

15/03/2022

**Подорожі Європою – Ваші права споживача  
Ми всі споживачі!**

* **Плануєте виїхати з Польщі в іншу країну?**
* **У вас був заброньований рейс з/в Україну, який було скасовано?**
* **Ознайомтеся з основною інформацією про права пасажирів під час поїздок по ЄС, Норвегії, Ісландії та Великобританії, підготовленою Європейським споживчим центром, що працює на базі UOKiK (Управління з охорони конкуренції та споживачів)**

**Авіаподорож**

**Купівля авіаквитка**

Перед купівлею авіаквитка переконайтеся, яка вартість квитка (в один кінець чи в обидва боки) і чи можете ви перетнути кордон країни призначення за наявними у вас документами. Якщо у вас немає паспорта, варто звернутися в посольство країни, в яку ви плануєте летіти.

**Скасування рейсу**

* У вас є 2 варіанти: повернення грошей або зміна маршруту подорожі. Авіакомпанія також може запропонувати вам повернення у вигляді кредиту, який ви зможете використовувати для купівлі квитків у подальшому – на таку форму компенсації погоджуватися не потрібно.
* Якщо ви вирішили перебронювати рейс на більш ранній час - авіакомпанія повинна також надати вам допомогу на час очікування (їжа та напої, 2 телефонні дзвінки, а в разі очікування в нічний час – забезпечити проживання).
* Важливо! Виникли проблеми з отриманням відшкодування за переліт, який було скасовано в результаті військових дій, що проводяться в Україні? Якщо авіакомпанія зареєстрована в ЄС, Норвегії, Ісландії або Великобританії – зверніться за допомогою в Європейський споживчий центр.

**Затримка рейсу:**

* Вже через 2 години ви можете отримати право на допомогу (харчування та напої, 2 телефонні дзвінки).
* Через 5 годин після затримки ви можете скасувати квиток на рейс і попросити повернути гроші за квиток.
* Якщо виявиться, що ваш рейс вилітає наступного дня, і вам доведеться чекати його вночі, авіакомпанія повинна надати вам проживання та трансфер з аеропорту до готелю і назад.

**Компенсація – за затриманий або скасований рейс**

Якщо рейс затримується в пункті призначення на 3 години або скасовується не менше ніж за 14 днів до вильоту з вини авіакомпанії, ви маєте право на компенсацію від 250 до 600 євро (розмір залежить від тривалості польоту)

**Авіабагаж**

* Переконайтеся, що ваші цінні речі (ювелірні вироби, гроші, електроніка) не лишилися у зареєстрованому багажі. У разі їх втрати авіакомпанія не виплачує компенсацію. Перевозьте цінні речі в ручній поклажі.
* Багаж затримано або пошкоджено під час поїздки?

Про це необхідно повідомити в бюро скарг, до того, як ви залишите аеропорт. Попросіть там форму звіту PIR (акт про несправність або пошкодження багажу). Потім надішліть авіакомпанії скаргу у письмовому вигляді. У вас є 7 днів, якщо багаж пошкоджено, і 21 день, якщо багаж затримується. Скаргу необхідно подати у вказані терміни!

**Скарга в авіакомпанію!**

Європейський споживчий центр підготував перелік форм скарг до більшості європейських авіакомпаній: <https://konsument.gov.pl/misc/faq-support/formularz-reklamacji/>.

Знайдіть перевізника, послугами для перельоту якого ви скористалися та перейдіть за посиланням на форму скарги.

Зразки скарг польською та англійською мовами можна знайти за посиланням: <https://konsument.gov.pl/wzory-reklamacji-do-linii-lotniczych/>.

**Подорож поїздом**

Деякі залізничні перевізники (з інших країн включно) пропонують громадянам України безкоштовний проїзд. Перевірте цю інформацію перед купівлею квитка на офіційному сайті залізничного перевізника.

Ви маєте певні права під час подорожі поїздом в ЄС, Норвегії чи Ісландії.

Якщо рейс поїзду скасовується або затримується як мінімум на 60 хвилин, Pви маєте наступні права:

* Повернення вартості квитка або пропозиція іншого маршруту сполучення з пунктом призначення.
* Право на допомогу (напої та харчування, відповідно до часу очікування).
* У разі необхідності проживання протягом однієї або декількох ночей ви маєте право на проживання та трансфер з вокзалу до готелю, якщо це фізично можливо.

Якщо ви заплатили за квиток, у разі затримки поїзда, ви також можете розраховувати на компенсацію.

Розмір компенсації залежить від тривалості затримки і ціни квитка:

* 25% від ціни при затримці від 60 хв до 119 хв
* 50% від ціни при затримці понад 120 хв.
* ВАЖЛИВО! Пасажири, які не скористалися своїм правом на відшкодування, мають право на компенсацію.
* Компенсація за затримку поїзда виплачується в тому випадку, якщо розмір даної компенсації перевищує мінімальний поріг в 4 євро.

