



**ROBASZEWSKA
& PŁOSZKA**
RADCOWIE PRAWNI

ROBASZEWSKA & PŁOSZKA
RADCOWIE PRAWNI

ul. Sienna 83 lok. 406, 00-815 Warszawa, VILLA KAROLINA

tel. +48 22 414 40 00, +48 22 261 06 60

www.rp-rp.pl

www.odszkodowanieizadoscuczynienie.com

TABELA FRANKFURCKA

upusty od cen wycieczek z uwagi na niezgodność warunków z ofertą



REKLAMACJA USŁUGI TURYSTYCZNEJ



Warszawa, dnia 11 lipca 2016 r.



Witam,

Nazywam się Renata Robaszewska i jestem radcą prawnym. Na moim blogu piszę o zasadach dochodzenia odszkodowań i zadośćuczynienia. Prezentuję tam również ciekawostki i komentarze dotyczące rekompensat za zniszczone mienie, utracone zdrowie i życie, czy nieprawidłowe rozstrzygnięcia organów państwowych.

Chcę Ci pokazać, że nie musisz się zgadzać na nierówne warunki proponowane przez ubezpieczyciela. Nie masz związanych rąk, gdy niesłusznie odmówiono Ci wypłaty odszkodowania lub zaniżono jego wypłatę. Chcę dać Ci szansę na uzyskanie należnej rekompensaty za ból i cierpienie, za dyskomfortową sytuację, w której znalazłeś się wbrew swojej woli.

Chcę Cię przekonać, że warto jest walczyć o swoje racje, nawet jeśli po drugiej stronie masz dużą korporację lub organ państwowy ze sztabem wykwalifikowanych prawników.

Ten poradnik przeznaczony jest dla osób, które zainteresowane są złożeniem reklamacji za [nieudane wakacje](#).

W razie pytań lub wątpliwości zapraszam do kontaktu.

Pozdrawiam,

RENATA ROBASZEWSKA
RADCA PRAWNY
Tel.: +48 22 261 00 60
Mail: r.robaszewska@rp-rp.pl



Jeżeli w trakcie imprezy turystycznej stwierdzisz wadliwe wykonywanie umowy, powinieneś niezwłocznie zawiadomić o tym wykonawcę usługi oraz organizatora turystyki.

W pierwszej kolejności zajrzyj do umowy, którą podpisałeś. Sprawdź w niej zasady składania reklamacji. Umowa powinna jednoznacznie określać obowiązek klienta w tym zakresie.

DO KOGO: reklamację składa się organizatorowi.

TREŚĆ REKLAMACJI: wskazanie uchybienia w sposobie wykonania umowy oraz określenie żądania.

TERMIN NA ZŁOŻENIE: reklamację można złożyć w czasie trwania imprezy turystycznej lub po powrocie, w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia zakończenia imprezy.

TERMIN NA ROZPATRZENIE: jeżeli organizator turystyki nie ustosunkuje się na piśmie do reklamacji w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, a w razie reklamacji złożonej w trakcie trwania imprezy turystycznej w terminie 30 dni od dnia zakończenia imprezy turystycznej, uważa się, że uznał reklamację za uzasadnioną.

ODPOWIEDŹ: jeśli organizator nie uznał reklamacji, powinien swoje stanowisko uzasadnić na piśmie.

NIEUZNANIE REKLAMACJI: jeśli reklamacja nie została uznana, masz prawo do wystąpienia o odszkodowanie do sądu.

JAK WYLICZYĆ ODSZKODOWANIE: zajrzyj w tym celu do tabeli frankfurckiej. Znajdź rodzaj naruszenia i wylicz należne Ci odszkodowanie.

TABELA FRANKFURCKA: Tabela frankfurcka (karta frankfurcka) to zwyczajowe zestawienie wad usług turystycznych i proponowanych upustów od ceny całkowitej wycieczki w przypadku ich wystąpienia.



Przedstawione poniżej zasady są jedynie dobrą praktyką. Nie stanowią one prawnie obowiązujących upustów od cen wycieczek i wyjazdów. Tabela stanowi robocze tłumaczenie zestawienia ze strony internetowej: <http://www.rechtspraxis.de> (stan na dzień 11 lipca 2016 r.).

