

POWIATOWY RZECZNIK KONSUMENTÓW RADZI

## Jak zapewnić sobie spokojny urlop

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów sprawdził ostatnio wzorem umów stosowanych przez organizatorów turystyki. Stwierdzono, iż na niekorzyść konsumentów działa blisko 95% biur podróży (np. zmieniają cenę na tydzień przed wyjazdem, uniemożliwiają odstąpienie od umowy, ograniczają w umowach odpowiedzialność za zmiany programu).

Każdy z nas marzy o niezapomnianym urlopie, często odkłada cały rok pieniądze na ten cel. Czekaemy na to długo, więc czasem, gdy już nadejdzie ta upragniona chwila, decydujemy się za szybko i pochopnie. Wierzymy, że wszystkie biura podróży są uczciwe, pokoje w hotelach wyglądają jak na zdjęciach w folderze i pełni optymistycznie jedziemy w nieznaną, nie czytając nawet dokładnie treści umowy.

Tymczasem korzystanie z ofert turystycznych jest nadal wielką niewiadomą - najpierw płacimy, a na miejscu okazuje się, co kupiliśmy. Ofert i biur podróży jest bardzo dużo i wybór jest duży. Dlatego przede wszystkim **czytajmy umowy**. Jak wynika z badań przeprowadzonych przez Federację Konsumentów dwa lata temu blisko 87% Polaków nie czyta umów! A tam są bardzo ważne dla nas zapisy.

Warto również pamiętać o **możliwości reklamowania usługi**. W celu złagodzenia ryzyka klientów ustawodawca określił, jakie szczególnie obowiązki spoczywają na organizatorze turystyki, czego robić mu nie wolno, a czym powinien informować i jakie klientowi przysługują uprawnienia. Zasady te zostały określone w **ustawie z 29 sierpnia 1997 r. o**

**usługach turystycznych** (tekst jednolity Dz.U. Nr 55, poz. 578).

Organizator turystyki przede wszystkim **powinien podać rzetelne informacje dotyczące usługi**. Umowa powinna zawierać w szczególności **wyczerpujące informacje** na temat wycieczki: **organizatora** turystyki i numer jego zezwolenia oraz imię i nazwisko osoby, która w jego imieniu umowę podpisała, **miejsce pobytu** lub trasę wycieczki, **czas trwania** imprezy, jej **program** obejmujący rodzaj, jakość i terminy oferowanych usług jak również **sposób zgłaszania reklamacji**, a także **cenę**, wraz z ewentualnymi okolicznościami jej podwyższenia. Bez względu na okoliczności w **okresie 20 dni przed datą wyjazdu cena ustalona w umowie nie może być podwyższona**.

Organizator jest zobowiązany niezwłocznie powiadomić klienta, jeżeli przed rozpoczęciem imprezy turystycznej, z przyczyn niezależnych od niego, jest zmuszony zmienić istotne warunki umowy. Klient ma wówczas możliwość rezygnacji. Organizator turystyki odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy. W umowie odpowiedzialność ta może zostać ograniczona do dwukrotności ceny imprezy.

Warto znać swoje prawa i reklamować usługi, które okazały się niezgodne z ofertą. Najbezpieczniej jest wybierać „sprawdzone” biura - każde musi uzyskać wpis do rejestru. Warto zatem sprawdzić, czy biuro widnieje na stronie Ministerstwa Gospodarki: <http://turystyka.crz.mg.gov.pl/index.html> lub na stronie Rady Krajowej Izby Turystyki: [www.izbyturytyki.pl](http://www.izbyturytyki.pl) Można też sprawdzić w Polskiej Izbie Turystyki - [www.pit.org.pl](http://www.pit.org.pl) Biuro nie musi być jednak członkiem Polskiej Izby Turystyki.

### Najczęstsze przykry niespodzianki:

**ZMIANA CENY.** W ostatniej chwili informują Cię, że „wskoczyła” dodatkowa opłata, za co serdecznie przepraszają i żądają dopłaty np. 100 zł. **Pamiętaj, zmiana ceny nie może odbyć się później niż 20 dni przed wyjazdem.**

**NIECAŁA PRAWDA.** Katalog zawierał opis hotelu i miejsca pobytu, ale - jak się okazało - niedokładny. Hotel leżał wprawdzie blisko plaży, z okna można było podziwiać piękny widok na morze, ale tuż przy nim znajduje się trasa o dużym natężeniu ruchu. **Najlepiej przed wyjazdem pytać o wszystkie szczegóły, by uniknąć rozczarowań.**

**LAST MINUTE.** Informują nas, iż w związku z szczególnie atrakcyjną ofertą, nie mamy prawa do jakiegokolwiek reklamacji. **Konsument korzystający z takiej oferty ma takie same prawa jak kupujący wycieczkę parę miesięcy wcześniej**. **NAGŁA ZMIANA.** Nagle okazało się, że będziecie musieli zamieszkać w innym hotelu, niż wcześniej zapowiadano. Jeśli nie jesteś zadowolony z miejsca „zastępczego”, bo np. znaj-

duje się daleko od centrum, gdzie miałeś mieć zapewniony nocleg, **zawsze możesz reklamować tą usługę**. **ZMIANY PROGRAMU.** Program sobie, a wycieczka sobie. Organizator odpowiada za realizację programu. **Z tego powodu również można reklamować usługę.**