Шаблони скарг польською та англійською мовами можна знайти за посиланням: <https://konsument.gov.pl/wzory-reklamacji-podroz-pociagiem/>.

**Оренда житла/готелю**

Пам'ятайте! Послуга, яку ви купуєте повинна відповідати пропозиції! Якщо ви забронювали проживання в номері з 3 ліжками, а після прибуття виявилось, що їх менше – ви можете поскаржитись. Негайно повідомте про це обслуговуючому персоналу готелю і попросіть замінити номер. Якщо після повідомлення готель не відреагує, забезпечте докази. Сфотографуйте їх і надішліть скаргу.

Шаблони скарг польською та англійською мовами можна знайти за посиланням: <https://konsument.gov.pl/wzory-reklamacji-zakwaterowanie/>.

**Підтримка ECC-Net (Європейська мережа центрів споживачів)**

Якщо ви живете в країні ЄС (навіть з недавніх пір) і користуєтеся послугами, які надають підприємства інших країн ЄС, Норвегії, Ісландії чи Великобританії – ви можете звернутися за допомогою до Європейської мережі центрів споживачів (ECC-Net).

Приклади ситуацій, коли ви можете звернутися за допомогою до європейських споживчих центрів:

* Після перетину польського кордону ви вирішили жити в іншій країні ЄС. Щоб потрапити туди, ви скористались послугами польських авіакомпаній, які, наприклад, пошкодили ваш багаж.
* Перш ніж відправитися в іншу країну ЄС, Норвегію, Ісландію або Великобританію, в якій ви вирішили жити, ви переночували в польському готелі.
* Ви подорожуєте в іншу країну, користуючись послугами авіакомпаній, які зареєстровані, наприклад, в Ірландії, а ви проживаєте в Польщі.
* Ви забронювали рейс завчасно, але він був скасований в результаті військових дій? Якщо у вас виникли проблеми з отриманням відшкодування від авіакомпанії, яка зареєстрована в ЄС, Норвегії, Ісландії або Великобританії, зверніться до Європейського споживчого центру.

**Контакти**

У разі порушення ваших прав споживачів у транскордонних ситуаціях - зверніться до Європейського центру споживачів у країні, де ви проживаєте: <https://konsument.gov.pl/eck-w-europie/>.

Зв'яжіться з Європейським центром споживачів у Польщі, що працює на базі UOKiK (також українською):

* за телефоном: 22 55 60 600 (з понеділка по п'ятницю з 10.00-14.00). Сплата за телефонний дзвінок на гарячу лінію стягується як за дзвінок на будь-який інший телефонний номер за тарифами вашого оператора.
* Ел.пошта: [ECCNET-PL@ec.europa.eu](mailto:ECCNET-PL@ec.europa.eu)
* Особисто за адресою: Plac Powstańców Warszawy 1 у Варшаві (з понеділка по п’ятницю з 10.00-14.00)

**Корисні контакти організацій, які допомагають:**

* [pomagamukrainie.gov.pl](https://pomagamukrainie.gov.pl/) – це важлива адреса, якщо Ви шукаєте де переночувати, потребуєте гуманітарної допомоги, транспорту та підтримки в широкому розумінні;
* Рекламації, повернення товару та права споживача в Польщі — увійдіть на сайт Управління охорони конкуренції та споживачів (Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów) — <https://www.uakonsument.uokik.gov.pl/>
* Корисні поради щодо користування послугами мобільних операторів можна знайти на сайті Управління електронної комунікації (Urząd Komunikacji Elektronicznej) — <https://cik.uke.gov.pl/aktualnosci-cik/wszyscy-jestesmy-konsumentami,24.html>
* Інформація про страхові компанії та банки — пошукова система — <https://www.knf.gov.pl/en/CONSUMERS/Information_for_the_financial_market_consumers/Entities_search>
* Дізнайтеся про свої права, пов’язані з користуванням фінансовими та страховими продуктами, а також як Вам може допомогти фінансовий омбудсмен (Rzecznik Finansowy) — <https://rf.gov.pl/en/important-views/>
* Інформація про подорожування залізницею. Дізнайтеся про свої права на сайті Управління залізничного транспорту (Urząd Transportu Kolejowego UTK) — [www.utk.gov.pl/ukraina](http://www.utk.gov.pl/ukraina) oraz <https://www.utk.gov.pl/en/passenger-rights>
* Якщо Ви плануєте виїхати з Польщі до іншої країни, дізнайтеся про основні права споживача під час подорожі до ЄС, Норвегії, Ісландії та Великобританії — <https://konsument.gov.pl/aktualnosci/podroze-po-europie-twoje-prawa-konsumenta/>
* Кожен, хто перебуває на території Європейського Союзу, може користуватися правами, закріпленими в RODO. Детальну інформацію про це, а також рекомендації щодо захисту персональних даних та конфіденційності, а також щодо безпечного користування Інтернетом можна знайти на сайті Управління захисту персональних даних (Urząd Ochrony Danych Osobowych) — <https://uodo.gov.pl/p/forukraine>