Komisja Europejska



POMOC I PORADY DLA KONSUMENTÓW W EUROPIE

WSKAZÓWKI DLA PODRÓŻNYCH

Sprawiedliwość i konsumenci

Niniejsza publikacja została opracowana w ramach Unijnego Programu Ochrony Konsumentów (2014—2020) na podstawie umowy o świadczenie usług numer 20138607 z Agencją Wykonawczą ds. Konsumentów, Zdrowia i Żywności działającej z upoważnienia Komisji Europejskiej.
Treść niniejszej ulotki w żaden sposób nie odzwierciedla ani nie przesądza oficjalnych poglądów Komisji Europejskiej. Ani Komisja Europejska, ani żaden organ działający w imieniu Komisji nie ponosi odpowiedzialności za wykorzystywanie informacji zawartych w niniejszej publikacji.

Więcej informacji o Unii Europejskiej można znaleźć w portalu Europa (http://europa.eu).

Luksemburg: Urząd Publikacji Unii Europejskiej, 2016

Print: ISBN 978-92-79-43365-8
doi:10.2838/29827
DS-05-14-050-PL-C

PDF: ISBN 978-92-79-43341-2
doi:10.2838/427837
DS-05-14-050-PL-N

© Unia Europejska, 2016
Powielanie materiałów dozwolone pod warunkiem podania źródła.

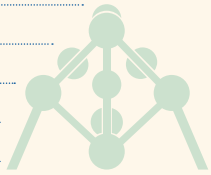
Printed in Belgium

Wydrukowano na papierze bielonym bez chloru pierwiastkowego (ECF)

WSKAZÓWKI DLA PODRÓŻNYCH: POMOC I PORADY DLA KONSUMENTÓW W EUROPIE

http://ec.europa.eu/ecc-net





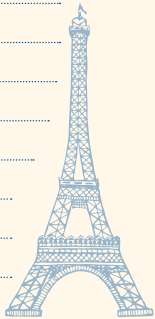


DLACZEGO NINIEJSZE PORADY SĄ PRZYDATNE?

Kupujesz bilety lotnicze lub wynajmujesz pokój hotelowy przez internet?
Wyjeżdżasz na zagraniczne wakacje?
Robisz zakupy, będąc za granicą?
Wypożyczasz samochód, będąc za granicą?

Mieszkasz i podróżujesz na terytorium Unii Europejskiej, Islandii lub Norwegii oraz odpowiedziałeś(-aś) twierdząco na powyższe pytania? Niniejsze porady stanowią podsumowanie praw konsumenckich obowiązujących w 30 krajach Europy. Korzystaj z przysługujących Ci praw, gdziekolwiek podróżujesz lub kupujesz.

Aby uzyskać więcej informacji, skontaktuj się z **Europejskim Centrum Konsumenckim** w Polsce, które jest członkiem sieci ECC-Net. ECC-Net istnieje, aby udzielić odpowiedzi na wszelkie Twoje pytania związane z prawami transgranicznymi.





JAK MOŻE MI POMÓC ECC-Net?

Jeżeli mieszkasz na terytorium Unii Europejskiej, Islandii lub Norwegii, skontaktuj się z Europejskim Centrum Konsumenckim (ECK) w Twoim kraju w celu uzyskania informacji na temat przysługujących Ci praw w trakcie podróży lub zakupów.

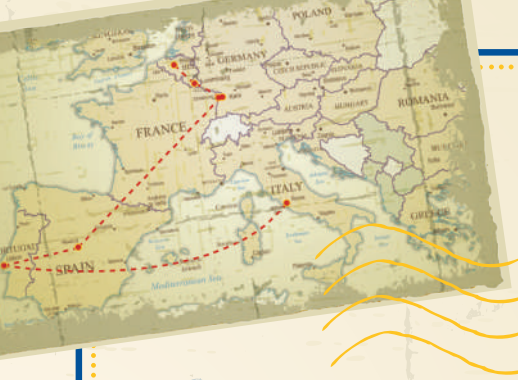
Jeżeli borykasz się z problemem dotyczącym zagranicznego przedsiębiorcy, skontaktuj się z Europejskim Centrum Konsumenckim w Twoim kraju celem uzyskania pomocy w swoim ojczystym języku.

