

[Warszawa, 31 stycznia 2011 r.] Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów przypomina, że sytuacje, których ani konsument, ani biuro podróży nie mogą przewidzieć – np. niespodziewane zdarzenia atmosferyczne, ataki terrorystyczne, zamieszki, konflikty – nie zwalniają organizatora wyjazdu z udzielenia pomocy przebywającym na urlopie turystom. Prawa wyjeżdżających oraz obowiązki organizatorów określa szczegółowo [ustawa o usługach turystycznych](#).

**W przypadku odwołania wyjazdu przez biuro podróży**, w z związku z wystąpieniem sytuacji nadzwyczajnych, m.in. konfliktów, nieprzewidzianych zdarzeń atmosferycznych - zgodnie z prawem, organizator wyjazdu powinien niezwłocznie poinformować swoich klientów o:

- konieczności zmiany istotnych warunków umowy (np. o innej dacie wyjazdu albo o jego odwołaniu)
- związanym z tym prawem klientów do uczestniczenia w imprezie zastępczej o tym samym lub wyższym standardzie (chyba, że konsument zgodzi się na imprezę o niższym standardzie za zwrotem różnicy w cenie)
- możliwości żądania natychmiastowego zwrotu wszystkich wniesionych wpłat.

W związku z tym, że biuro podróży nie odpowiada za działania osób trzecich nieuczestniczących w wyjeździe oraz w sytuacji wystąpienia siły wyższej, konsument nie ma możliwości dochodzenia odszkodowania. Nie podlega jednak wątpliwości, że klienci w takim przypadku **będą mogli uzyskać zwrot całości wpłaconej kwoty** albo skorzystać z propozycji biura podróży i pojechać w innym terminie lub w inne miejsce.

Konsument, który chce odstąpić od umowy w przypadku odwołania wycieczki powinien to zrobić w formie pisemnej. Odstąpienie składa **organizatorowi wyjazdu** nawet wtedy, gdy kupił wycieczkę za pośrednictwem portali internetowych lub agentów. Jako przyczynę wskazuje zmianę istotnych warunków kontraktu np. odwołanie wycieczki przez organizatora w związku z zamieszkami. Więcej na [www.uokik.gov.pl](http://www.uokik.gov.pl)

Warto pamiętać, że o tym, czym jest siła wyższa w przypadku sporu biura podróży z turystą ostatecznie rozstrzygnąć może sąd.

Podstawa prawna: [Ustawa o usługach turystycznych](#)