

Wróciłeś właśnie z KOSZMARNYCH wakacji i czujesz się OSZUKANY przez biuro podróży? Zobacz, jak złożyć skuteczną REKLAMACJĘ w biurze podróży i odzyskać swoje pieniądze!

Czy poniższe slogany nie wydają Ci się znajome:

- „Lazurowe morze kilka kroków od hotelu!”
- „Pomocna 24-godzinna obsługa hotelowa!”
- „Luksusowe pokoje o najwyższym standardzie”?

Nie ma co kryć: biura podróży uwodzą nas pięknymi słówkami. Co najczęściej jest nie tak z tego typu czarującymi sloganami?

Morze, owszem, bywa blisko, ale z lazurem ma tyle wspólnego co czerń z bielą... Obsługa hotelowa może i pracuje 24 h na dobę, tylko czemu nie w recepcji?... Pokoje z kolei faktycznie mogłyby mieć wysoki standard, gdyby wszystko w nich działało i było czyste...

Podróż życia? Nie tym razem...

Na urlop i wczasy zawsze czekamy z niecierpliwością, czasem długie tygodnie, a nawet miesiące. Skrupulatnie wybieramy biuro podróży z najatrakcyjniejszą ofertą i rezerwujemy wczasy. O wymarzonej podróży opowiadamy rodzinie, znajomym, kolegom z pracy. Oczami wyobraźni widzimy już tę rajską plażę, pałac słońce i siebie na leżakach, cieszących się zasłużonym i wyczekiwany urlopem.

W końcu nadchodzi dzień wyjazdu, pakujemy się i na tydzień lub dłużej zostawiamy za sobą szarość miasta i codzienne zmartwienia. Niestety entuzjazm szybko mija, a jego miejsce zajmuje jedno wielkie rozczarowanie... Hotel nie prezentuje się już tak wspaniale jak na zdjęciach, plaża jest zwyczajnie brudna, morze – chłodne i z ostrym, kamienistym dnem, a posiłki w hotelu są niedogotowane. W trakcie pobytu okazuje się, że nikt nie sprząta pokoiów, ręczniki nie są wymieniane, a przez okno możemy podziwiać... sąsiadów z przeciwległego pokoju.

Jak odzyskać pieniądze od biura podróży za nieudane wczasy?

Jeśli też wróciłeś z wakacji, które z obiecywanym wypoczynkiem miały niewiele wspólnego, i czujesz się nimi **zawiedziony** oraz **rozgoryczony**, mam dla Ciebie dobrą wiadomość: polskie prawo – za sprawą ustawy o usługach turystycznych – daje Ci **silne** i **skuteczne** narzędzie do walki z biurami podróży.

Narzędziem tym jest [REKLAMACJA](#).

„Reklamacji nie uwzględnia się”...

Być może obawiasz się, że biuro nie uzna Twojej reklamacji, bo skorzystałeś z **oferty last minute** albo w umowie pojawiła się **odpowiednia klauzula** typu: „Oferty specjalne i oferty z ostatniej chwili (*last minute*) nie podlegają reklamacji ze względu na swój specyficzny charakter”.

Nie daj się zwieść, to kolejna nieuczciwa sztuczka biur podróży! **ZAWSZE** masz prawo do **pełnej reklamacji**, niezależnie od tego, czy korzystałeś z normalnej oferty, czy z oferty w promocyjnych cenach!

Jak napisać skuteczną REKLAMACJĘ?

Zdziwisz się, jak dużo może działać dobrze napisana reklamacja. Warunkiem jest jednak prawidłowe i zgodne z prawem sporządzenie reklamacji, dlatego w tym poradniku znajdziesz nie tylko gotowy **wzór reklamacji**, ale przede wszystkim **wyczerpujący opis**, jak napisać reklamację.

Oto, co dokładnie znajdziesz w tym poradniku:

- Co jest **podstawą prawną** reklamacji?
- Co jest **podstawą faktyczną** reklamacji?
- Jakie **dowody** przytoczyć na udowodnienie swoich roszczeń?
- Jakie **2 najważniejsze elementy** powinna zawierać reklamacja?
- Jak oszacować **wartość roszczeń** wobec biura podróży?
- Czym jest **tabela frankfurcka** i czy można się nią posługiwać w Polsce?
- Czym jest **roszczenie o zadośćuczynienie za zmarnowany urlop**?
- W jakiej **formie** należy złożyć reklamację?
- Czym różni się **zawiadomienie o stwierdzeniu wadliwego wykonania usługi** od właściwej reklamacji?
- **Do kogo skierować reklamację**: do pilota wycieczki, agenta turystycznego czy do biura podróży?
- W **jaki sposób** dostarczyć reklamację?
- W **jakim terminie** złożyć reklamację?
- W **jakim terminie** reklamacja musi zostać rozpatrzona?
- Jak napisać **odwołanie** w razie nieuznania reklamacji?
- W jaki sposób może pomóc **departament turystyki urzędu marszałkowskiego** oraz **rzecznik praw konsumenta**?
- Czy warto składać pozew do **polubownego sądu konsumenckiego** czy raczej pozew do **sądu powszechnego**?

Jest jeszcze jedna, bodajże **najważniejsza rzecz**...

Nie czekaj ze złożeniem reklamacji – prawo daje Ci TYLKO 30 dni na odzyskanie pieniędzy!

Być może wahasz się, czy warto składać reklamację. Ale nie zwlekaj z tym!

Tylko **przez 30 dni** od zakończenia wczasów masz możliwość złożenia reklamacji. Jeżeli upływie ten termin, biuro podróży będzie mogło – i to zgodnie z prawem! – odmówić rozpatrzenia reklamacji, nawet jeśli byłaby ona w pełni uzasadniona. Tym samym **w razie przekroczenia**

terminu na złożenie reklamacji Twoje szanse na odzyskanie pieniędzy w trybie reklamacyjnym za nieudaną wycieczkę zmaleją właściwie do zera...

Nie pozwól, by wspomnienia z nieudanej podróży wracały do Ciebie przez najbliższe miesiące i wzbudzały negatywne emocje. Dopóki będziesz miał świadomość, że obca firma zarobiła na Tobie, a sama nie wywiązała się z usługi, trudno Ci będzie pozbyć się żalu i rozczarowania na samo wspomnienie tych czasów.

Nie traktujmy biur podróży ulgowo! Jeśli kupiłbyś nowy telewizor i okazałby się niesprawny, bez wahania byś go zareklamował, prawda? Wczasy to taka sama usługa jak wszystkie inne. Jeśli nie spełniła Twoich oczekiwań i była niezgodna z tym, co obiecywało biuro podróży – **zareklamuj ją**. Polskie prawo daje Ci do tego skuteczne narzędzie,

a [ta książka pokaże Ci, jak skutecznie je wykorzystać](#).

Krzysztof Wilk – absolwent prawa na Uniwersytecie Jagiellońskim specjalizujący się w tzw. prawie turystycznym. Od ponad dwóch lat prowadzi i nadzoruje postępowania reklamacyjne w jednym ze znaczących polskich biur podróży oraz doradza

o Autorze organizatorom turystyki w zakresie rozpatrywania reklamacji klientów. Na co dzień prowadzi również działalność publicystyczną w ramach bloga [prawoturystyczne.pl](#) oraz współpracuje z prasą branżową.

Twoja 30-dniowa gwarancja zwrotu pieniędzy!

“ **Udzielam Ci bezwarunkowej 30-dniowej gwarancji satysfakcji.** Jeżeli w ciągu 30 dni od daty zapłaty stwierdzisz, że nie jesteś usatysfakcjonowany i powiadomisz mnie o tym, **zwrócę Ci Twoje pieniądze.** ”

Iwona Kielar, wydawca

PS Pamiętaj też, proszę, że reklamacja jest dokumentem uregulowanym ustawowo. Znaczy to tyle, że drobny błąd może spowodować jej nieważność i brak możliwości odzyskania pieniędzy. Jeżeli chcesz uniknąć błędów podczas składania reklamacji, gwarantuję Ci, że [ten poradnik Cię przed tym uchroni](#).

KUP TERAZ