Europejskie Centrum Konsumenckie w Twoim kraju przy współpracy z centrum partnerskim skontaktuje się z zagranicznym przedsiębiorcą. Pracownicy sieci ECC-Net są ekspertami prawnymi specjalizującymi się w kwestiach związanych z zakupami i podróżami transgranicznymi. Pomoc udzielana jest bezpłatnie.

Dane kontaktowe do właściwego centrum znajdziesz na stronach **34–35**.

„Pani H. z Belgii zarezerwowała online pokój w hotelu poprzez francuskiego pośrednika, który obiecał, że w przypadku znalezienia lepszej oferty klientka zapłaci niższą cenę wraz z dodatkową 10% zniżką. Konsumentka znalazła tańszą ofertę u włoskiego pośrednika, jednakże francuski portal odmówił zmiany ceny, tłumacząc, iż oferty dotyczą różnych pokoi. Po interwencji ECK Belgia, francuski pośrednik przyznał się do błędu i konsumentka zapłaciła niższą cenę za wynajem wraz z uwzględnieniem zniżki".



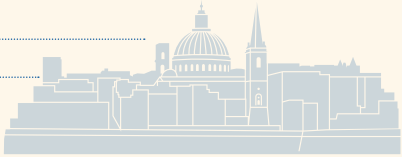


WSKAZÓWKI DOTYCZĄCE REZERWACJI ONLINE

Sprawdź, czy przedsiębiorca wskazuje swoje pełne dane kontaktowe. Jako konsument masz prawo do zapoznania się z danymi identyfikującymi przedsiębiorcę.
Sprawdź, czy dana oferta nie przewiduje dodatkowych kosztów, np. opłaty za korzystanie z karty kredytowej, lokalnego podatku turystycznego. Przedsiębiorca ma obowiązek poinformować Cię o wszelkich dodatkowych kosztach.
Zwróć uwagę na z góry zaznaczone pola wyboru w formularzach internetowych (np. ubezpieczenie). Takie praktyki są niedozwolone!

Sprawdź warunki umowy dotyczące kosztów anulowania bądź dokonywania zmian rezerwacji. Miej przy sobie potwierdzenie rezerwacji oraz warunki wynajmu.

„Z powodu opóźnienia lotu z Krakowa do Zurychu Pani Natasza nie zdążyła na kolejny lot do Zagrzebia. Linie lotnicze nie udzieliły pasażerce pomocy. Przy współpracy ECK Chorwacja oraz ECK Polska, konsumentka otrzymała od linii lotniczych zwrot poniesionych kosztów noclegu oraz zakupu nowego biletu”.





WSKAZÓWKI DOTYCZĄCE LOTÓW

Masz prawo, aby dotrzeć na miejsce destynacji zgodnie z planem podróży. W przypadku opóźnienia pasażerowi należy się odszkodowanie. Rodzaj oraz wysokość kwoty będzie zależeć od długości opóźnienia.

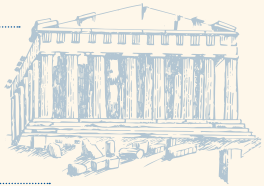
Nie ma znaczenia, dokąd lecisz. Jeżeli Twoja podróż zaczyna się na obszarze Unii Europejskiej, Islandii lub Norwegii, masz prawo do rekompensaty.

Jeżeli podróż powrotną obsługuje linia lotnicza z siedzibą w jednym z ww. krajów, nie ma znaczenia miejsce wylotu.

Zrób zdjęcie rozkładu odlotów – udokumentowanie opóźnienia ułatwi proces reklamacyjny.

Będąc na lotnisku, zgłoś się po formularz skargi.

„Zaplanowana podróż statkiem z Francji do Maroka operowana przez włoską firmę została odwołana. Lucas – pasażer – musiał kupić bilety u innego przewoźnika na swój koszt. Włoski przewoźnik zaoferował wyłącznie voucher ze zniżką na kolejną podróż. Po interwencji ECK Włochy przewoźnik zwrócił pasażerowi poniesione koszty w formie pieniężnej".



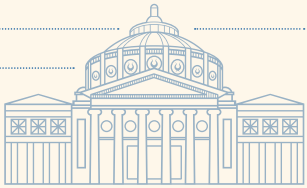


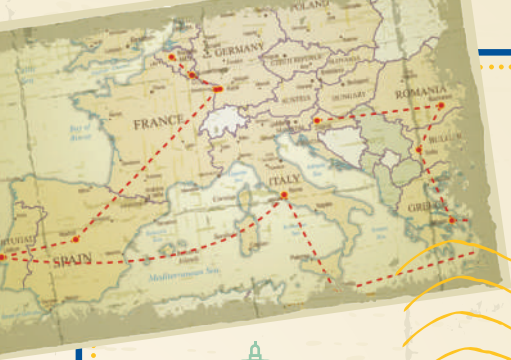


WSKAZÓWKI DLA PODRÓŻUJĄCYCH AUTOBUSEM, POCIĄGIEM, STATKIEM

Podróżując autobusem, pociągiem czy statkiem, masz prawo dotrzeć na miejsce destynacji zgodnie z rozkładem jazdy.
Im większy czas opóźnienia, tym bardziej zasadne jest prawo do rekompensaty.
Nikt nie ma prawa dyskryminować Cię z powodu niepełnosprawności bądź ograniczonej sprawności ruchowej. Masz prawo otrzymać pomoc.

Jeżeli potrzebujesz pomocy, nie zapomnij poinformować o tym fakcie przewoźnika przed podróżą.









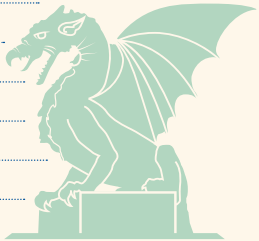
WSKAZÓWKI DOTYCZĄCE POBYTU

Gdziekolwiek się zatrzymujesz: w hotelu, na łodzi wycieczkowej, polu namiotowym czy w wakacyjnym apartamencie, musisz otrzymać to, co zostało Ci obiecane.

Porównaj opis oferty ze stanem faktycznym. Jeżeli pokój hotelowy nie wygląda jak przedstawiony na zdjęciach w broszurach bądź hotel jest usytuowany dalej od plaży niż wskazywano, masz prawo złożyć skargę.

Jeżeli Twoja skarga nie zostanie uwzględniona jeszcze na miejscu, zbierz dokumentację (np. robiąc zdjęcia), zachowaj wszelkie możliwe dowody (np. lokalna mapa) i złóż reklamację po powrocie do domu.

„Janis z Rygi wynajął samochód. Podczas odbioru dokonał oględzin oraz udokumentował stan auta za pomocą zdjęć. Na pierwszy rzut oka wszystko było w porządku. Po oddaniu samochodu wypożyczalnia obciążyła Janisa kosztami w związku z powstałymi uszkodzeniami. Konsument dzięki zdjęciom wykazał, że szkoda istniała już w momencie wypożyczenia auta. Dzięki interwencji ECK Łotwa konsument odzyskał pobrane pieniądze".



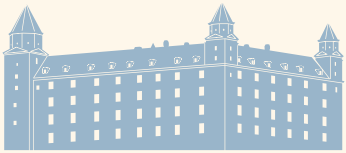


WSKAZÓWKI DOTYCZĄCE WYNAJMU SAMOCHODU

Poszukaj firmy, która przekazuje pełne i jasne informacje dotyczące kosztów wynajmu. Zwróć uwagę, jakiego rodzaju szkody nie są pokrywane przez ubezpieczyciela, np. czy dotyczą szyb lub opon.
Sprawdź, czy możesz wykupić dodatkowe ubezpieczenie za szkody, których nie uwzględnia umowa wynajmu. Nie podpisuj umowy, której nie rozumiesz. Masz prawo do wyjaśnień.
Bądź ostrożny w przypadku ukrytych kosztów wynajmu, takich jak opłata za odbiór samochodu na lotnisku czy opłata za fotelik dla dziecka.

Zwróć samochód z pełnym bakiem paliwa, chyba że masz pewność, iż przedsiębiorca nie nakłada specjalnych taryf za tankowanie.
Zrób zdjęcia samochodu przy odbiorze i po zdaniu auta. W ten sposób unikniesz ewentualnych sporów.

„Dwóch konsumentów z Czech zakupiło wycieczkę do Gabonu zorganizowaną przez duńskie biuro podróży. Obiecana prywatna łódź okazała się regularną łodzią dostawczą, co wiązało się z koniecznością dzielenia podróży z innymi osobami. Przewidziana w programie wycieczka na tzw. safari trwała tylko dwie godziny. Dzięki interwencji sieci ECC-Net podróżni otrzymali rekompensatę”.





