

Dom Pomocy Społecznej
w Strzele Opolskie
tel. 4612329, 4613480
z filią w Szymiszowie
tel. 4617736
z filią w Leśnicy
tel. 4615253

Dom Pomocy Społecznej w Kadlubie
tel. 4636337, 4636422, 4636744
e-mail: dpskadlub@go2.pl

Dom Pomocy Społecznej w Zawadzkiem
tel. 4622011
e-mail: dpszawadzkie@poczta.fm

Zespół Szkół w Strzelcach Opolskich
tel. 4612225

Zespół Szkół Zawodowych nr1 w Strzelcach Op.
tel. 4612701
e-mail: zsz-strzelceop@oswiata.org.pl

Zespół Szkół Zawodowych w Zawadzkiem
tel. 4616288, 4616541
e-mail: zsawawa@interia.pl

Liceum Ogólnokształcące w Zawadzkiem
tel. 4616430
e-mail: LICEUMZA@EdU.APPIE.PL

Powiatowe Centrum Pomocy Rodzinie w Strzelcach Opolskich
tel. 4613381, 4613901

Poradnia Psychologiczno-Pedagogiczna w Strzelcach Op.
tel. 4613026
e-mail: pppstrzelce@poczta.onet.pl

Zespół Szkół Specjalnych przy DPS w Zawadzkiem
tel. 4620046, 4616049, 4620049
e-mail: ZSS_Zawadzkie@poczta.onet.pl

Zespół Szkół Specjalnych w Strzelcach Op.
tel. 4612882
e-mail: gimspecj@tlen.pl

Zespół Szkół Specjalnych przy DPS w Kadlubie
tel. 4636422, 4636744
e-mail: zsskadlub@wp.pl, zss_kadlub@wodip.opole.pl

Specjalny Ośrodek Szkolno-Wychowawczy w Leśnicy
tel. 4615261
e-mail: soswleśnia@poczta.onet.pl

Szkolne Schronisko Młodzieżowe w Górze Św. Anny
tel. 4615473

Samodzielny Publiczny Zakład Opieki Zdrowotnej w Strzelcach Opolskich
tel. 4613291-95

Komenda Powiatowa Państwowej Straży Pożarnej w Strzelcach Opolskich
tel. 4049903

Komenda Powiatowej Policji w Strzelcach Opolskich
tel. 4621200, 4621903

Powiatowy Inspektorat Weterynarii w Strzelcach Opolskich
tel. 4614528

Powiatowy Inspektorat Nadzoru Budowlanego w Strzelcach Opolskich
tel. 4639099

Powiatowa Stacja Sanitarno-Epidemiologiczna w Strzelcach Opolskich
tel. 4400313

Powiatowy Urząd Pracy w Strzelcach Opolskich
tel. 4621800

Powiatowy Rzecznik Konsumentów radzi

Co zrobić, aby mieć udane wakacje

Marzenia o niezapomnianych wakacjach w rzeczywistości mogą zamienić się w koszmar na jawie. Kamienista plaża, obniżony standard hotelu, zepsuta klimatyzacja czy brak innych atrakcji (np. basenu na terenie ośrodka) przewidzianych w pięknie wydany folderze biura podróży może praktycznie spotkać każdego z nas. Nabywanie wakacji z natury rzeczy przypomina trochę kupowanie "kota w worku" – najpierw płacimy, a na miejscu okazuje się co kupiliśmy. W celu złagodzenia ryzyka takiej transakcji ustawodawca określił, jakie szczególne obowiązki spoczywają na organizatorze turystyki, czego robić mu nie wolno, o czym konsument powinien być poinformowany i jakie mu przysługują uprawnienia. Zasady te zostały określone w ustawie z 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych (tekst jednolity Dz.U. z 2001 r., Nr 55, poz. 578).

