

**Informacja prasowa**

11/01/2024

**Beztroskie Ferie 2024**

* **Już za kilka dni rozpoczną się ferie zimowe. Dzieciom, młodzieży i rodzicom życzymy udanego, bezpiecznego i beztroskiego odpoczynku.**
* **Konsumencie, pamiętaj o swoich prawach!**
* **Europejskie Centrum Konsumenckie - bezpłatna pomoc dla konsumentów w sporach transgranicznych z przedsiębiorcami.**

**Wymarzony i beztroski zimowy odpoczynek? Znajomość praw konsumenckich pozwala w pełni cieszyć się zimowymi atrakcjami i zareagować, gdy pojawią się trudności.**

**Wybór najlepszej oferty**

Poszukiwanie korzystnej i pasującej do naszych oczekiwań oferty wypoczynku to niełatwe i czasochłonne zadanie. Pamiętaj, że prezentowane na portalach oraz w reklamach ceny powinny być aktualne i zawierać wszystkie elementy. Nieuczciwe jest pokazywanie innej ceny w wyszukiwarce, a innej po rozwinięciu szczegółów oferty.

- *Na stronach internetowych i w wyszukiwarkach ofert powinny być pokazywane ceny aktualne i kompletne, tak by konsument nie musiał weryfikować, jaki jest rzeczywisty koszt wycieczki w celu podjęcia najkorzystniejszej dla niego decyzji zakupowej. Przedsiębiorca prowadzący serwis internetowy, który umożliwia wyszukiwanie i sortowanie ofert z uwzględnieniem wysokości cen, odpowiada za przejrzyste ich prezentowanie, dlatego zgodnie z prawem musi mieć pewność, że cena zawiera wszystkie obowiązkowe opłaty i podawać je na każdym etapie, gdy informuje o koszcie wyjazdu -*  wyjaśnia Prezes UOKiK Tomasz Chróstny.

**Jakie opony zimą?**

Przepisy drogowe danego kraju obowiązują nie tylko obywateli, ale również odwiedzających i turystów. Dotyczy to również posiadania opon zimowych lub łańcuchów. W niektórych krajach np. Bułgarii, Chorwacji, Litwie, Łotwie, Słowenii, czy Słowacji posiadanie opon zimowych lub całorocznych jest obowiązkowe w konkretnych terminach. Inne kraje stosują nakazy uzależnione np. od pogody, regionu lub znaków drogowych. Przed podróżą samochodową po Europie – szczególnie zimą, warto zmienić opony na zimowe. Sprawdź, [Gdzie w Europie opony zimowe są obowiązkowe?](https://konsument.gov.pl/gdzie-w-europie-opony-zimowe-sa-obowiazkowe/) – zestawienie przygotowała sieć Europejskich Centrów Konsumenckich.

Korzystając z wypożyczalni samochodów upewnij się, że auto wyposażone jest w odpowiednie ogumienie i wymagany sprzęt dodatkowy (np. łańcuchy czy gaśnica).

**Transport zbiorowy**

Podróżnych korzystających z transportu zbiorowego może spotkać wiele przykrych sytuacji. Najczęstsze z nich to opóźnienie lub odwołanie samolotu, pociągu lub innego środka transportu. W takich przypadkach prawo chroni pasażerów i umożliwia reklamowanie usług, odszkodowania finansowe i rekompensaty.

Na stronie Europejskiego Centrum Konsumenckiego konsument.gov.pl dostępne są bezpłatne narzędzia ułatwiające podróżującym dochodzenie swoich praw:

* [Wzory reklamacji - gotowe szablony](https://konsument.gov.pl/wzory-reklamacji/)
* [Kalkulator praw pasażerów linii lotniczych](https://konsument.gov.pl/kalkulator-praw-pasazerow-linii-lotniczych/)

**Utrata lub uszkodzenie bagażu**

Jeśli Twój bagaż nie doleciał na czas lub jest uszkodzony, zgłoś to w biurze reklamacji bagażowych na lotnisku jeszcze przed opuszczeniem strefy tranzytowej. Poproś o wydanie raportu PIR (*Property Irregularity Report*) – to podstawa do dalszych roszczeń. W czasie oczekiwania na bagaż możesz kupić rzeczy pierwszej potrzeby (tj. ubranie, bieliznę, środki higieniczne), ale koniecznie zachowaj dowody zakupu (faktury, paragony). Powinieneś wysłać je wraz z reklamacją, aby uzyskać zwrot kosztów. Uwaga! Linie lotnicze skrupulatnie sprawdzają czy zakup był konieczny. Jeśli zginęły lub zostały uszkodzone np. narty, możesz domagać się również zwrotu kosztów wypożyczenia sprzętu. Ważną kwestią jest zapakowanie bagażu zgodnie z wytycznymi przewoźnika, np. narty zaliczane są do kategorii bagażu sportowego i taki rodzaj bagażu powinien być zakupiony w rezerwacji.