WSKAZÓWKI DOTYCZĄCE WYJAZDÓW ZORGANIZOWANYCH

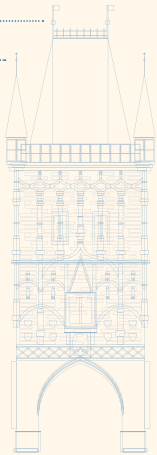
Wycieczka zorganizowana to nie tylko transport i zakwaterowanie. Przepisy mają zastosowanie również w przypadku łącznego wynajęcia pokoju w hotelu oraz zakupu biletu na koncert.

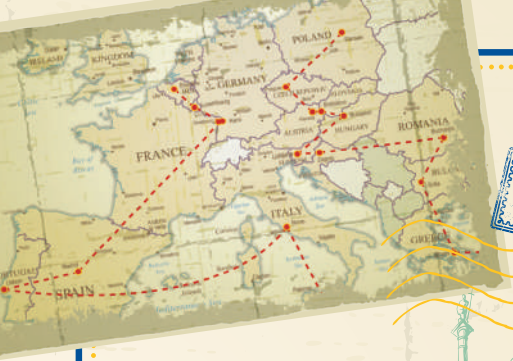
Cena wyjazdu zorganizowanego jest stała, jednakże istnieje kilka wyjątków, kiedy biuro podróży może ją zmienić, np. w przypadku wzrostu opłat paliwowych. Cena nie może być podwyższona w okresie 20 dni przed wyjazdem.

Zapytaj o numer kontaktowy w razie nagłych wypadków. Masz prawo do otrzymania pomocy od organizatora.

Sprawdź warunki umowy określające termin na złożenie reklamacji.

„Ole z Norwegii podczas wakacji na Gran Canaria został namówiony przez norweskiego emeryta do dołączenia do klubu wakacyjnego. Emeryt wydawał się sympatyczną osobą, zaś Ole był w nastroju wakacyjnym. Zdecydował się więc podpisać kontrakt. Po zakończeniu wyjazdu zdał sobie sprawę, że został oszukany. Za radą ECK Norwegia Ole skorzystał z przysługującego mu 14-dniowego terminu na odstąpienie od umowy i otrzymał zwrot zaliczki w wysokości 400 euro”.







WSKAZÓWKI DOTYCZĄCE TIMESHARINGU I KLUBÓW WAKACYJNYCH

Uważaj na agresywne praktyki stosowane przez przedsiębiorców. Czy jesteś pewien, że każdego roku chcesz spędzać wakacje w tym samym miejscu?
Zrób kosztorys. Czy potencjalne oszczędności w przyszłości są warte tej ceny?

Poproś o umowę w swoim języku ojczystym – to Twoje prawo. Pamiętaj, masz prawo odstąpić od zawartej umowy w ciągu 14 dni. Nie masz obowiązku wskazywać powodu odstąpienia.

Nie dokonuj płatności w ciągu 14 dni od dnia zawarcia umowy. Nikt nie może Cię też do tego zobowiązać.
Nie dokonuj płatności związanych z odsprzedażą, dopóki nie podpiszesz umowy.

„Podczas wakacji w Szwecji Pani F. z Rzymu zapłaciła dodatkowe 50 euro za opakowanie i transport lampy do jej miejsca zamieszkania. Lampa dotarła uszkodzona. Sklep zaoferował wyłącznie zwrot 50% ceny. Pani F. domagała się jednak zwrotu pełnej wartości. Dzięki interwencji ECK Włochy konsumentka otrzymała pełną kwotę, którą zapłaciła za lampę — 360 euro".



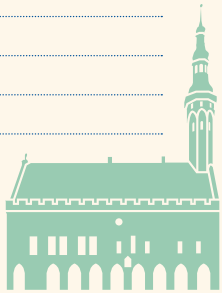
WSKAZÓWKI DOTYCZĄCE ZAKUPÓW PODCZAS WAKACJI

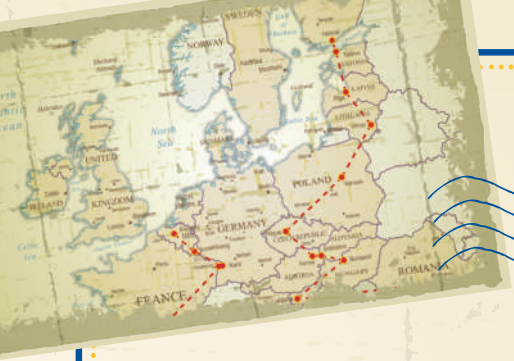
Nie przejmuj się, gdy zakupiona kamera bądź obuwie okażą się wadliwe. W obrębie Unii Europejskiej, Islandii i Norwegii masz prawo do reklamacji niezależnie od miejsca dokonania zakupu.

