

PRZED WAKACJAMI - CO WARTO WIEDZIEĆ

- Wojewódzki inspektorat Inspekcji Handlowej w Kielcach, podobnie jak w roku poprzednim, wspólnie z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów, instytucjami chroniącymi prawa konsumentów oraz mediami bierze udział w akcji pt. "Przed wakacjami – co warto wiedzieć?"
- w tym zakresie został przygotowany dla konsumentów poradnik, który zawiera praktyczne wskazówki jak postępować w przypadku problemów z zakupami, reklamacją, na co zwrócić uwagę w oznakowaniu produktów i potraw, o czym pamiętać przy podpisywaniu umów z biurem turystycznym oraz o czym pamiętać przy wyborze miejsc noclegowych czy kąpielowych
- w razie wątpliwości lub problemów każdy zainteresowany konsument może uzyskać w siedzibie Inspektoratu bezpłatną poradę lub informację w przedmiocie związanym z wakacyjnym wypoczynkiem i nie tylko
- codziennie w Inspekcji Handlowej w godzinach 7:30 – 15:30, a w poniedziałek od 7:30 do 17:00 pod nr telefonu 41 366 19 41 dyżurują specjaliści z różnych dziedzin prawa
- ponadto został powołany zespół do spraw pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich (ADR), który na bieżąco wszczyna polubowne postępowania zmierzające do zawarcia ugody w zaistniałych sporach

ZAPRASZAMY SERDECZNIE



19 czerwiec 2018 r.

1. Kupując wycieczkę w biurze podróży, pamiętaj:

- **zanim podpiszesz umowę z biurem podróży przeczytaj ją dokładnie;**
- **umowa powinna zawierać** - dane organizatora turystyki i numer wpisu do Rejestru Organizatorów Turystyki i Pośredników Turystycznych; w umowie musi być podane miejsce pobytu lub trasa wycieczki, czas trwania całej imprezy, jej program obejmujący rodzaj, charakter i kategorię środka transportu, datę, godzinę, miejsce wyjazdu i planowany powrót, położenie, rodzaj i kategorię obiektu hotelarskiego zgodnie z przepisami, kraju pobytu oraz liczbę i rodzaj posiłków a także program zwiedzania;
- **konsument powinien być poinformowany o cenie** - wraz z wyszczególnieniem dodatkowych płatności, jeżeli nie są one zawarte w tej cenie, a także jasno sformułowanych okoliczności podwyższenia ceny;
- **cena może być podwyższona tylko w przypadku** - wzrostu kosztów transportu, kursu walut, opłat urzędowych, podatków lub opłat za usługi lotniskowe, załadunkowe lub przeładunkowe w portach morskich i lotniczych i pod warunkiem, że przewidziane jest to w umowie;
- **Uwaga! Cena ustalona w umowie nie może być podwyższona w okresie 20 dni przed datą wyjazdu;**
- **umowa powinna dodatkowo określać:** rodzaj i zakres ubezpieczenia turystów oraz nazwę i adres ubezpieczyciela i co bardzo ważne sposób zgłoszenia reklamacji świadczonej usługi wraz z terminem ich zgłoszenia;
- **WARTO WIEDZIEĆ!:**
 - **z dniem 1 lipca 2018 roku wchodzi w życie nowelizacja ustawy o usługach turystycznych**, jej celem będzie zwiększenie ochrony interesów konsumenckich oraz skutecznego ograniczenia zjawiska szarej strefy w sektorze turystyki, a także dostosowanie ustawy do przepisów Unii Europejskiej;
 - **jeżeli postanowienia umów zawieranych przez organizatorów turystyki z klientami są mniej korzystne dla klientów niż postanowienia ustawy o usługach turystycznych uważa się je za nieważne;**
 - **jeżeli klient odstępuje od umowy lub jeżeli organizator odwołuje imprezę turystyczną z przyczyn niezależnych od klienta** - klient ma prawo, według własnego wyboru do:
 - uczestniczenia w imprezie zastępczej o tym samym lub wyższym standardzie, chyba że godzi się na imprezę o niższym standardzie za zwrotem różnicy w cenie;
 - żądać natychmiastowego zwrotu wszystkich wniesionych świadczeń;

