

# Jak złożyć REKLAMACJĘ w biurze podróży



Krzysztof Wilk

Dobry eBok

Dobrze się wydajemy

Wyłączenie elementów →  
nawigacyjnych w całym eBooku.  
Funkcja działa w programie  
Adobe Reader od wersji 6.0.

Spis treści →  
Następna strona →  
Poprzednia strona →

## DARMOWY FRAGMENT

Pełna wersja eBooka dostępna jest w serwisie [www.DobryeBook.pl](http://www.DobryeBook.pl)

Fragment bezpłatny. Handlowanie publikacją zabronione. Tekst może być kopiowany i powielany w istniejącym układzie strukturalnym i graficznym.

© Copyright Krzysztof Wilk & Wydawnictwo Dobry eBook, Kraków 2011.

Redakcja i korekta: Łukasz Mackiewicz ([www.eKorekta24.pl](http://www.eKorekta24.pl))

Łamanie: Maciej Haudek ([www.haudek.com](http://www.haudek.com))

Wydawnictwo Dobry eBook  
ul. Konecznego 6/58, 31-216 Kraków  
e-mail: [i.kielar@dobryebook.pl](mailto:i.kielar@dobryebook.pl)  
[www.DobryeBook.pl](http://www.DobryeBook.pl)

Spis treści →  
Następna strona →  
Poprzednia strona →

# Jak złożyć reklamację w biurze podróży

Krzysztof Wilk

Kraków 2011



## SPIS TREŚCI PEŁNEJ WERSJI EBOOKA

- Wstęp | 5
- 1 Definicje ustawowe, czyli kto jest kim? | 6
- 2 Podstawa reklamacji | 8
- 3 Treść reklamacji | 10
- 4 Forma reklamacji | 12
- 5 Termin złożenia reklamacji | 15
- 6 Do kogo złożyć reklamację | 17
- 7 Termin rozpatrzenia reklamacji | 19
- 8 Decyzja odmowna – co dalej? | 21
- 9 Podsumowanie | 23
- 10 Załączniki | 24
  - I. Załącznik nr 1 – wzór pisma reklamacyjnego | 24
  - II. Załącznik nr 2 – tabela frankfurcka | 26

## WSTĘP



CIACH -----

Niniejszy poradnik to pigułka wiedzy potrzebnej klientowi biura podróży, aby dochodzić swoich praw w polubownym trybie reklamacyjnym względem organizatora turystyki. Przedstawiłem tu poszczególne działania, jakie turysta musi podjąć, aby w przypadku niedotrzymania warunków umowy przez biuro mógł odpowiednio sformułować swoje zarzuty wraz z dowodami na ich poparcie oraz przedstawić konkretne żądania. Ten poradnik nie jest przeznaczony dla „pieniaczy” i „naciągaczy”, których nie brakuje wśród konsumentów, ponieważ nie przedstawiam w nim sposobów na wyłudzenie pieniędzy od biura podróży. Prezentuję natomiast sposób dochodzenia roszczeń w postępowaniu reklamacyjnym, które nie generuje kosztów (jak chociażby proces sądowy), a przy umiejętnym przeprowadzeniu może skutkować pozytywnym rozstrzygnięciem.



CIACH -----

### 3 TREŚĆ REKLAMACJI

Ustawa o usługach turystycznych wskazuje, że reklamacja powinna zawierać **wskazanie uchybienia** w sposobie wykonania umowy oraz **określenie żądania**. Bardzo często spotykanym zjawiskiem jest składanie przez turystów reklamacji zawierających jedynie pierwszy ze wskazanych elementów.



CIACH -----

Jak już wspomniałem, klienci bardzo często zapominają o tym, pozostawiając organizatorowi turystyki inicjatywę w zakresie oszacowania roszczenia. Jest to błąd chociażby z tej przyczyny, że biuro podróży jest w naturalny sposób zainteresowane takim rozwiązaniem sporu, aby ponieść jak najmniejsze koszty. Istnieje również ryzyko, że pismo niezawierające konkretnego żądania nie zostanie potraktowane jako reklamacja ze względu na brak jej istotnego elementu. Takie twierdzenie organizatora może zostać obalone, ale nie ma chyba wątpliwości, że polubowemu dochodzeniu roszczeń nie będzie sprzyjał dodatkowy spór o kwalifikację wniesionego dokumentu.