Szczególną wagę ustawodawca przywiązał do obowiązków informacyjnych względem konsumenta. Ustawa precyzyjnie określa jakie informacje i kiedy powinny zostać zakomunikowane konsumentowi. Broszury, foldery i katalogi powinny zawierać zrozumiałą i niewprowadzającą w błąd informację np. o:

- cenie imprezy turystycznej lub usługi turystycznej albo określały sposób jej ustalenia,
- miejscu pobytu lub trasie imprezy,
- rodzaju, klasie, kategorii lub charakterystyce środka transportu,
- położeniu, rodzaju i kategorii obiektu zakwaterowania, według przepisów kraju pobytu, ilości i rodzaju posiłków,
- programie zwiedzania i atrakcjach turystycznych,
- obowiązujących przepisach paszportowych, wizowych i sanitarnych oraz o wymaganiach zdrowotnych dotyczących udziału w imprezie turystycznej.

Przed zawarciem umowy, tj. na etapie, gdy konsument podejmuje decyzję co do zawarcia umowy, organizator turystyki jest zobowiązany poinformować konsumenta o:

- przepisach paszportowych, wizowych i sanitarnych, w szczególności o terminach oczekiwania na wydanie paszportu i wizy oraz o wymaganiach zdrowotnych dotyczących udziału w imprezie turystycznej,
- możliwości zawarcia umowy ubezpieczenia od kosztów rezygnacji z udziału w imprezie turystycznej oraz o zakresie ubezpieczenia od następstw nieszczęśliwych wypadków i kosztów leczenia,
- szczególnych zagrożeniach życia i zdrowia na odwiedzanych obszarach oraz o możliwości ubezpieczenia z tym związanego. Dotyczy to także zagrożeń powstałych po zawarciu umowy. Wyczerpując informacje na temat wycieczki powinna zawierać umowa. Zgodnie z przepisami powinna ona określać:
- 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 turystycznej,
- program imprezy turystycznej obejmujący rodzaj, jakość i terminy oferowanych usług, w tym: rodzaj, charakter i kategorię środka transportu oraz datę, godzinę, miejsce wyjazdu i planowanego powrotu, położenie, rodzaj i kategorię obiektu hotelarskiego zgodnie z przepisami kraju pobytu lub opis wyposażenia obiektów niezaliczanych do rodzajów i kategorii, ilość i rodzaj posiłków, program zwiedzania i inne usługi wliczone w cenę imprezy turystycznej,
- cenę imprezy turystycznej, wraz z wyszczególnieniem wszelkich koniecznych należności, podatków i opłat, jeżeli nie są one zawarte w cenie, oraz wyraźne sformułowanie okoliczności, które mogą spowodować podwyższenie ceny zgodnie z art. 17,
- sposób zapłaty,
- rodzaj i zakres ubezpieczenia turystów oraz nazwę i adres ubezpieczyciela,
- termin powiadomienia klienta

- na piśmie o ewentualnym odwołaniu imprezy turystycznej lub usługi turystycznej z powodu niewystarczającej liczby zgłoszeń, jeżeli realizacja usług jest uzależniona od liczby zgłoszeń,
- termin zawiadomienia o przeniesieniu uprawnień i przejęciu obowiązków, o którym mowa w art. 16 ust. 2,
- sposób zgłaszania reklamacji związanych z wykonywaniem usług przez organizatora turystyki lub osobę z nim współpracującą wraz z podaniem terminu zgłaszania takich reklamacji,
- wymagania specjalne, o których klient powiadomił organizatora turystyki lub pośrednika turystycznego i na które strony umowy wyraziły zgodę,
- podstawy prawne umowy i konsekwencje prawne wynikające z umowy.

Przed rozpoczęciem imprezy organizator turystyki jest obowiązany dodatkowo poinformować konsumenta i podać:

- nazwisko lub nazwę lokalnego przedstawiciela organizatora turystyki (lub innej instytucji), do którego klient może zwracać się w razie trudności, a także jego adres i numer telefonu,
- w odniesieniu do imprez turystycznych dla dzieci - informację o możliwości bezpośredniego kontaktu z dzieckiem lub osobą odpowiedzialną w miejscu pobytu dziecka,
- planowany czas przejazdu, miejsca i czas trwania postojów,
- szczegółowe informacje dotyczące połączeń komunikacyjnych oraz miejsca, jakie klient będzie zajmował w środku transportu, w szczególności kabiny na statku lub przedział sypialnego w pociągu.