- w niektórych przypadkach można dochodzić odszkodowania za niewykonanie umowy, chyba, że odwołanie z imprezy turystycznej nastąpiło z powodu: siły wyższej, zgłoszenia się mniejszej liczby uczestników niż liczba minimalna określona w umowie (pod warunkiem, że organizator powiadomił o tym klienta na piśmie w uzgodnionym terminie);
- **konsument ma prawo bez zgody organizatora turystyki przenieść na osobę spełniającą warunki udziału w imprezie turystycznej** - wszystkie przysługujące mu z tytułu umowy świadczenie usług turystycznych uprawnienia, jeżeli jednocześnie osoba ta przejmie wszystkie wynikające z tej umowy obowiązki; należy jednak pamiętać, aby to zrobić w terminie określonym w umowie.

2. Wybierasz się do restauracji lub innego lokalu gastronomicznego? Zwróć uwagę:

- **na cennik** – masz prawo wiedzieć przed złożeniem zamówienia, ile wyniesie rachunek i jaką ilość potrawy dostaniesz, w każdym lokalu musi znajdować się aktualny cennik wraz z pełną nazwą dania/napoju, gramaturą i pojemnością oferowanych potraw/napojów;
- **na wykaz składników** – szczególnie na substancje, które mogą powodować alergie, taki wykaz składników z wyróżnieniem składników alergicznych (np. przez: podkreślenie, pogrubienie albo użycie dużych liter) musi być sporządzony i uwidoczony dla każdego dania i napoju złożonego w miejscu swobodnie dostępnym dla konsumentów np. w karcie menu lub oddzielnym katalogu;
- **z jakiego mięsa zrobione są np. kebaby**, czy inne dania mięsne, szczególnie cielęce i baranie – często cielęcinę zastępuje się drobiem a baraninę mieszką różnych gatunków mięs, sporadycznie z udziałem baraniny;
- **na zapach i czystość** – jeżeli danie, które nam podano jest nieświeże lub zimne zamiast gorące mamy prawo złożyć reklamację żądając jego wymiany bądź zwrotu pieniędzy;
- **na wystawiony rachunek** – warto dokładnie przeanalizować go, by nie zapłacić za coś czego nie zamawialiśmy, obsługa nie ma prawa dopisywania do rachunku napiwków, bez uzgodnienia z konsumentem.

3. Kupując produkty spożywcze:

- **pamiętaj, że latem ze względu na wyższe temperatury, żywność narażona jest na szybsze zepsucie** - zwróć uwagę na podstawowe zasady przy zakupie artykułów spożywczych;
- **zapoznaj się z ich oznakowaniem** – z nazwą towaru, wykazem składników, wartością odżywczą, by upewnić się, że wyrób odpowiada twoim potrzebom; na opakowaniach z jedzeniem dla maluchów szukaj wieku, od którego dziecko może je spożywać; ponadto masz prawo wiedzieć z jakiego kraju pochodzi produkt (warzywa, owoce);

