

# Pomoc i Porady dla Konsumentów w Europie

Gdy kupujesz bilety lotnicze lub wynajmujesz pokój hotelowy przez Internet, wyjeżdżasz na zagraniczne wakacje, robisz zakupy czy wypożyczasz samochód będąc za granicą - możesz skontaktować się z Europejskim Centrum Konsumentckim w Polsce. Jest to członek sieci ECC-Net, która istnieje, aby bezpłatnie udzielać odpowiedzi na Twoje pytania związane z prawami transgranicznymi.

**Wskazówki dotyczące lotów.** Masz prawo dotrzeć na miejsce zgodnie z planem podróży. W przypadku opóźnienia pasażerowi przysługuje odszkodowanie. Rodzaj oraz wysokość kwoty będzie zależna od długości opóźnienia. Nie ma znaczenia dokąd lecisz. Jeżeli Twoja podróż zaczyna się na obszarze Unii Europejskiej, Islandii lub Norwegii, masz prawo rekompensaty. Zrób zdjęcie rozkładu odlotów – udokumentowanie opóźnienia ułatwi proces reklamacyjny. Będąc na lotnisku, zgłoś się po formularz skargi.

**Wskazówki dla podróżujących autobusem, pociągiem, statkiem.** Masz prawo dotrzeć na miejsce zgodnie z rozkładem jazdy. Im większe opóźnienie, tym bardziej zasadne jest prawo do rekompensaty. Nikt nie ma prawa dyskryminować Cię z powodu niepełnosprawności bądź ograniczonej sprawności ruchowej. Masz prawo otrzymać pomoc.

**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. Jeśli pokój hotelowy nie wygląda jak przedstawiony na zdjęciach w broszurach bądź hotel jest usytuowany dalej od plaży niż wskazano, masz prawo złożyć skargę. Jeśli Twoja skarga nie zostanie uwzględniona jeszcze na miejscu, zbierz dokumentację (zdjęcia), zachowaj wszelkie możliwe dowody (np. lokalna mapa) i złóż reklamację po powrocie do domu.

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

**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. Cena nie może być podwyższona w okresie 20 dni przed wyjazdem. Zapytaj o numer kontaktowy w razie nagłych wypadków. Masz prawo do pomocy od organizatora. Sprawdź warunki umowy określające termin na złożenie reklamacji.

**Wskazówki dotyczące zakupów podczas wakacji.** Nie przejmuj się, gdy zakupiona kamera bądź obuwie okaże się wadliwe. W obrębie UE, 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. Jeśli 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.

Pobierz aplikację ECC-Net Trawel. Znajdziesz w niej skrót praw konsumentów w różnych sytuacjach i użyteczne zwroty. 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. Zanim dokonasz zakupu, poświęć trochę czasu na lekturę praktycznych porad na stronie Europejskiego Centrum Konsumentckiego w Polsce [www.konsument.gov.pl](http://www.konsument.gov.pl), tel. 22 5560118.

