

ZIMOWE WYJAZDY NA NARTY

Nie zwlekaj zbyt długo ze składaniem reklamacji

Polacy coraz chętniej wyjeżdżają na narty – często w ramach wyjazdów organizowanych przez biura podróży. Nie wszystkie jednak zimowe wyjazdy okazują się udane. Dlatego warto wiedzieć, jak reklamować takie imprezy i czego można domagać się od organizatora turystyki.

W przypadku zagranicznych wojaży – najczęściej do Austrii, Włoch i Francji, turyści liczą na właściwe i atrakcyjne zorganizowanie całej imprezy przez firmę turystyczną. Niestety nie wszystkie usługi bywają świadczone zgodnie z umową, a wtedy warto składać reklamację.

Kiedy reklamować?

Nieprawidłowości podczas wyjazdów na narty dotyczą często miejsca zakwaterowania. Przykładowo – hotel, który miał być położony 200 metrów od wyciągów narciarskich, okazuje się oddalony o ponad 2 km. Wędrówka ze sprzętem narciarskim na takiej trasie to zadanie dla wytrwałych, pozostali muszą więc sobie zorganizować jakiś transport. A za to trzeba dodatkowo zapłacić. Zdarza się również, że turyści są zapewniani o tym, że w cenę wyjazdu jest wliczony tzw. skipass, czyli bilet uprawniający do korzystania z wyciągów. Na miejscu okazuje się natomiast, że skipass muszą sobie kupić sami albo że ten, który otrzymali, nie obejmuje całego pobytu. Bywa także, że turystom nie zostaje zapewniony transport do wyciągów specjalnymi autobusami lub transportem należącym do biura podróży, mimo że przewiduje to umowa.

Jak przygotować pismo reklamacyjne

KROK I

Turysta powinien podać swoje dane oraz informacje o umowie z biurem podróży /kiedy została zawarta, numer umowy, miejsce pobytu/

KROK II

Należy dokładnie opisać reklamowane niezgodności świadczonych usług z umową /np: fatalne warunki panujące w hotelu, brak transportu do wyciągów, który miał być zapewniony/

KROK III

Warto wskazać, czego oczekujemy w związku z niewłaściwym wykonywaniem umowy /np: jakiego świadczenia zastępczego oczekujemy w zamian za wycieczkę czy zwrotu kwoty we wskazanej wysokości/

Pismo reklamacyjne warto sporządzić w 2 egzemplarzach. Jeśli reklamację składamy w trakcie imprezy turystycznej, na egzemplarzu, który pozostawiamy sobie, powinno znaleźć się oświadczenie pilota o przyjęciu reklamacji. Jeśli natomiast pismo składamy w biurze podróży, po powrocie z wycieczki, również powinno być poświadczony przyjęcie reklamacji przez pracownika biura.

Reklamację wyjazdu narciarskiego można złożyć zarówno podczas jego trwania (u rezydenta), jak i po zakończeniu imprezy (u organizatora turystyki – czyli w biurze podróży, które zorganizowało wyjazd). Wszelkie nieprawidłowości warto reklamować już w czasie trwania wycieczki – być może przynajmniej część z nich uda się usunąć od ręki. Warto pamiętać, że prawo złożenia reklamacji przysługuje także w przypadku wyjazdów last minute i biuro podróży nie może wyłączać takiej możliwości. Jeśli rezydent nie jest w stanie załatwić reklamacji – powinien przekazać ją organizatorowi turystyki.

WARTO WIEDZIEĆ

Jeśli biuro podróży nie ustosunkuje się do reklamacji na piśmie w ciągu 30 dni od zakończenia imprezy (gdy składamy ją u pilota, w trakcie trwania imprezy) lub w ciągu 30 dni od dnia jej złożenia (gdy składamy ją w biurze podróży, po zakończeniu imprezy), wówczas przyjmuje się, że została ona uznana za uzasadnioną.

Reklamację zawsze warto wносить w formie pisemnej – nie ma wówczas wątpliwości, kiedy ją złożyliśmy, a także, jakie były nasze zarzuty i żądania. Rezydent ma obowiązek potwierdzić klientowi przyjęcie reklamacji.

Czego żądać?

Jeżeli biuro podróży nie wykonuje właściwie usług określonych w umowie, które powinno świadczyć w czasie wyjazdu na narty, ma obowiązek wykonać tzw. świadczenie zastępcze. Takie świadczenie to usługa, która powinna być co najmniej takiej samej jakości jak ta przewidziana w umowie – musi być wykonana bez obciążania klienta dodatkowymi kosztami. Jeśli więc turysta został zakwaterowany w hotelu położonym znacznie dalej od wyciągów narciarskich niż to przewidywała umowa, powinien, w ramach świadczenia zastępczego, mieć zmieniony hotel na położony bliżej, który będzie takiej kategorii, jak przewiduje umowa. Może się jednak zdarzyć, że świadczenie zastępcze jest gorsze (np. wolne hotele, położone bliżej wyciągów, są tylko niższej kategorii) – klient może wówczas żądać obniżenia ceny. Jeśli wykonanie świadczeń zastępczych jest niemożliwe (np. nie ma ani jednego wolnego miejsca w żadnym z okolicznych hoteli) albo klient z uzasadnionych (czyli nie z błahych!) powodów nie wyraża na nie zgody i odstępuje od umowy (np. w hotelu panują fatalne warunki sanitarne) – wówczas biuro podróży musi zapewnić mu powrót do miejsca rozpoczęcia imprezy lub innego uzgodnionego miejsca. Od klienta nie mogą być pobierane żadne dodatkowe świadczenia – np. kara umowna. Przysługuje mu zwrot pełnej kwoty ceny imprezy, bez jakichkolwiek potrąceń. Po powrocie można również dochodzić odszkodowania za niewłaściwe wykonanie umowy (nie będzie to jednak możliwe m.in. wówczas, gdy świadczenia zastępczego nie można było wykonać wyłącznie z powodu działania siły wyższej – np. w górach zeszła lawina i dojazd do niektórych hoteli jest utrudniony).

Potrzebne dokumenty

Warto gromadzić wszelkie dowody, potwierdzające niewłaściwą realizację umowy (np. zdjęcia, oświadczenie właściciela hotelu, że ma on niższą kategorię, niż zapewniało biuro). Należy także gromadzić rachunki (np. za skipass, który miał być rzekomo wliczony w cenę wycieczki) – od biura podróży można bowiem żądać również zwrotu kosztów poniesionych w związku z niewłaściwym wykonaniem umowy.