- **sprawdzaj terminy ważności zakupionych środków spożywczych** – praktycznie każdy środek spożywczy paczkowany (za wyjątkiem np.. soli, cukru i wyrobów cukierniczych składających się wyłącznie z cukrów aromatyzowanych i barwionych, świeżych owoców i warzyw, wina, napojów alkoholowych o zaw. alkoholu 10% i powyżej) musi być oznakowany datą ważności bądź terminem przydatności do spożycia; brak tych informacji może świadczyć o celowym usunięciu przez przedsiębiorcę (gdy np. produkt jest przeterminowany);
- **zwróć więc szczególną uwagę na warunki przechowywania towarów w sklepach** - czy są zgodne z tymi, które producent zalecił na opakowaniu, czy np. lody nie są rozmrożone, albo nie posiadają cech wskazujących na ponowne zamrożenie np. zbyt oszronione, zawierają kryształki lodu oraz czy produkty wymagające warunków chłodniczych są przechowywane w lodówkach i są wychłodzone; należy pamiętać o tym, że wskazany przez producenta termin ważności aktualny jest przy zachowaniu odpowiednich warunków przechowywania (np. w warunkach chłodniczych, w miejscu suchym, nie narażonym na działanie promieni słonecznych);
- **staraj się nie kupować żywności w ostatnim dniu lub w jednym z ostatnich dni wyznaczonego terminu ważności** – chyba, że planujemy spożyć ją od razu lub w krótkim czasie od zakupu;
- **Pamiętaj! Nie ma możliwości sprzedaży towarów przeterminowanych** - zgodnie z przepisami prawa żywnościowego – przeterminowane produkty żywnościowe uznaje się za niebezpieczne dla naszego zdrowia i pod żadnym pozorem nie mogą znajdować się w obrocie handlowym;
- **uwważaj na różnego rodzaju promocje** - bardzo często artykuły spożywcze w promocyjnych cenach mają krótkie terminy ważności;
- **masz prawo do reklamacji artykułów spożywczych do sprzedawcy u którego zakupiłeś dany towar** - jeżeli np. upłynął termin ważności lub jest po prostu zepsuty, wówczas przysługują uprawnienia w postaci: żądania wymiany rzeczy, żądania obniżenia ceny produktu lub odstąpienie od umowy kupna sprzedaży – zwrot gotówki;
- **reklamację składamy z tytułu rękojmi** - obecnie obowiązujący stan prawny nie różnicuje uprawnień nabywców spożywczych i niespożywczych towarów, które okazały się niezgodne z umową;
- **robiąc zakupy nie zapominajmy o zabraniu paragonu**, który ułatwi składanie ewentualnej reklamacji oraz będzie potwierdzeniem dokonania zakupu w danym sklepie; należy jednak pamiętać, że sprzedawca nie może uzależnić przyjęcia reklamacji od dostarczenia paragonu fiskalnego; jest to tylko jeden z wielu możliwych dowodów nabycia rzeczy w danym sklepie i w danej cenie; inne to świadkowie, wydruk z karty płatniczej czy kredytowej, e-mail; niemniej należy pamiętać, że paragon znacznie ułatwia złożenie reklamacji;
- **zwracajmy uwagę na personel sklepu** – czy posiada odzież ochronną, używa rękawiczek jednorazowych przy sprzedaży produktów nieopakowanych.

4. **Kupujesz zabawki na wyjazd wakacyjny? Zadbaj o bezpieczeństwo swoich dzieci. Sprawdź:**

- **czy są dostosowane do wieku dziecka** – kupuj takie, które są odpowiednie na jego etapie rozwoju; w oznakowaniu produktu producenci często wskazują zalecany wiek, w jakim dzieci powinny się nimi bawić; zwróć uwagę na małe elementy występujące w zabawkach; małe dzieci mogą się nimi udławić;
- **czy linki lub sznurki nie są za długie** – w zabawkach przeznaczonych dla maluchów poniżej trzech lat sznurki mogą mieć maksymalnie 22 cm; w przypadku huśtawek – także dla starszych dzieci – linki nie powinny być zbyt cienkie a węzły nie mogą się łatwo rozwiązywać;
- **czy zabawki są bezpieczne** – sprawdź, czy nie mają ostrych krawędzi lub wystających elementów; składane krzeselka czy wózki dla lalek powinny mieć blokadę zabezpieczającą przed samoistnym składaniem się;
- **czy do produktu dołączona została instrukcja obsługi** – powinny mieć ją n.in. rowerki, hulajnogi, huśtawki itp.; jeżeli produkt wymaga samodzielnego złożenia, konieczna jest instrukcja montażu w języku polskim;
- **czy na zabawkach są ostrzeżenia** – jeżeli tak, to się do nich zastosuj;
- **czy na zabawkach jest znak CE** – jest to deklaracja producenta, że produkt spełnia wymagania bezpieczeństwa;
- **czy zabawki nie znajdują się w rejestrze wyrobów niezgodnych z wymaganiami na stronie UOKiK lub w europejskim systemie RAPEX.**