**REZYDENT NIE CHCE POTWIERDZIĆ REKLAMACJI.**

Idziesz do rezydenta z reklamacją, a ten odmawia potwierdzenia jej przyjęcia. Pamiętaj, w umowie może być zastrzeżenie, że po powrocie do kraju możliwe będzie rozpatrzenie reklamacji, jeśli została ona potwierdzona przez rezydenta. **Zawsze warto w takim wypadku mieć świadka, iż rezydent odmówił potwierdzenia reklamacji.**

Sezon się rozpoczął, dlatego namawiam do rozważki przy wyborze ofert. W roku bieżącym Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Strzelcach Opolskich podjął 2 interwencje dotyczące usług turystycznych i przewozowych. Obydwie zakończyły się bardzo korzystnie dla konsumentów. Jedną interwencją dotyczyła reklamacja kolonii - biuro zmieniło program, nie informując rodziców dziecka, a tym samym uniemożliwiając odstąpienie od umowy. Program ten stanowił powód wyboru przez rodziców tego właśnie biura. Po pisemnej interwencji Rzecznika, rodzice otrzymali zwrot kosztów kolonii. Drugą sprawą dotyczyła natomiast usługi przewozowej - auto nie przyjechał na miejsce odjazdu i konsumentka nie pojechała w planowanym terminie za granicę. Po interwencji Rzecznika otrzymała zwrot ceny biletu i żadaną kwotę odszkodowania.

Malgorzata Plaszczyk

## Byłeś w szpitalu na Opolszczyźnie? Wypełnij ankietę

Jeśli nie jest obojętny ci poziom usług medycznych w naszym województwie - weź udział w ankiecie dotyczącej jakości opieki zdrowotnej. Inicjatorem tego przedsięwzięcia jest Zarząd Województwa Opolskiego, a wzięć w nim udział mogą wszyscy mieszkańcy Opolszczyzny, którzy od stycznia 2004 roku do końca roku 2005 leczyli się w szpitalach w naszym regionie.

Sytuacja w służbie zdrowia czasem doprowadza nas do gorączki, jednak spotykamy się też z fachową i dobrą opieką. Na szczęście dobra opieka spotyka nas częściej, choć dłuższy pamiętamy wydarzenia negatywne. Jeśli lekarz wykona swoją pracę należycie to jest w naszym interesie. Jednak jeśli lekarz dopuszcza się uchybienia, powoduje to wściekłość. Później następuje cała lawina oskarżeń.

Pytania w ankiecie dotyczą różnych sfer związanych z pobytom w placówce szpitalnej - jakości opieki lekarskiej, pielęgniarskiej, jak również ogólnej sytuacji poszczególnych jednostek służby zdrowia. Celem jest pozyskanie opinii pacjentów, które mają być uzupełnieniem badań, stanowiących pomoc przy tworzeniu Strategii Ochrony Zdrowia dla Województwa Opolskiego na lata 2006 - 2020. Strategia, której celem jest coroczne monitorowanie potrzeb w zakresie ochrony zdrowia ludności całego naszego województwa, powstanie w wyniku prac Opolskiej Rady Zdrowia Publicznego.

Ankiety można znaleźć niestety tylko na stronie internetowej [www.wrotaopolszczyzny.pl](http://www.wrotaopolszczyzny.pl). Szkoda, że tylko to, bo dostęp do internetu nie jest przecież nieograniczony, a drugiej strony - do brzo, że przy najmniej to można wypowiedzieć swoje uwagi i pozycji szpitalnego pacjenta. Wypełnijmy ankietę, może będzie żyło nam się lepiej, a szpitale będą bardziej przyjazne.

Janusz Szampera

dok. ze str. 1



To drzewo z powodu pękniętego pnia spowodowanego tzw. wypróchnieniem kominowym musi zostać wycięte.

Usunięcie drzew lub krzewów z terenu nieruchomości może nastąpić po uzyskaniu zezwolenia wydane go przez wójta, burmistrza albo prezydenta miasta na wniosek posiadacza nieruchomości. Jeżeli posiadacz nieruchomości nie jest właścicielem - do wniosku dołącza się zgodę jej właściciela.

Zezwolenie na usunięcie drzew lub krzewów z terenu nieruchomości wpisanej do rejestru zabytków wydaje wojewódzki konserwator zabytków.

Wydanie zezwolenia może być uzależnione od przesadzenia drzew lub krzewów w miejsce wskazane przez wydającego zezwolenie albo zastąpienia ich innymi drzewami lub krzewami, w liczbie nie mniejszej niż liczba usuwanych drzew lub krzewów.

