**Koronawirus kontra rezerwacje, loty i kupione bilety. Jakie mamy możliwości?**

**COVID-19 krzyżuje plany większości ludzi na całym świecie. Odwoływane są loty, wykupione wycieczki czy planowane od dawna imprezy masowe. Co możemy zrobić, by nie stracić wydanych wcześniej pieniędzy? Ekspert platformy edukacyjnej Kapitalni.org podpowiada, jak możemy reagować i na jakie zwroty kosztów liczyć.**

Koronawirus to obecnie główny temat nie tylko w naszym kraju, ale też na świecie. Wszyscy zastanawiają się, jak ograniczyć rozprzestrzenianie się wirusa. Wprowadzane są także różnego rodzaju obostrzenia (zamknięte szkoły, przedszkola, ośrodki kulturalne, odwołane imprezy masowe, loty, imprezy turystyczne etc.) do których musimy się dopasować.

**Usługi turystyczne**

W tym przypadku mierzymy się z problemem z dwóch stron – odstąpienia od umowy przez podróżującego oraz przez organizatora. W obu sytuacjach zastosowanie znajduje ustawa o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych. Według jej brzmienia obie strony mogą od przedmiotowej umowy odstąpić, jeśli spełnią wymagane przesłanki.

- Jako uczestnik nie będziemy ponosić kosztów odstąpienia od udziału w zorganizowanej wycieczce, zarówno objazdowej jak i podróży do docelowego miejsca, w przypadku *nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności* występujących w tym obszarze lub jego najbliższym sąsiedztwie. Zdarzenia te muszą mieć dodatkowo znaczący wpływ na realizację wyjazdu lub przewóz podróżnych do konkretnego miejsca – zauważa **Michał Herde**, prezes warszawskiego oddziału Federacji Konsumentów i ekspert platformy Kapitalni.org.

Ustawa precyzuje pojęcie *nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności* – jest to „sytuacja pozostająca poza kontrolą strony powołującej się na taką sytuację, której skutków nie można było uniknąć, nawet gdyby podjęto wszelkie rozsądne działania”. Jako przykład wskazywane są działania wojenne, terroryzm, a także zagrożenie dla zdrowia ludzkiego, jak katastrofy naturalne, ale również wybuch epidemii poważnej choroby.

- Taka interpretacja oznacza, że skutki jakie wywołuje koronawirus w konkretnych miejscach na świecie mogą wpisywać się w zakres ustawowej definicji. Jednocześnie otwiera to nam furtkę do odzyskania wpłaconych już wcześniej pieniędzy – mówi **Michał Herde**, ekspert platformy Kapitalni.org.

W przypadku, gdy to organizator wycofuje się z umowy, ustawa jeszcze bardziej zaostrza przesłanki, które musi spełnić. Niezależnie od powodu – czy są to wymienione już wyżej okoliczności, czy niedostateczna liczba zgłoszeń na poszczególną wycieczkę, organizator powinien zwrócić wszelkie koszty podróżnemu.

Może się natomiast zdarzyć sytuacja, w której zawrzemy umowę z przedsiębiorcą, który nie zarejestrował się jako organizator imprez turystycznych. Wówczas o możliwości skorzystania z prawa do odstąpienia od umowy będzie decydowało to, czy po stronie przedsiębiorcy taki obowiązek istniał. Decyduje tu więc nie faktyczny wpis do właściwego rejestru lecz to, czy działalność odpowiada zakresowi definicji w ustawie.

**Bilety lotnicze i rezerwacje hotelowe**

Sytuacja jest bardziej skomplikowana, gdy wycieczkę zorganizowaliśmy na własną rękę. W przypadku lotu, jeśli nie został on już anulowany przez linię lotniczą to, co do zasady, powinniśmy mieć możliwość zmiany terminu, a czasami też zwrotu biletu. Przewoźnik ma prawo zastrzec, że w takiej sytuacji pasażer zostanie obarczony konsekwencjami finansowymi tych zmian. Kwestie te nie są regulowane prawem lotniczym – odnoszą się do nich regulaminy przewoźników i stosowane przez nich taryfy.

- W razie wątpliwości możemy korzystać z pomocy miejskich i powiatowych rzeczników konsumentów. Pamiętajmy o naszych uprawnieniach i korzystajmy z nich świadomie – zachęca **Michał Herde**.

