

OŚWIADCZENIE / REKLAMACJA IMPREZY TURYSTYCZNEJ ORAZ WEZWANIE DO ZAPŁATY

Wzór do uzupełnienia przez klienta. Dokument można wysłać do organizatora turystyki jako reklamację, oświadczenie o żądaniu obniżenia ceny oraz wezwanie do zapłaty. Pola oznaczone [•] należy uzupełnić przed wysłaniem.

[miejscowość], dnia [•] r.

Podróżny / Klient:

[imię i nazwisko]
[adres korespondencyjny]
[adres e-mail]
[numer telefonu]

Organizator turystyki / Biuro podróży:

[pełna nazwa organizatora]
[adres siedziby]
[adres e-mail do reklamacji]
[NIP/KRS, jeżeli znany]

Dotyczy: reklamacji imprezy turystycznej nr [•], termin wyjazdu [•] - [•], kierunek [•], hotel [•]

Działając w imieniu własnym, składam reklamację dotyczącą nienależytego wykonania umowy o udział w imprezie turystycznej oraz wzywam Organizatora do zapłaty kwoty [•] zł tytułem obniżenia ceny imprezy turystycznej, odszkodowania oraz zadośćuczynienia za zmarnowany urlop.

1. Dane wyjazdu

Numer rezerwacji / umowy	[•]
Data zawarcia umowy	[•]
Termin imprezy turystycznej	od [•] do [•]
Kierunek / miejscowość	[•]
Nazwa hotelu / obiektu	[•]
Liczba uczestników	[•]
Cena imprezy turystycznej	[•] zł

2. Uzgodniony standard i świadczenia

Zgodnie z ofertą, umową, potwierdzeniem rezerwacji oraz materiałami Organizatora impreza turystyczna miała obejmować w szczególności:

- zakwaterowanie w hotelu [•] o standardzie [•];
- pokój typu [•] / pokój z [widokiem na morze / balkonem / klimatyzacją / innym świadczeniem];
- wyżywienie w formule [•];
- dostęp do [basenu / aquaparku / spa / siłowni / plaży / animacji / innych atrakcji];
- transfer [lotnisko-hotel-lotnisko / inny];
- pozostałe świadczenia wskazane w umowie i ofercie: [•].

3. Opis niezgodności z umową

Impreza turystyczna została wykonana niezgodnie z umową. Stwierdzone nieprawidłowości obejmowały w szczególności:

- [np. brak działającej klimatyzacji przez okres od [●] do [●]];
- [np. nieczynny basen / aquapark / spa pomimo informacji w ofercie];
- [np. brudny, zawilgocony lub zagrzybiony pokój];
- [np. obecność insektów w pokoju];
- [np. hałas remontowy / hałas techniczny / hałas z dyskoteki];
- [np. wyżywienie niezgodne z ofertą, nieświeże lub znacząco odbiegające od standardu];
- [np. plaża położona znacznie dalej niż wskazano w ofercie];
- [np. brak pokoju o uzgodnionym standardzie];
- [inne: ●].

Powyższe okoliczności miały istotny wpływ na jakość wypoczynku. Zamiast świadczeń zgodnych z umową otrzymałem/otrzymałam usługę o niższym standardzie. Problemy trwały przez [●] dni i dotyczyły [całego pobytu / znacznej części pobytu / konkretnych dni].

4. Zgłoszenie problemów na miejscu

Nieprawidłowości zostały zgłoszone [rezydentowi / recepcji hotelu / Organizatorowi / innemu podmiotowi] w dniu [●], a następnie ponownie w dniu [●]. Pomimo zgłoszenia problem nie został usunięty albo został usunięty jedynie częściowo.

Jeżeli Organizator twierdzi, że nie otrzymał zgłoszenia albo że nie miał możliwości usunięcia niezgodności, wnoszę o wskazanie, jakie konkretne działania zostały podjęte po stronie Organizatora po otrzymaniu informacji o problemach.

5. Wpływ niezgodności na wypoczynek

Celem zawartej umowy był wypoczynek w standardzie wynikającym z oferty i umowy. Z uwagi na wskazane wyżej nieprawidłowości cel ten nie został osiągnięty. Pobyt wiązał się z dyskomfortem, stresem, koniecznością wielokrotnego zgłaszania problemów oraz utratą realnej możliwości spokojnego wypoczynku.

W szczególności wskazane niezgodności miały znaczenie dla [mnie / mojej rodziny / dzieci / osób starszych / osób wymagających szczególnych warunków], ponieważ [krótki opis skutków, np. brak klimatyzacji uniemożliwiał sen, zamknięty basen pozbawił dzieci głównej atrakcji, hałas uniemożliwiał odpoczynek].

