

Wyjazd na ferie zimowe – pamiętaj o swoich prawach na urlopie!

Trwa sezon ferii, a dzieci i dorośli ruszają na zimowy wypoczynek - często w ramach wyjazdów zorganizowanych. I chociaż organizator nie ma wpływu na pogodę czy tłok na stokach, to odpowiada za standard zakwaterowania i wyżywienia oraz zapewnienie wykupionych atrakcji. Warto wiedzieć, co zrobić, jeśli nie wywiąże się z umowy i zepsuje nasz zimowy wypoczynek.

Eksperti D.A.S. Towarzystwa Ubezpieczeń Ochrony Prawnej S.A., przypominają, że gdy organizator zimowego wyjazdu nie wywiązał się z warunków zawartej z nami umowy, to mamy pełne prawo do odpowiedniej rekompensaty. – *Usługi turystyczne opierają się w dużym stopniu na zaufaniu. Na wybór danego hotelu czy wycieczki decydujemy się po zapoznaniu się z warunkami oferty, zdjęciami i opisem, które powinny być zgodne z rzeczywistością. Niestety, nie zawsze tak jest. Należy jednak pamiętać, że nie jesteśmy w takiej sytuacji bezsilni i możemy domagać się właściwego wykonania umowy, rekompensaty lub adekwatnego obniżenia ceny jaką zapłaciliśmy za wyjazd* – podkreśla Marta Gradowska, Koordynator Działu Underwritingu i Tworzenia Produktów z D.A.S. TUOP.

Płacisz, więc wymagaj

W przypadku zorganizowanych wyjazdów, warunki w jakich mamy wypoczywać są określone w umowie, którą podpisujemy z organizatorem wycieczki. Znajdziemy tam wyszczególnione wszystkie wymagania, które powinny być spełnione w miejscu docelowym wypoczynku. - *Może się jednak zdarzyć, że zamiast pięknych, nowo wyremontowanych domków z kominkiem dostajemy pokój w starym pensjonacie lub standard pokoju nie zgadza się z tym, co zostało przedstawione w turystycznym folderze. Wśród zgłaszanych niezgodności warunków z umową, często pojawia się również brak zaplanowanych i opłaconych wycieczek czy możliwości skorzystania z przewidzianych i wyszczególnionych w ofercie atrakcji. Problemy mogą wystąpić także w kwestii wyżywienia, gdy brakuje zaplanowanych posiłków lub nie są dotrzymane wcześniejsze ustalenia, np. dotyczące dań bezmięsnych czy wykluczających określone alergeny* – wylicza Marta Gradowska.

Winę organizatora trzeba udowodnić

Starając się o rekompensatę za nieudany wyjazd w związku z niedotrzymaniem przez organizatora umowy, pamiętajmy jednak o tym, że musimy udowodnić, że standard świadczonych usług był niższy niż ustalony. W takiej sytuacji należy robić zdjęcia, nagrania i notatki, które posłużą jako dowody zaniedbania i niedopełnienia warunków umowy.

Warto pamiętać, że uniknięcie odpowiedzialności organizatora lub jej ograniczenie może mieć miejsce tylko w konkretnych przypadkach. - *Możemy mieć problem z odszkodowaniem, jeśli niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy jest spowodowane wyłącznie działaniem lub zaniechaniem osób trzecich, za które organizator nie odpowiada i równocześnie tych działań lub zaniechań nie można było uniknąć. Podobnie jest, jeśli zdarzenie zostało wywołane siłą wyższą, np. gwałtownym zjawiskiem pogodowym lub też naszym własnym działaniem lub zaniechaniem* – precyzuje Marta Gradowska z D.A.S. TUOP.

Prawo jest po naszej stronie, jednak często z niego nie korzystamy

Nie istnieją regulacje prawne, które w jasny sposób określają wysokość rekompensaty za wyjazd, który nie udał się z winy organizatora. Często kwota odszkodowania jest ustalana na zasadzie mediacji obu stron i wypracowanego kompromisu. Może to być np. określony procent ceny wyjazdu. – *Jeżeli nie jesteśmy w stanie porozumieć się z organizatorem w kwestii wysokości rekompensaty, można skierować sprawę na drogę sądową. Zgodnie z art. 322 k.p.c., jeśli określenie właściwej sumy jest niemożliwe lub utrudnione, sąd może zasądzić sumę według własnej oceny, po uprzednim rozważeniu wszystkich kwestii dotyczących danej sprawy* – wyjaśnia Marta Gradowska.

Proces starania się o rekompensatę wymaga jednak zaangażowania, czasu oraz wiedzy na temat odpowiednich praw i istniejących procedur. To zniechęca wiele osób do podjęcia próby dochodzenia swoich praw. Tymczasem mało kto wie, że w przypadku szczególnie dotkliwych naruszeń warunków wycieczki możemy się ubiegać nawet o odszkodowanie za zmarnowany urlop. Warto jednak wiedzieć, że istnieje ubezpieczenie ochrony prawnej, które przyda się właśnie w takiej sytuacji i zapewni pomoc prawnika.

Posiadając taką polisę, już na etapie zbierania dowodów możemy zadzwonić i uzyskać poradę prawną co do tego, czy miało miejsce naruszenie warunków umowy o usługi turystyczne i jak ewentualnie należy zabezpieczyć i udokumentować odstępstwa od prawidłowego wykonania umowy przez organizatora, aby móc skutecznie ubiegać o odpowiednią rekompensatę lub odszkodowanie. Jeśli natomiast sprawa wymagać będzie skierowania do sądu, wówczas ubezpieczenie pokryje również koszt honorarium adwokata, który będzie nas reprezentował oraz inne niezbędne koszty i wydatki sądowe, co z pewnością ułatwi wyegzekwowanie należnego odszkodowania, pozwalając zaoszczędzić czas i środki finansowe.

Dzięki ubezpieczeniu ochrony prawnej można nie tylko łatwiej odzyskać pieniądze od niesolidnych organizatorów wycieczek, ale również skutecznie dochodzić swoich praw w wielu innych sytuacjach. Co więcej, istnieje również ubezpieczenie ochrony prawnej w wersji dla firm oraz osób wykonujących wolne zawody.



D.A.S. Towarzystwo Ubezpieczeń Ochrony Prawnej S.A. to jedyne w Polsce towarzystwo ubezpieczeniowe oferujące wyłącznie ubezpieczenia ochrony prawnej. Wśród produktów Towarzystwa znajdują się: Ubezpieczenie Ochrony Prawnej Życia Prywatnego, Ubezpieczenie Ochrony Prawnej Firmy lub Wolnego Zawodu oraz Ubezpieczenie Ochrony Prawnej Pojazdu. W 2015 r. Towarzystwo obsługiwało ponad 82% wszystkich zdarzeń objętych ubezpieczeniem, jednocześnie wypłacając ponad 53% wszystkich odszkodowań i świadczeń z zakresu ubezpieczeń ochrony prawnej na polskim rynku.

Marka **D.A.S.** powstała w 1928 r. w Niemczech. Obecnie działają pod nią spółki, które ubezpieczają 9 mln klientów, w 16 krajach Europy oraz w Kanadzie. D.A.S. Towarzystwo Ubezpieczeń Ochrony Prawnej S.A. jest także częścią europejskiej grupy ubezpieczeniowej ERGO Versicherung AG, należącej do największego światowego reasekuratora Munich Re.

Kontakt dla mediów:

agnieszka smuzewska

m: +48 517 077 554

e: agnieszka.smuzewska@zoom-bsc.pl

i

michał matusiewicz

m: +48 500 140 254

e: michal.matusiewicz@zoom-bsc.pl