Górna granica odpowiedzialności linii lotniczych za bagaż to równowartość 1288 SDR (międzynarodowa jednostka rozrachunkowa), czyli obecnie ok. 6800 zł. Jeśli Twój bagaż jest wart więcej, możesz wykupić ubezpieczenie lub zgłosić na lotnisku (przed nadaniem bagażu) specjalną deklarację wartości bagażu, co może wiązać się z dodatkową opłatą.

Dowiedz się również: [Co możesz zrobić, aby zmniejszyć ryzyko zaginięcia lub opóźnienia bagażu?](https://konsument.gov.pl/archiwum/bagaz-nie-dolecial-po-swietach/)

**Wypożyczenie sprzętu sportowego**

Jeżeli wypożyczasz narty, snowboard czy łyżwy, nie zgadzaj się na zostawienie dokumentu tożsamości lub jego kopiowanie. To praktyka niezgodna z prawem i może prowadzić do kradzieży danych osobowych i utraty pieniędzy. Wypożyczalnia może pobrać adekwatną kaucję lub spisać niezbędne dane z dokumentu. Dokładnie obejrzyj sprzęt i zgłoś zauważone wady, by zapobiec pobraniu rekompensaty za wcześniej istniejące defekty.

***Skipass* a warunki pogodowe**

Decydując się na kupno karnetu *skipass* sprawdź warunki na jakich jest on oferowany. Zwrot pieniędzy może być uzależniony od konkretnej sytuacji i często wyklucza warunki pogodowe. Jeżeli jednak wina będzie leżała po stronie operatora stoku, np. wyciąg przestanie działać, wtedy możesz domagać się zwrotu pieniędzy za dni, w których nie mogłeś/aś korzystać z karnetu.

**Pamiętaj o karcie EKUZ**

Europejska Karta Ubezpieczenia Zdrowotnego wydawana jest bezpłatnie i ułatwia korzystanie z opieki medycznej w państwach Unii Europejskiej, EFTA oraz w Wielkiej Brytanii i Irlandii. Dzięki tej karcie masz prawo do niezbędnego i nieplanowanego leczenia w ramach publicznego systemu opieki zdrowotnej, na takich samych zasadach jak obywatele danego państwa. Jeśli w tym państwie pacjent pokrywa część kosztów za wizytę u lekarza, to także dla Ciebie będzie ona częściowo odpłatna.

Zasady obowiązujące w poszczególnych krajach znajdziesz [tutaj](https://www.nfz.gov.pl/dla-pacjenta/nasze-zdrowie-w-ue/leczenie-w-krajach-unii-europejskiej-i-efta/wyjezdzam-do/).

**Beztroskie Ferie 2024**

Więcej porad w ramach akcji #FerieZimowe znajdziesz również na Instagramie UOKIK: <https://www.instagram.com/uokikgovpl/> (@uokikgovpl).

**Pomoc dla konsumentów**

Jeśli potrzebujesz porady lub nie możesz porozumieć się z przedsiębiorcą (linią lotniczą, ośrodkiem narciarskim, wypożyczalnią samochodów, itd.) z krajów Unii Europejskiej, Wielkiej Brytanii, Islandii i Norwegii, zgłoś się po darmową pomoc prawną do Europejskiego Centrum Konsumenckiego w Polsce (ECK) należącego do sieci Europejskich Centrów Konsumenckich (ECC-Net).

**Sieć ECC-Net w Europie**

Sieć Europejskich Centrów Konsumenckich (ECC-Net) obejmuje 30 centrów we wszystkich 27 państwach członkowskich UE, a także Islandii, Norwegii i Wielkiej Brytanii. Celem sieci ECC-Net jest udzielanie porad konsumentom oraz rozwiązywanie ich **transgranicznych sporów w sposób pozasądowy**. Pomoc ECC-Net jest udzielana bezpłatnie. Celem działania ECC-Net jest umożliwienie konsumentom poznania ich praw i pełne korzystanie z oferty jednolitego rynku UE.

# Dodatkowe informacje:

# Europejskie Centrum Konsumenckie Tel.: 22 55 60 774 E-mail: aleksandra.piszczorowicz@konsument.gov.pl [Twitter: @ECCPoland](https://twitter.com/ECCPoland) [Facebook: @Europejskiecentrumkonsumenckie](https://www.facebook.com/EuropejskieCentrumKonsumenckie/) [Aplikacja ECC-Net Travel](http://www.konsument.gov.pl/pl/news/752/100/ECC-Net-Travel---darmowa-aplikacja-na-wakacje.html) [konsument.gov.pl](file:///C:\Users\wojciech.szczerba\AppData\Local\Temp\konsument.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](mailto:ECCNET-PL@ec.europa.eu)) lub osobiście odwiedzając siedzibę centrum w Warszawie przy Pl. Powstańców Warszawy 1



Niniejsze działanie otrzymało dofinansowanie Unii Europejskiej.

Treść informacji prasowej przedstawia poglądy autora i stanowi jego wyłączną odpowiedzialność; w żaden sposób nie odzwierciedla poglądów Komisji Europejskiej i/lub 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.