W przypadku hoteli, jeśli planowaliśmy samodzielny wyjazd, powinniśmy kontaktować się bezpośrednio z portalem, przez który rezerwowaliśmy noclegi. Niektóre z nich wprowadzają specjalne procedury, umożliwiające odwołanie rezerwacji właśnie ze względu na szczególną sytuację związaną z koronawirusem. W braku procedur, należy rozpatrywać każdy przypadek indywidulnie. Wiele zależy od tego, czy w ogóle pobyt był możliwy. Gdy właściciel obiektu na miejscu nie mógł w ogóle przyjmować gości, powinien zwrócić całość wpłaconej kwoty. Gdy rezygnujemy z pobytu sami, zwrotowi powinny podlegać co najmniej kwoty związane z tym, co przedsiębiorca zaoszczędził (np. brak konieczności zmiany pościeli, sprzątania, wyżywienia).

**Przymusowa kwarantanna**

Warto wspomnieć, że jeśli podróżowaliśmy z biurem podróży, to ono, w razie przymusowej kwarantanny, pokrywa koszty związane z przedłużonym pobytem, a także powrotem do kraju, gdy już będzie to możliwe.

Niestety, w przypadku gdy organizowaliśmy podróż samodzielnie, hipotetyczne koszty związane z przymusową kwarantanną spadają na nas samych. Odciążyć może nas jeszcze polisa turystyczna, jeśli zdecydowaliśmy się na pakiet, który przewiduje takie okoliczności.

Wiele zależy od przepisów prawa krajowego, w którym turysta został zatrzymany. Dość często koszty te ponosi państwo, które kwarantannę zarządziło. Z kolei powrót do kraju często zapewnia Polski Rząd. W każdym wypadku zalecany jest kontakt z polską ambasadą.

**Imprezy masowe**

W Polsce zostały odwołane wszystkie imprezy masowe. Zgodnie ze stanowiskiem Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w tym wypadku organizator powinien zwrócić pieniądze za wykupione już bilety. Na gruncie prawnym stanowi o tym kodeks cywilny – jeśli strona nie może wykonać świadczenia, zobowiązana jest do zwrotu ceny biletu według przepisów o bezpodstawnym wzbogaceniu.

- Szczegółowych informacji powinniśmy szukać również w regulaminach konkretnych organizatorów. Pamiętajmy, że Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumenta zaznaczył, iż w obecnej sytuacji możemy mieć do czynienia z wyjątkowymi przypadkami na linii konsument – organizator. W takim wypadku prawdopodobnie każda sprawa będzie rozpatrywana indywidualnie, a możliwy spór pomiędzy stronami rozstrzygany przez sąd – zauważa **Michał Herde**. – W wątpliwych sytuacjach ponownie powinniśmy kierować się do rzeczników konsumentów, a także korzystać z bezpłatnej pomocy prawnej. Jeśli płaciliśmy za bilet na wydarzenie kartą, możemy zwrócić się także do swojego banku i skorzystać z opcji chargeback, która umożliwia nam zwrot pieniędzy za towary i usługi, których nie otrzymaliśmy, bezpośrednio przez instytucję finansową – dodaje.

Więcej informacji na temat praw konsumenta dostępnych jest na platformie edukacyjnej Kapitalni.org: <https://kapitalni.org/>. Jej celem jest dostarczanie użytkownikom wiedzy finansowej w przystępny sposób. W serwisie znajdują się liczne materiały także w zakresie pożyczania, oszczędzania, szeroko pojętej psychologii finansów czy bezpieczeństwa cyfrowego.

**Kapitalni.org**

Platforma edukacyjna Kapitalni.org działa od czerwca 2015 r. Twórcy serwisu Kapitalni.org kierowali się zasadą tzw. efektywnej edukacji finansowej. Celem portalu jest dostarczanie użytkownikom wiedzy o finansach w przyjaznej formie oraz weryfikacja i stałe mierzenie postępów w nauce. Serwis jest źródłem kompleksowej, ale podanej w przyjazny sposób wiedzy na temat: pożyczania, oszczędzania, wychodzenia z długów, pomnażania oszczędności, psychologii finansów, praw konsumenta oraz bezpieczeństwa finansowego i cyfrowego. Użytkownicy platformy mają do dyspozycji test osobowości finansowej, zindywidualizowane ścieżki edukacyjne, szereg artykułów eksperckich. W serwisie znajdują się także kursy i specjalne kalkulatory, pomagające trzymać finanse w ryzach. W 2019 roku portal stworzył przygodową grę Pre.Kapitalni, pierwszą tego typu grę dla dorosłych i starszej młodzieży. Pre.Kapitalni wpisują się w trend gier typuserious games, czyli narzędzi fabularnych, których podstawowym celem nie jest rozrywka, a osiąganie konkretnych celów edukacyjnych**.** Pre.Kapitalni pozwalają zdobyć praktyczne umiejętności, które wykorzystujemy w codziennym życiu.

**Kontakt dla mediów:**

Eliza Więcław

Dyrektor ds. PR

[Eliza.wieclaw@wonga.com](mailto:Eliza.wieclaw@wonga.com) , tel.: +48 603 91 95 38