Wydanie zezwolenia na usunięcie drzew lub krzewów na obszarach objętych ochroną krajobrazową w granicach parku narodowego albo re-

zerwatu przyrody wymaga uzyskania zgody odpowiednio dyrektora parku narodowego albo organu uznającego obszar za rezerwat przyrody. **Przepisów nie stosuje się do drzew lub krzewów:**

- w lasach;
- owocowych, z wyłączeniem rosnących na terenie nieruchomości wpisanej do rejestru zabytków oraz w granicach parku narodowego lub rezerwatu przyrody - na obszarach nieobjętych ochroną krajobrazową;
- na plantacjach drzew i krzewów;
- których wiek nie przekracza 5 lat;
- usuwanych w związku z funkcjonowaniem ogrodów botanicznych lub zoologicznych;
- niszczących nawierzchnię i infrastrukturę drogową, ograniczających widoczność na lukach i skrzyżowaniach, z wyłączeniem rosnących na terenie nieruchomości wpisanej do rejestru zabytków;
- usuwanych na podstawie decyzji właściwego organu z wałów przeciwpowodziowych i terenów w odległości mniejszej niż 3 m od stopy wału;
- które utrudniają widoczność sygnalizatorów i pociągów, a także utrudniają eksploatację urządzeń kolejowych albo powodują tworzenie na torowiskach zasp śnieżnych, usuwanych na podstawie decyzji właściwego organu;
- stanowiących przeszkodę lotniczą, usuwanych na podstawie decyzji właściwego organu.

**Wniosek o wydanie zezwolenia powinien zawierać:**

1. imię, nazwisko i adres albo nazwę i siedzibę posiadacza i właściciela nieruchomości;

2. tytuł prawny władania nieruchomością;
3. nazwę gatunku drzewa lub krzewu;
4. obwód pnia drzewa mierzonego na wysokości 130 cm;
5. przeznaczenia terenu, na którym rośnie drzewo lub krzew;
6. przyczynę i termin zamierzonego usunięcia drzewa lub krzewu;
7. wielkość powierzchni, z której zostaną usunięte krzewy.

**Oplaty za wniosek, załączniki i decyzje:**

- \* za wniosek - 5 zł w znakach skarbowych,
- \* za każdy załącznik do wniosku - 0,5zł w znakach skarbowych,
- \* za wydanie decyzji - 20 zł w znakach skarbowych

**Miejsce złożenia dokumentów**  
Kancelaria właściwego Urzędu Miasta i Gminy

**Termin załatwienia sprawy przez właściwy urząd - do 30 dni**

**Tryb odwoławczy**  
Odwołanie wnosi się do Samorządowego Kolegium Odwoławczego w Opolu za pośrednictwem organu, który wydał decyzję.

**Odwołanie wnosi się w terminie 14 dni od dnia doręczenia decyzji stronie.**

**Uwagi:**

- \* podanie we wniosku numeru telefonu oraz godzin, w których można uzyskać kontakt z wnioskodawcą może znacznie skrócić termin załatwienia sprawy,
- \* w przypadku posesji stanowiącej współwłasność - wniosek musi być potwierdzony przez współwłaściciela.

Tadeusz Mróz

## FESTYN JUBILEUSZOWY Z OKAZJI 700 - LECIA STANISZCZ

**30 - 31 lipca - boisko LZS Staniszcze Wielkie**

**SOBOTA 30 VII**

**15.00** ROZPOCZĘCIE FESTYNU  
**15.30** POKAZY I KONKURSY STRAŻY POŻARNEJ  
**16.00** MINI PLAYBACK SHOW  
**16.30** MECZ II LIGI PIŁKI NOŻNEJ KOBIET  
ODRA OPOLE - TĘCZA KOZŁÓWKI

**17.15** PODNIEBNE POZDRÓWIENIA  
(POCZTÓWKA Z STANISZCZ)

**17.30** DYSKOTEKA MAŁOLATA  
**18.30** SŁODKI DESZCZ  
**19.00** WYSTĘP ZESPÓLU KABARETOWEGO Z GRODZISKA  
**20.00** WYSTĘP KABARETU „BAR”  
**21.00** ZABAWA TANECZNA - GRA ZESPÓŁ „TWIX”

**NIEDZIELA 31 VII**

**15.00** ROZPOCZĘCIE DRUGIEGO DNIA FESTYNU  
**15.30** WYSTĘPY MUZYCZNE DZIECI  
**16.00** CZAS DLA GOŚCI  
**16.30** WYSTĘPY TEATRYKU SZKOLNEGO „KRASNOŁUDEK”  
**17.00** GRA ORKIESTRA DĘTA P. MANFREDA JANCICA  
**18.00** KONKURS WIEDZY :  
„STANISZCZE DAWNIEJ I DZIŚ” - FINAL  
**19.00** WYSTĘP GRUPY „ECHO KROSNICY”  
**19.30** WIELKIE LOSOWANIE I NAGRÓDZ ROZDANE  
**20.00** ZABAWA TANECZNA : GRA ZESPÓŁ „VOYAGER”  
**22.00** JUBILEUSZOWY POKAZ SZTUCZNYCH OGNI

**ATRAKCJE**  
WESOŁE MIASTECZKO Z CZECH

**Organizatorzy wszystkich serdecznie zapraszają!**

Patronat medialny imprezy: