

**Informacja prasowa**

15/01/2025

**Reklamacja ferii**

**Ferie to bez wątpienia czas podróży. Część osób wybierze destynacje, gdzie gwarantowany jest śnieg i białe szaleństwo, inni kąpiele słoneczne i dużą dawkę witaminy D. Choć planując urlop nie w głowie nam problemy, warto wiedzieć, jak zareagować, gdy coś pójdzie nie tak.**

**Wyjazd „na własną rękę”**

# Organizując wyjazd samodzielnie najczęściej zawieramy kilka umów – z hotelem, linią lotniczą, wypożyczalnią sprzętu narciarskiego, samochodu. Niezależnie, który z tych podmiotów zawiódł i czy jest to firma polska, czy zagraniczna, należy jak najszybciej złożyć reklamację. A każda reklamacja powinna być wyposażona w zdjęcia, czy nagrania video, potwierdzające naszą racje.

**Jak przygotować reklamację?**

Reklamacja powinna być wysłana w formie pisemnej. Dołączamy do niej:

* Imię i nazwisko
* Aktualne dane kontaktowe
* Opis zdarzenia
* Roszczenie (czego się domagamy)
* Załączniki w zależności od typu skargi (potwierdzenie rezerwacji, umowę, dokumentację dowodową w formie zdjęć, filmów) WAŻNE: w przypadku poczty tradycyjnej starajmy się nie wysyłać oryginałów dokumentów, a ich kopie.

# UWAGA: Uszkodzenie lub opóźnienie bagażu zalecamy zgłosić jeszcze znajdując się na lotnisku i zachować raport PIR – w innym wypadku przewoźnik może odrzucić reklamację lub dochodzenie naszych praw może być znacznie utrudnione.

# Europejskie Centrum Konsumenckie przygotowało wzory reklamacji. Dostępne też w języku angielskim: https://konsument.gov.pl/wzory-reklamacji/

**Wyjazd z biurem podróży**

# Z biurem jest nieco prościej, bo zwykle jesteśmy stroną tylko jednej umowy. Problem należy zgłosić do organizatora podczas wyjazdu i dać przedsiębiorcy określony czas na jego rozwiązanie. Jeżeli nie złożymy takiej reklamacji natychmiast, możemy znacząco utrudnić sobie dochodzenie roszczeń po powrocie. Istotnym jest, aby wszelkie problemy odpowiednio dokumentować i uzyskać potwierdzenie złożenia wszelkich zastrzeżeń np. u rezydenta.

# Jeżeli problem pozostaje nierozwiązany, mimo zgłoszenia reklamacji, możemy domagać się np. obniżenia ceny zapłaconej za wycieczkę. Takie roszczenia przedstawiamy już po powrocie do domu, nawiązując do komunikacji realizowanej w trakcie pobytu.

# W niektórych przypadkach biuro podróży może nie być jedynym adresatem naszej reklamacji, np. w przypadku odwołania/opóźnienia lotów, problemów z bagażem rejestrowanym podczas lotu, itp. Wówczas zalecamy reklamacje wysłać równolegle do biura podróży jak i linii lotniczych.

**O Europejskim Centrum Konsumenckim**

Europejskie Centrum Konsumenckie, działające przy UOKiK, bezpłatnie i polubownie pomaga konsumentom w rozwiązaniu ich transgranicznych sporów z przedsiębiorcami z innego kraju Unii Europejskiej, Norwegii, Islandii i Wielkiej Brytanii. Zgłoś się po pomoc lub poradę: <https://konsument.gov.pl/skarga-do-eck/>.

# Dodatkowe informacje:

# Katarzyna Hennig

# Ekspert ds. komunikacji Tel.: 22 55 60 248E-mail: katarzyna.hennig@konsument.gov.pl[X: @ECCPoland](https://twitter.com/ECCPoland)[Facebook: @Europejskiecentrumkonsumenckie](https://www.facebook.com/EuropejskieCentrumKonsumenckie/) [konsument.gov.pl](file:///C%3A%5CUsers%5Cwojciech.szczerba%5CAppData%5CLocal%5CTemp%5Ckonsument.gov.pl)

Europejskie Centrum Konsumenckie (ECK) należy do Sieci Europejskich Centrów Konsumenckich (ang. ECC-Net), służących pomocą konsumentom w całej UE. Europejskie centra konsumenckie bezpłatnie informują konsumentów o ich prawach w Unii Europejskiej oraz pomagają w polubownym rozwiązywaniu sporów transgranicznych z przedsiębiorcami mającymi siedziby w UE, Norwegii oraz Islandii. Konsumenci mogą zgłaszać do ECK swoje pytania i skargi na nieuczciwe praktyki np. zagranicznych biur podróży, hoteli, linii lotniczych, wypożyczalni samochodowych, czy sklepów internetowych drogą telefoniczną (22 55 60 600), poprzez e-mail (ECCNET-PL@ec.europa.eu) lub osobiście odwiedzając siedzibę centrum w Warszawie przy Pl. Powstańców Warszawy 1



Niniejsze działanie otrzymało dofinansowanie z Programu Ochrony Konsumentów Unii Europejskiej.Treść informacji prasowej przedstawia poglądy autora i stanowi jego wyłączną odpowiedzialność; w żaden sposób nie odzwierciedla poglądów Komisji Europejskiej i/lub Agencji Wykonawczej ds. Konsumentów, Zdrowia, Rolnictwa i Żywności (Chafea) lub jej następcy Europejskiej Rady ds. Innowacji i Agencji Wykonawczej ds. Małych i Średnich Przedsiębiorstw (EISMEA) ani innego organu Unii Europejskiej. Komisja Europejska i/lub Agencja Wykonawcza nie ponoszą odpowiedzialności za wykorzystanie zawartych na niej informacji.