5. **Korzystając z obiektów hotelarskich i innych obiektów, w których mogą być świadczone usługi hotelarskie warto wiedzieć, że:**

- **obiekty w których mogą być świadczone usługi hotelarskie dzielą się na dwie grupy** tj: obiekty hotelarskie spełniające wymagania co do wielkości, wyposażenia, zakresu usług odpowiednich do rodzaju i kategorii i rodzaju, do których obiekt został zaszeregowany (hotele, motele, pensjonaty, kempingi, domy wycieczkowe, schroniska młodzieżowe, schroniska, pola biwakowe) oraz inne obiekty, spełniające minimalne wymagania co do wyposażenia;
- **przed rozpoczęciem działalności ww. obiektach przedsiębiorca jest zobowiązany uzyskać zaszerogowanie** do odpowiedniego rodzaju i kategorii (obiekty hotelarskie) lub jest zobowiązany zgłosić obiekt do odpowiedniej ewidencji (inne obiekty);
- **przed wyborem obiektu warto sprawdzić, czy wszystkie dane obiektu jakie podawane są na stronie internetowej czy reklamie są zgodne z danymi zawartymi w Centralnym Wykazie Obiektów Hotelarskich (CWOH)** – wykaz ten jest ogólnodostępny na stronach internetowych Ministerstwa Sportu i Turystyki - www.turystyka.gov.pl oraz u marszałka województwa;
- **nazwy i rodzaje obiektów hotelarskich podlegają ochronie prawnej** - mogą być wyłącznie stosowane w odniesieniu do obiektów hotelarskich w rozumieniu przepisów ustawy o usługach turystycznych;

- **w obiekcie hotelarskim powinien być wykaz wymagań obiektu oraz cennik usług udostępniony na żądanie klienta** - nie bez znaczenia jest, ile gwiazdkowe jest wybrane przez nasz miejsce noclegowe, gdyż za każdą gwiazdkę płacimy więcej, więc dlaczego mamy płacić za standard bezgwiazdkowy, tak jak za czterogwiazdkowy?
- **warto pamiętać, że kategoryzacje hoteli w innych krajach zwłaszcza w krajach egzotycznych mogą być inne i standard**, który tam oznaczono czterema gwiazdkami nie koniecznie odzwierciedla te, który znamy;
- **warto wiedzieć, że w każdym hotelu i motelu pięcio-, cztero- i trzygwiazdkowym powinna znajdować się restauracja** – ponadto w powyższych hotelach możemy liczyć na podanie posiłków do pokoju; we wszystkich hotelach i motelach niezależnie od ilości gwiazdek możemy otrzymać śniadanie;
- **łazienka musi znajdować się w każdym pokoju w hotelach i motelach pięcio-, cztero- i trzygwiazdkowych** - w przypadku pensjonatów tylko w tych, które posiadają pięć lub cztery gwiazdki;
- **we wszystkich łazienkach w hotelu, motelu czy pensjonacie powinna być dostępna:** wanna lub prysznic, umywalka, WC, zimna i ciepła woda przez całą dobę; ponadto we wszystkich obiektach hotelarskich, niezależnie od kategorii i zaszerogowania na wyposażeniu łazienki będzie dostępne mydło i ręcznik;
- **dostęp do internetu** – zapewniają hotele pięcio-, cztero- i trzygwiazdkowe;
- **usługi hotelarskie mogą być świadczone również w innych obiektach, dla których kategoryzacja nie jest wymagana** – obiekty takie powinny być wpisane do ewidencji prowadzonej przez wójta, burmistrza lub prezydenta miasta właściwego dla miejsca położenia twojego obiektu; mogą to być np. zajazdy, apartamenty, hostele.;
- **wykupienie noclegu w obiektach pod nazwami rodzajowymi: „hotelik”, „pensjonacik” bądź ich przekształceniem: „wotel”, „hotelux”** - może sugerować, że mamy do czynienia z obiektami, które nie zostały poddane procedurze kategoryzacyjnej i nie spełniają nawet najniższych wymagań dla tego typu obiektów, w tym budowlanych, przeciwpożarowych czy sanitarnych;
- **w każdym obiekcie świadczącym usługi hotelarskie, a także w każdym z pokoi powinien być uwidoczny cennik świadczonych usług**, który również obejmuje dodatkowe usługi; dlatego przez rozpoczęciem korzystania z usług warto sprawdzić czy usługi takie jak: parking, sauna, siłownia czy basen dostępny w obiekcie nie są dodatkowo płatne;
- **usługi hotelowe wykonane niezgodnie z umową mamy prawo zareklamować!** najlepiej jeszcze podczas przebywania w obiekcie, na piśmie i przekazać właścicielowi obiektu lub osobie kompetentnej np. personelowi recepcji; jeżeli przedsiębiorca bezzwłocznie nie usunie zgłoszonych przez nas nieprawidłowości, możemy żądać obniżenia ceny albo – w ostateczności – odstąpić od umowy.

