liczyć na pomoc domowników, polisa nie zadziała.

Dla osób posiadających dzieci bezcenna jest opcja zoorganizowania i pokrycia kosztów opieki nad dziećmi, jeśli hospitalizacja trwa dłużej niż trzy dni. Może to być transport do najbliższej rodziny lub opieka w miejscu zamieszkania. Nie może to być jednak dłużej niż trzy dni (do 150 zł za dzień). Podobne zasady obowiązują w przypadku gdy mamy pod opiekę osoby niesamodzielne lub zwierzęta domowe. Takie ubezpieczenie rodzinne to już jednak większy wydatek rządu niemal 250 zł rocznie za dwoje rodziców z dzieckiem lub dziećmi. To jednak cena za podstawowy pakiet, z minimalną sumą ubezpieczenia NNW w wysokości 1250 euro.

Podobny zakres usług można znaleźć też w pakietach assistance mieszkaniowego dodawanych do polis ubezpieczenia mieszkań czy nawet kart. Trzeba tylko sprawdzić, czy

działa ono tylko w razie wypadków w miejscu zamieszkania (co jest standardem w tanich lub gratisowych polisach) czy również w razie problemów ze zdrowiem w całym kraju.

UWAGA NA WYŁĄCZENIA

Polisa turystyczna nie zadziała, jeśli szkoda wynika z:

- rażącego niedbalstwa lub umyślnego działania ubezpieczonego
- pozostawania w stanie po spożyciu alkoholu, narkotyków lub innych środków odurzających
- działań wbrew prawu miejscowemu i zakazom władz lokalnych
- uprawianiem sportu (narciarstwo, windsurfing) w warunkach ekstremalnych lub w miejscach do tego nieprzeznaczonych

O SPRZĘT TRZEBA DBAĆ

Towarzystwa odpowiadają za zniszczenie, uszkodzenie lub utratę sprzętu sportowego, jeśli jest to efekt:

- wypadku lub katastrofy środka komunikacji
- nieszczęśliwego wypadku lub nagłego zachorowania ubezpieczonego
- udokumentowanego rabunku – bez względu na miejsce jego dokonania
- kradzieży z włamaniem z pomieszczeń

Ponadto trzeba spełniać dodatkowe warunki – sprzęt musi być:

- pod bezpośrednią opieką ubezpieczonego
- powierzony zawodowemu przewoźnikowi do przewozu na podstawie dokumentu przewozowego
- oddany za pokwitowaniem do przechowalni bagażu
- w zamkniętym indywidualnym pomieszczeniu bagażowym na dworcu lub w hotelu
- w zamkniętym pomieszczeniu w miejscu zakwaterowania ubezpieczonego
- w zamkniętym pojeździe samochodowym, pod warunkiem umieszczenia sprzętu sportowego w zamkniętym bagażniku lub w lukach bagażowych
- zamkniętej kabynie przyczepy lub jednostki pływającej

Zwrot kosztów tylko z ważnych powodów

Opcje umożliwiające rezygnację z lotu czy wycieczki są kosztowne, a wcale niełatwo z nich skorzystać, bo uzasadnienie skorzystania z polisy musi być poważne. Co więcej niektóre warunki są tak skonstruowane, że część kosztów trzeba będzie pokryć z własnej kieszeni.

Wiele osób kupujących polisę turystyczną na wypadek rezygnacji jest przekonanych, że po opłaceniu składki mogą rozmyślić się i nie wyjechać, a i tak dostaną zwrot kosztów. Muszą

to być jednak powody poważne i nieprzewidywalne w dniu zawarcia umowy. Ponadto takie ubezpieczenie można kupić nie później niż 24 godziny od dnia kupienia wycieczki.

Powody rezygnacji

Poważnym powodem rezygnacji może być np. nieszczęśliwy wypadek, nagła choroba czy śmierć ubezpieczonego lub członka rodziny (jeśli ten ostatni wymaga opieki ubezpieczonego). Ponadto może nim być szkoda w mieszkaniu spowodowana np. pożarem czy zalaniem, pod warunkiem, że obecność ubezpieczonego na miejscu była niezbędna, czy wyznaczenie przez pracodawcę rozpoczęcia pracy w terminie wycieczki, jeśli kupując ją, byliśmy bez pracy (w Allianz). Allianz czy PZU mają także opcję ochrony w przypadku rezygnacji spowodowanej kradzieżą dokumentów – paszportu, dowodu osobistego czy wizy. Minus to ograniczenie ich odpowiedzialności do wypadków, które miały miejsce maksymalnie w ciągu siedmiu dni od imprezy turystycznej. Nie należy też zwlekać z poinformowaniem o rezygnacji ubezpieczyciela i organizatora. W Allianz, PZU czy Warcie trzeba to zrobić w ciągu dwóch dni od daty zdarzenia – inaczej nie pokryją strat związanych z rezygnacją. Takie ubezpieczenie wymaga ponadto 20-proc. udziału własnego w szkodzie, co oznacza, że dostaniemy zwrot do 80 proc. poniesionych kosztów. Kwota odszkodowania jest tym większa, im bliżej wyjazdu gdyż im bliżej wyjazdu, tym w razie rezygnacji biura podróży zwracają mniejszą część wpłaty. Resztę uzupełnia ubezpieczyciel. Podobnie jest w przypadku ubezpieczeń rezygnacji z biletu lotniczego czy anulowania noclegów.

Wcześniejszy powrót

W przypadku ubezpieczenia kosztów wcześniejszego powrotu podstawy do zwrotu pieniędzy są podobne jak przy rezygnacji z wyjazdu. Dzięki takiej polisie można liczyć na zwrot części opłaty za wycieczkę proporcjonalnie do niewykorzystanego okresu wypoczynku. Można też liczyć na zwrot kosztów transportu, jeśli nie można skorzystać z wcześniej przewidzianego i którego cena jest uwzględniona w koszcie wycieczki, bo jest to np. lot czarterowy z biurem podróży. Minusem jest to, że np. warunki ubezpieczenia PZU Wojażer czy Allianz Globtroter przewidują górny limit odpowiedzialności towarzystwa, stanowiący równowartość ceny biletu powrotnego środkiem transportu, jaki był wliczony w cenę zagranicznej imprezy. Tymczasem loty czarterowe z biurami podróży są tańsze niż rejsowe. Klient będzie musiał dołożyć do powrotu z własnej kieszeni albo zdecydować się na tańszy środek transportu, np. kolej.