



**Anna
Lewińska**
Portal Podróży
www.holidaycheck.pl

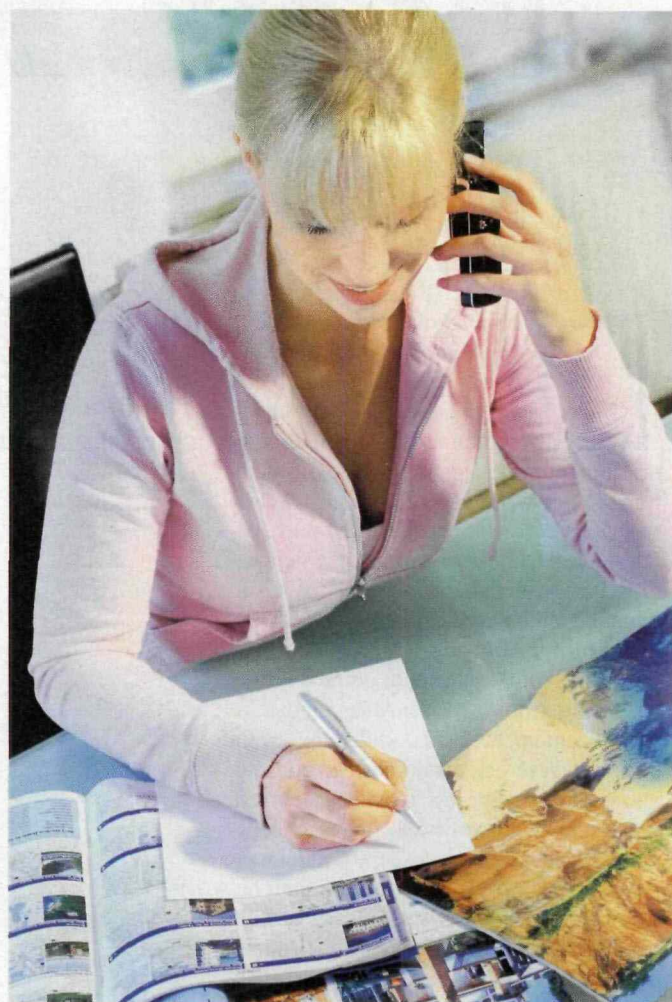
Reklamacja wyjazdu

Niedawno wróciłam rozczarowana z wycieczki do Egiptu. W pokoju nie działała klimatyzacja, rzadko sprzątano, a w łazience był grzyb. Wbrew temu, co zawierała umowa, wszystkie napoje poza wodą były płatne. Hotel nie wyglądał tak wspaniale jak w folderze z biura podróży, a na plażę trzeba było iść ponad 2 kilometry. Czy w związku z tym mogę walczyć o odszkodowanie? Jakiej sumy się domagać?

Paulina R. z Warszawy

Jak najszybciej powinna pani złożyć pisemną reklamację w biurze podróży, które sprzedało wyjazd. Jako organizator wycieczki odpowiada ono za wszystkie usterki i odstęstwa od umowy. Gdy umowa nie jest wystarczająco precyzyjna, żeby można było odwoływać się do jej ustaleń, drugim wiążącym dokumentem może być folder reklamowy. W reklamacji należy szczegółowo opisać wady wycieczki i dołączyć jak najwięcej dowodów: zdjęć zagrzybionej łazienki, oświadczeń innych uczestników wycieczki, którzy mieli ten sam problem, rachunki za napoje itp. W piśmie trzeba określić także wysokość żądanego odszkodowania. Warto posłu-

żyć się tzw. Tabelą Frankfurcką (można ją znaleźć w internecie, np. na stronie www.konsument.gov.pl), która podpowie, jakich kwot można się domagać. To nieformalny (ale często wykorzystywany) „cennik” określający upusty od ceny wycieczki w przypadku poszczególnych wad. Gdy np. w pokoju nie ma klimatyzacji, stosuje się rabat od 10 do 20 proc. Wady takie jak wilgoć czy zagrzybienie uprawniają do zwrotu od 10 nawet do 50 proc. ceny, większa niż w umowie czy folderze odległość od plaży skutkuje upustem od 5 do 10 proc. Wszystko zależy oczywiście od tego, jak poważny był to problem i jak wpłynął na jakość wypoczynku. Biuro powinno ustosunkować się do pani roszczeń w terminie podanym w umowie (z reguły



w ciągu 30 dni). Jeśli odmówi wypłaty odszkodowania, pozostaje jedyną drogą sądową. Najszybciej te sprawy rozstrzyga Polubowny Sąd Konsumencki. Jego oddziały funkcjonują przy wojewódzkich inspektoratach Inspek-

cji Handlowej. W przyszłości, zanim zarezerwuje pani wycieczkę, warto sprawdzić, jakie opinie o hotelu mają inni turyści, zaglądając na stronę www.holidaycheck.pl lub inny niezależny portal turystyczny.