GRUPA I - NOCLEG (warunki lokalowe)			
	rodzaj wady	upust (%)	uwagi
1	odstępstwo w stosunku do rezerwacji	10-25%	w zależności od odległości
2	inne położenie (odległość od plaży)	5-15%	
3	inny typ zakwaterowanie (hotel zamiast bungalowów, inne piętro)	5-10%	
4	inny rodzaj pokoju		
a	w pokoju 2 os. zamiast 1 os.	20%	
b	w pokoju 3 os. zamiast 1 os.	25%	
c	w pokoju 3 os. zamiast 2 os.	20-25%	ważne jest to, czy zakwaterowano razem osoby bliskie (z tej samej rezerwacji), czy obce
d	w pokoju 4 os. zamiast 2 os.	20-30%	
5	braki w wyposażeniu		
a	zbyt mała powierzchnia	5-10%	
b	brak balkonu	5-10%	jeśli był zapewniany/w zależności od pory roku
c	bez widoku na morze	5-10%	jeśli był zapewniony
d	brak (własnej) łazienka/WC	15-25%	jeśli był rezerwowany
e	brak oddzielnego WZ	15%	
f	brak (własnego) prysznica	10%	jeśli był rezerwowany
g	brak klimatyzacji	10-20%	jeśli była zapewniona
h	brak radia/telewizora	5%	jeśli były zapewnione
i	niewystarczające ilości mebli	5-15%	
j	uszkodzenia (pęknięcia, wilgoć, itp.)	10-50%	
k	robactwo	10-50%	
6	awaria mediów		
a	toaleta	15%	
b	łazienka/wanna/bojler	15%	
c	awaria zasilania/awaria gazu	10-20%	
d	bieżąca woda	10%	
e	klimatyzator	10-20%	w zależności od pory roku
f	winda	5-10%	w zależności od piętra
7	obsługa		
a	brak	25%	
b	słabe sprzątnięcie	10-20%	
c	niewystarczająca wymiana (pościel, ręczniki)	5-10%	
8	niedogodności		
a	hałas w dzień	5-25%	
b	hałas w nocy	10-40%	
c	nieprzyjemne zapachy	5-15%	

9	brak zapewnianych usług zdrowotnych (SPA, masaże)	20-40%	w zależności od rodzaju wypoczynku (np. pobyt w celach leczniczych)
---	---	--------	---

GRUPA II - WYŻYWIENIE			
	rodzaj wady	upust (%)	uwagi
1	brak wyżywienia	50%	
2	braki jakościowe		
a	monotonności	5%	
b	niewystarczająca ilość	10%	
c	nieświeże, zepsute, nienadające się do konsumpcji	20-30%	
3	obsługa		
a	samoobsługa (w miejsce kelnera)	10-15%	
b	długi czas oczekiwania	5-15%	
c	na zmiany	10%	
d	brudne stoliki	5-10%	
e	brudne naczynia, sztućce	10-15%	
4	brak klimatyzacji w jadalni	5-10%	jeśli była zapewniana

GRUPA III - TRANSPORT			
	rodzaj wady	upust (%)	uwagi
1	wylot przesunięty o ponad 4 godziny	5%	upust od ceny wycieczki w przeliczeniu na jeden dzień za każdą kolejną godzinę
2	wady sprzętowe		
a	niższa klasa	10-15%	
b	znaczące odstępstwa od standardu	5-10%	
3	obsługa		
a	catering	5%	
b	brak przyjętych w danej klasie udogodnień (radio, filmy, itp..)	5%	
4	zastępczy środek transportu		przypadająca na opóźnienie w transporcie część ceny pobytu
5	brak transferu do hoteli		poniesione koszty transportu

GRUPA IV - POZOSTAŁE			
	rodzaj wady	upust (%)	uwagi
1	brak lub brudny basen	10-20%	jeśli był zapewniany
2	brak krytego basenu		jeśli był zapewniany
a	jeśli basen zewnętrzny istnieje	10%	w sezonie
b	jeśli brak basenu	20%	nadającego się do użytku
3	brak sauny	5%	jeśli była zapewniana
4	brak kortu tenisowego	5-10%	jeśli był zapewniany
5	brak pola do mini golfa	3-5%	jeśli było zapewniane
6	brak szkółki żeglarskiej, surfingowej, nurkowania	5-10%	jeśli była zapewniana
7	brak możliwości jazdy konnej	5-10%	jeśli była zapewniana
8	brak opieki na dziećmi	5-10%	jeśli była zapewniana
9	niemożność pływania w morzu	10-20%	w zależności od opisu o ofercie oraz

			sensownej alternatywy
10	brudna plaża	10-20%	jeśli była zapewniana
11	brak leżaków i parasoli	5-10%	w zależności od opcji zastępczej
12	brak baru na plaży	0-5%	
13	brak restauracji lub supermarketu	10-20%	jeśli były zapewniane i brak innej rozsądnej opcji
a	posiłki w hotelu	0-5%	
b	pokrycie szkód	10-20%	
14	brak rozrywek (dyskoteka, kino, animatorzy)	5-15%	jeśli były zapewniane
15	brak butików lub centrum handlowego/pasażu	0-5%	w zależności od sensownej alternatywy
16	brak wycieczek na ląd podczas rejsu	20-30%	cena wycieczki za każdy dzień wycieczki na brzeg
17	brak przewodnika		
a	zwykła wycieczka	0-5%	
b	wycieczka ze zwiedzaniem	10-20%	
c	wyprawa naukowa z naukowym przewodnikiem	20-30%	jeśli był zapewniany
18	strata czasu w związku z przenoszeniem		cena za pobyt
a	w ramach tego samego hotelu	1/2 dnia	
b	do innego hotelu	1 dzień	

Więcej przeczytasz na naszym blogu o prawach osób poszkodowanych:

www.odszkodowanieizadoscuczynienie.com

W razie pytań lub wątpliwości zapraszamy do kontaktu:

Kontakt bezpośredni:

RENATA ROBASZEWSKA

RADCA PRAWNY

Tel.: +48 22 261 00 60

Mail: r.robaszewska@rp-rp.pl