6. Korzystając z wypożyczalni sprzętu sportowego:

- **pamiętaj że przedsiębiorca powinien uwidocznić w miejscu widocznym i ogólnie dostępnym cennik dla klienta** - ze wskazaniem rodzaju i zakresu usług oraz jednostki czasu, np. za godzinę, dobę;
- **przed skorzystaniem z wypożyczonego sprzętu warto zapoznać się z regulaminem wypożyczalni** - który określa zasady i warunki wypożyczania sprzętu. Regulamin powinien być umieszczony bezpośrednio w miejscu świadczenia usług;
- **przed wypłynięciem na wodę lub użytkowaniem innego rodzaju sprzętu zwróć uwagę na jego stan techniczny**, np. czy w sprzęcie pływającym nie ma uszkodzeń mechanicznych grożącym zatonięciem;
- **nie zapominaj o kamizelkach asekuracyjnych na łodziach** - powinny zostać założone a nie stanowić miejsca do siedzenia, jako poduszka;
- **zwróć uwagę lub zapytaj jaki sprzęt ratunkowy znajduje się na wyposażeniu wypożyczalni sprzętu wodnego.**

7. Korzystając z kąpieliska, pamiętaj:

- **wyróżniamy dwa rodzaje „kąpielisk” - kąpieliska i miejsca wykorzystane do kąpeli** – każde z nich powinno być oznaczone przy użyciu tablicy informacyjnej umieszczonej w miejscu łatwo dostępnym; tablice takie powinny zawierać napis: „Kąpielisko” lub „Miejsce wykorzystane do kąpeli”; ponadto wraz z jego nazwą albo imię i nazwisk, adres, numer telefonu organizatora tego miejsca do kąpeli oraz bieżącą ocenę jakości wody; dodatkowo na tablicy dotyczącej „Kąpieliska” będzie podana klasyfikacja jakości wody, informacje o zakazie kąpeli albo zalecenia niekąpania się wraz z podaniem powodu;
- **zapoznaj się regulaminem** - który określa m.in. nazwę i adres jednostki organizacyjnej prowadzącej kąpielisko, zakaz wstępu osobom, których stan wskazuje na spożycie alkoholu, zakaz spożywania napojów alkoholowych, informację, że wszystkie osoby przebywające na terenie kąpieliska są obowiązane podporządkować się nakazom ratowników pełniących dyżur;
- **zwróć uwagę na wyznaczone granice kąpieliska**, w tym strefę dla osób nie umiejących pływać oznaczoną czerwonymi bojami; zapoznajmy się z oznakowaniem zastosowanym na kąpielisku dotyczącym np. dopuszczalności lub zakazu kąpeli oraz innymi znakami zakazu, ostrzegawczymi i informacyjnymi;
- **pamiętaj, że stanowisko ratowników powinno być wyposażone w sprzęt ratowniczy i medyczny pierwszej pomocy;**
- **pływaj tylko w miejscach do tego wyznaczonych** - gdy wywieszona jest biała flaga.