W sytuacji gdy, organizator, który przed rozpoczęciem imprezy turystycznej jest zmuszony, z przyczyn od niego niezależnych, zmienić istotne warunki umowy z klientem, ma obowiązek niezwłocznie o tym powiadomić klienta. W takiej sytuacji klient powinien niezwłocznie poinformować organizatora, czy przyjmuje proponowaną zmianę umowy albo odstępuje od umowy za natychmiastowym zwrotem

wszystkich wniesionych świadczeń i bez obowiązku zapłaty kary umownej.

W szczególny sposób uregulowane zostały zasady oznaczania i zmiany ceny. Przede wszystkim cena powinna być wskazana już w folderze, katalogu, broszurze, itp. Jeżeli jest to niemożliwie, to w materiałach tych powinna znaleźć się informacja co do sposobu ustalenia ceny. Ostatecznie w sposób jasny i zrozumiały cena powinna zostać określona w umowie. Przy oznaczeniu ceny umowa powinna również zawierać informację o wszelkich koniecznych należnościach, podatkach i opłatach, jeżeli nie są zawarte w cenie. Umowa powinna również w sposób wyraźny oznaczać okoliczności podwyższenia ceny.

Cena ustalona w umowie nie może być co do zasady podwyższona. Wyjątek dotyczy:

- wzrostu kosztów transportu,
- wzrostu opłat urzędowych, podatków lub opłat należnych za takie usługi, jak lotniskowe, załadunkowe lub przeładunkowe w portach morskich i lotniczych,
- wzrostu kursów walut.

Bez względu na okoliczności w okresie 20 dni przed datą wyjazdu cena ustalona w umowie nie może być podwyższona.

Organizator turystyki odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy o świadczenie usług turystycznych. W umowie odpowiedzialność ta może zostać ograniczona do dwukrotności ceny imprezy turystycznej względem każdego klienta. W przypadku stwierdzenia wystąpienia nieprawidłowości (np. zakwaterowania w hotelu o niższym standardzie) konsument jest zobowiązany zawiadomić o tym wykonawcę usługi lub organizatora w sposób określony w umowie, a następnie może dochodzić odpowiedzialności z tytułu nienależytego wykonania zobowiązania. Obowiązujące przepisy nie określają niestety precyzyjnie wysokości odszkodowania, którego może dochodzić konsument. Przy określeniu wielkości rozszerezenia konsument może pomocniczo skorzystać z tzw. "Karty frankfurckiej" (jest to dokument opracowany na zlecenie Izby Cywilnej Sądu Krajowego w Niemczech i powszechnie w tym kraju stosowany. W Polsce coraz częściej jest wykorzystywany przez biura podróży), w której procentowo określono obniżenie ceny za wyszczególnione nieprawidłowości.

Dariusz Steńko

Wydawca: Starostwo Strzeleckie
Redaktor Naczelny: Marta Górka
Redaguje Zespół:
Druk: Drukarnia „PRO MEDIA”
45-125 Opole, ul. Składowa 4,
tel. 077453-18-07, 454-18-69,
fax 453-74-96

Redakcja zastrzega sobie prawo do skracania tekstów i adnotacji. Materiałów nie zamieszczonych nie zwraca.

Nie odpowiada za treść zamieszczonych reklam i ogłoszeń.

Sekretariat Starosty
tel. +48 77 4639093
Powiatowy Rzecznik Konsumentów
wew. 220
Wydział Ruchu Drogowego i Dróg Powiatowych
wew. 117, 118, 119, 120, 121, 124, 125, 150, 149, 151, 152, 153
Wydział Finansowy
wew. 127, 128, 131, 229, 201, 202, 203
Wydział Geodezji, kartografii, Katastru

i Gospodarki Nieruchomościami
wew. 105, 140, 133, 137
Wydział Architektoniczno – Budowlany
wew. 215, 217, 249
Wydział Organizacyjny
Wew. 206, 207, 213, 204
Zespół Kontroli
Wew. 145
Wydział Zarządzania Kryzysowego Ochrony Ludności i Spraw Obronnych
wew. 219

Wydział Edukacji, Kultury, Kultury Fizycznej i Turystyki
wew. 221, 222, 223, 228
Wydział Rolnictwa i Ochrony Środowiska
wew. 132, 224, 225, 226
Wydział Gospodarki Mieniem Powiatu
wew. 144, 146
Zespół ds. Promocji Powiatu
wew. 218, 230