CIACH -----

## 5 TERMIN ZŁOŻENIA REKLAMACJI

Pozornie proste zagadnienie terminu odpowiedniego do złożenia reklamacji często przewija się w pytaniach klientów biur podróży. Choć ustawa o usługach turystycznych jasno wskazuje, w jakim okresie stosowne pismo powinno trafić do organizatora, to jednak nie definiuje, jak taki termin obliczyć. Należy się w tym przypadku odwołać do Kodeksu cywilnego i innych ustaw.

Zgodnie z art. 16b ust. 3 ustawy o usługach turystycznych niezależnie od zawiadomienia zgłoszonego w trakcie imprezy turystycznej klient może złożyć organizatorowi turystyki reklamację w **terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia zakończenia imprezy**. Zgodnie omówionym już zagadnieniem formy składanej reklamacji powinniśmy bez niepotrzebnej zwłoki wysłać pismo pocztą, aby mieć pewność, że zdąży dotrzeć do biura podróży przed upływem terminu. Jeżeli jest już późno, zawsze lepiej z ostrożności wnieść reklamację osobiście, aby rozpoczęcia postępowania reklamacyjnego nie uzależniać od szybkości działania urzędów pocztowych.



CIACH

---

## 9 PODSUMOWANIE

Postępując zgodnie z powyższymi wskazówkami, zwiększysz szanse na złożenie reklamacji (jej wzór – w załączniku nr 1), która przyniesie pożądaną reakcję, a jeżeli tak się nie stanie, to stworzysz warunki dla dalszych działań, które będą mogli podjąć za Ciebie prawnicy.

Celem tego poradnika było zmaksymalizowanie szans na pozytywne rozstrzygnięcie w polubownym postępowaniu i dochowanie formalności niezbędnych dla rozstrzygnięcia w postępowaniu spornym. Pomimo powszechnej opinii, jaka panuje w naszym kraju, iż konsumenci mają zbyt rozbudowane prawa i przedsiębiorcy muszą się przed nimi bronić, pozycja klienta w sporze z biurem podróży jest w gruncie rzeczy bardzo słaba. Wiele przepisów gwarantujących ochronę klienta nie jest na co dzień respektowanych, a dochodzenie roszczeń w trybie pozasądowym zależy często od dobrej woli i uznania pracownika firmy, który rozpatruje reklamację. Droga sądowa jest długa i kosztowna, przez co w dużym stopniu niedostępna. Postępowanie krok po kroku zgodnie z przepisami zwiększa szanse, ale nie stanowi leku na istniejący stan prawny i faktyczny.

Życzę powodzenia w spokojnym i kulturalnym dochodzeniu roszczeń.



CIACH



To był tylko FRAGMENT eBooka. Masz ochotę na więcej?

➔ [Zamów pełną wersję eBooka](#)  
*Jak złożyć reklamację w biurze podróży*

Wróciłeś właśnie z koszmarnych wakacji i czujesz się oszukany przez biuro podróży? Obiecywano Ci wspaniałe pokoje, wyśmienite posiłki i uprzejmą obsługę? Jeśli biuro podróży nie wywiązało się ze swoich obietnic – złóż reklamację i odzyskaj swoje pieniądze! Ta książka da Ci nie tylko gotowy **wzór reklamacji**, ale przede wszystkim zawiera **wyczerpujący opis**, jak napisać reklamację. Nie czekaj dłużej, masz tylko 30 dni od końca wczasów na złożenie reklamacji.

**Zobacz, jak złożyć SKUTECZNĄ REKLAMACJĘ w biurze podróży  
i odzyskać swoje pieniądze!**

Z eBooka dowiesz się m.in.:

- Jakie **2 najważniejsze elementy** powinna zawierać reklamacja?
- Co jest **podstawą prawną** reklamacji?
- W jakiej **formie** należy złożyć reklamację?
- W jakim **terminie** złożyć reklamację?
- Jakie **dowody** przytoczyć na udowodnienie swoich roszczeń?
- W jakim **terminie** reklamacja musi zostać rozpatrzona?
- Jak napisać **odwołanie** w razie nieuznania reklamacji?

➔ [Zamów pełną wersję eBooka](#)  
*Jak złożyć reklamację w biurze podróży*