Minimalny okres odpowiedzialności sprzedawcy za wadliwy towar wynosi 2 lata. Termin ten odnosi się do zakupów na terenie wszystkich państw należących do sieci ECC-Net.

Jeżeli powstanie usterka lub towar nie posiada cechy, którą powinien mieć, masz prawo do reklamacji. Sklep ma obowiązek dokonać bezpłatnej naprawy lub wymiany towaru bądź zwrócić część lub całość poniesionych kosztów.

„Austriacka rodzina chciała zakupić rejs statkiem u międzynarodowego przedsiębiorcy za pośrednictwem jego niemieckiej strony internetowej. Została przekierowana na austriacką stronę, gdzie identyczne kabiny kosztowały prawie trzy razy więcej. Dzięki interwencji ECK Austria, które podkreśliło, że wszyscy konsumenci UE muszą być traktowani tak samo, firma zmieniła swoją politykę".





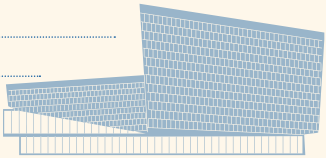
KILKA WSKAZÓWEK NA KONIEC

Pobierz aplikację ECC-Net Travel. Znajdziesz w niej skrót praw konsumenta w różnych sytuacjach i użyteczne zwroty, tłumaczone na 25 języków. Aplikacja działa w trybie offline.

Nie zgadzaj się na dodatkowe koszty. Przedsiębiorcy nie mogą pobierać większych opłat wyłącznie z tego powodu, że mieszkasz w innym kraju.

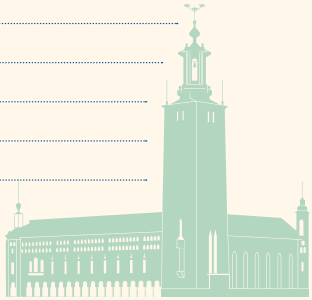
Wyrób sobie Europejską Kartę Ubezpieczenia Zdrowotnego. Dzięki niej będziesz miał taką samą opiekę, jak mieszkańcy kraju, który odwiedzasz.

Zanim dokonasz zakupu, poświęć, trochę czasu na lekturę praktycznych porad na stronie Europejskiego Centrum Konsumenckiego w Polsce. To dobra inwestycja.



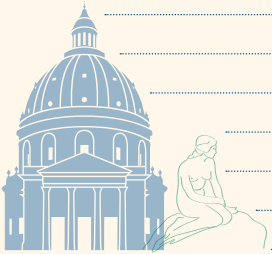

ICELAND
Norwegian Sea
SWEDEN
FINLAND
NORWAY
North Atlantic Ocean
North Sea
LATVIA
LITHUANIA
UNITED
KINGDOM
POLAND
ROMANIA

OCT
13
2012



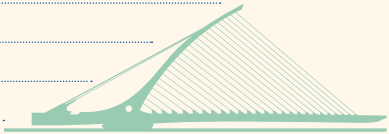

SWEDEN
FINLAND
NORWAY
North Atlantic Ocean
North Sea
POLAND
GERMANY
KINGDOM

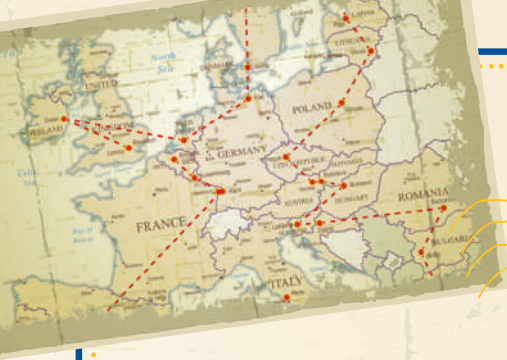
JAN
10
2014

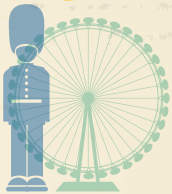



SWEDEN
NORWAY
North Atlantic Ocean
North Sea
UNITED KINGDOM
IRELAND
POLAND
GERMANY
FRANCE
ROMANIA
APRIL
22
2015









PRZYDATNE LINKI

Więcej informacji:

Prawa pasażerów:
http://europa.eu/youreurope/citizens/travel/passenger-rights/index_pl.htm

Podróżni o ograniczonej sprawności ruchowej:
http://europa.eu/youreurope/citizens/travel/passenger-rights/reduced-mobility/index_pl.htm

Imprezy turystyczne, timeshare i kluby wakacyjne:
http://europa.eu/youreurope/citizens/travel/holidays/index_pl.htm

Prawa podczas zakupów:
http://europa.eu/youreurope/citizens/consumers/shopping/index_pl.htm

Uczciwe traktowanie:
http://europa.eu/youreurope/citizens/consumers/unfair-treatment/index_pl.htm

EUROPEJSKIE CENTRA KONSUMENCKIE ZNAJDUJĄ SIĘ W:

AUSTRIA
+43 15887781
info@europakonsument.at
www.europakonsument.at

BELGIA
+32 25423346
info@cecbelgique.be - info@eccbelgie.be
www.cecbelgique.be - www.eccbelgie.be

BUŁGARIA
+359 29867672
info@ecc.bg
www.ecc.bg

CYPR
+357 22867167
ecccyprus@mcit.gov.cy
www.ecccyprus.org

CHORWACJA
+385 16109744
ecc-croatia@mingo.hr
www.ecc-croatia.hr

CZECHY
+420 296366155
esc@coi.cz
www.evropskyspotrebitel.cz

DANIA
+45 41715000
info@forbrugereuropa.dk
www.forbrugereuropa.dk

ESTONIA
+372 6201708
consumer@consumer.ee
www.consumer.ee

FINLANDIA
+358 295539500
ekk@kkv.fi
www.ecc.fi

FRANCJA
+49 7851991480
info@cec-zev.eu
www.europe-consommateurs.eu

GRECJA
+30 2106460862,
+30 2106460814,
+30 2106460612,
+30 2106460734
info@eccgreece.gr
www.eccgreece.gr

NIEMCY
+49 7851991480
info@cec-zev.eu
www.evz.de

WĘGRY
+36 14594832
info@magyarefk.hu
www.magyarefk.hu

ISLANDIA
+354 5451200
ena@ena.is
www.ena.is

IRLANDIA
+353 18797620
info@eccireland.ie
www.eccireland.ie

WŁOCHY
+39 0644238090
info@ecc-netitalia.it
www.ecc-netitalia.it

WŁOCHY — *Biuro w Bolzano*
+39 0471980939
info@euroconsumatori.org
www.euroconsumatori.org

ŁOTWA
+371 67388625
info@ecclatvia.lv
www.ecclatvia.lv

LITWA
+370 52650368
info@ecc.lt
www.ecc.lt

LUKSEMBURG
+352 2684641
info@cecluxembourg.lu
www.cecluxembourg.lu

MALTA
+356 21221901
ecc.malta@mccaa.org.mt
www.eccnetmalta.gov.mt

HOLANDIA
+31 302326440
info@eccnederland.nl
www.eccnederland.nl

NORWEGIA
+47 23400500
post@forbrukereuropa.no
www.forbrukereuropa.no

POLSKA
+48 225560118
info@konsument.gov.pl
www.konsument.gov.pl

PORTUGALIA
+351 213564750
euroconsumo@dg.consumidor.pt
http://cec.consumidor.pt

RUMUNIA
+30 213157149
office@eccromania.ro
www.eccromania.ro

SŁOWACJA
+421 248542019
info@esc-sr.sk
www.esc-sr.sk

SŁOWENIA
+386 14003729
epc.mgrt@gov.si
www.epc.si

HISZPANIA
+34 918224555
cec@consumo-inc.es
www.cec.consumo-inc.es

SZWECJA
+46 54194150
info@konsumenteuropa.se
www.konsumenteuropa.se

ZJEDNOCZONE KRÓLESTWO WIELKIEJ BRYTANII
+44 8456040503
ecc@tsi.org.uk
www.ukecc.net

Więcej informacji znajduje się na stronie:
http://ec.europa.eu/ecc-net



Urząd Publikacji

Pomoc i porady
dla konsumentów
w Europie

ECC-Net