6. Żądanie zapłaty

W związku z nienależytym wykonaniem umowy żądam zapłaty łącznej kwoty [●] zł, na którą składają się:

1. kwota [●] zł tytułem obniżenia ceny imprezy turystycznej;
2. kwota [●] zł tytułem odszkodowania za poniesione koszty dodatkowe;
3. kwota [●] zł tytułem zadośćuczynienia za zmarnowany urlop.

Żądaną kwotę proszę wpłacić w terminie 14 dni od dnia otrzymania niniejszego pisma na rachunek bankowy:

[numer rachunku bankowego]

7. Uzasadnienie wysokości roszczenia

Wysokość żądania wynika ze skali i czasu trwania niezgodności, wpływu wad na możliwość korzystania z wypoczynku, ceny imprezy turystycznej oraz poniesionych przeze mnie kosztów dodatkowych. Przy szacowaniu obniżenia ceny pomocniczo można odwołać się do kryteriów stosowanych w praktyce przy ocenie wad imprez turystycznych, w tym do orientacyjnych poziomów obniżek znanych jako Tabela Frankfurcka. Tabela ta nie jest źródłem prawa w Polsce, ale może stanowić pomocniczy punkt odniesienia przy ocenie rozmiaru niezgodności.

8. Dowody

Na potwierdzenie reklamacji wskazuję następujące dowody:

- umowa o udział w imprezie turystycznej;
- oferta, katalog, opis hotelu lub zrzuty ekranu ze strony internetowej;
- potwierdzenie rezerwacji i zapłaty ceny;
- zdjęcia i nagrania dokumentujące nieprawidłowości;
- korespondencja z Organizatorem, rezydentem lub hotelem;
- potwierdzenia zgłoszeń dokonanych na miejscu;
- rachunki za dodatkowe koszty;
- dane świadków: [●];
- inne: [●].

9. Podstawa odpowiedzialności Organizatora

Organizator turystyki odpowiada za wykonanie usług turystycznych objętych umową o udział w imprezie turystycznej. W przypadku niezgodności usługi z umową podróżny może żądać odpowiednich roszczeń, w szczególności obniżenia ceny, odszkodowania oraz - w uzasadnionych przypadkach - zadośćuczynienia za zmarnowany urlop.

Odpowiedzialności Organizatora nie wyłącza sam fakt, że poszczególne świadczenia wykonywał hotel, przewoźnik, rezydent albo lokalny kontrahent. Dla podróżnego stroną odpowiedzialną za prawidłowe wykonanie imprezy turystycznej pozostaje Organizator.

Dodatkowo wskazuję, że ochrona podróżnych w sprawach imprez turystycznych jest wzmacniana także na poziomie prawa Unii Europejskiej. Zmiany w dyrektywie o imprezach turystycznych potwierdzają kierunek zwiększania przejrzystości obowiązków organizatorów, usprawnienia obsługi reklamacji oraz ochrony podróżnych w przypadku problemów z wykonaniem usług turystycznych. Nie zmienia to faktu, że już na podstawie obecnie obowiązujących przepisów Organizator odpowiada za niezgodność imprezy turystycznej z umową.

10. Wezwanie końcowe

Wzywam Organizatora do zapłaty kwoty [●] zł w terminie 14 dni od dnia otrzymania niniejszego pisma. Brak zapłaty w wyznaczonym terminie albo odmowa uwzględnienia reklamacji spowoduje skierowanie sprawy na drogę dalszego dochodzenia roszczeń, w tym na drogę postępowania sądowego, bez kolejnego wezwania.

Proszę o udzielenie odpowiedzi na niniejszą reklamację w formie pisemnej lub elektronicznej na adres wskazany powyżej.

Z poważaniem,

.....
[podpis podróżnego / klienta]

ZAŁĄCZNIK POMOCNICZY - CHECKLISTA DLA KLIENTA

Przed wysłaniem reklamacji warto sprawdzić, czy klient posiada następujące materiały:

- umowę i potwierdzenie rezerwacji;
- dowód zapłaty za imprezę turystyczną;
- opis oferty, najlepiej zrzuty ekranu wykonane przed wyjazdem albo z archiwum strony;
- zdjęcia i nagrania wad hotelu, pokoju, basenu, plaży, restauracji lub innych elementów wyjazdu;
- korespondencję z rezydentem, recepcją lub organizatorem;
- potwierdzenia zgłoszeń dokonanych na miejscu;
- rachunki za dodatkowe koszty poniesione wskutek wad wyjazdu;
- krótką chronologię problemów: data, godzina, opis, osoba, której zgłoszono problem;
- dane świadków albo innych uczestników wyjazdu, którzy mogą potwierdzić nieprawidłowości.

Uwaga praktyczna: nie należy sztucznie zawyżać roszczenia bez uzasadnienia. Zbyt agresywne żądanie może osłabić wiarygodność reklamacji. Najlepiej powiązać kwotę z ceną wycieczki, czasem trwania wad, ich wpływem na wypoczynek oraz kosztami rzeczywiście poniesionymi przez klienta.