

Zimowy Wypoczynek
Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością
ul. Długa 10, Kraków

Dotyczy umów: 1. Jolanta Kowalska (umowa nr 12828)
2. Iwona Nowak (umowa nr 847474)

Zgłoszenie reklamacji wraz z wezwaniem do zapłaty

Jako strony umów o świadczenie usług turystycznych – Jolanta Kowalska, zam. 40-001 Katowice, ul. Mała 1, oraz Iwona Nowak, zam. 40-002 Katowice, ul. Wielka 5

– zgłaszamy reklamację w związku z niewykonaniem przez Zimowy Wypoczynek powyżej wzmiankowanych umów,

– wzywamy Zimowy Wypoczynek sp. z o.o. do zapłaty:

– kwoty 2000 zł na rzecz Iwony Nowak zam. 40-002 Katowice, ul. Wielka 5, nr rachunku bankowego 46 1051 1212 1230 0007 0000 9999,

– kwoty 4000 zł na rzecz Jolanty Kowalskiej, zam. 40-001 Katowice, ul. Mała 1, nr rachunku bankowego 09 2160 0406 6000 4999 66 99 1234,

które to kwoty stanowią równowartość 90 proc. sum wpłaconych przez nas w związku z realizacją i wykonaniem ww. umów.

UZASADNIENIE

Panie Jolanta Kowalska (umowa nr 12828) i Iwona Nowak (umowa nr 847474), zwane dalej stronami umów, zawarły umowę, której przedmiotem było zorganizowanie imprezy turystycznej, obejmującej transport samolotem Warszawa – Bodrum oraz Bodrum – Warszawa, zakwaterowanie w trzygwiazdkowym hotelu Superstar wraz z wyżywieniem w systemie all inclusive, opiekę polskojęzycznego rezydenta, ubezpieczenie od odpowiedzialności cywilnej oraz pakiet ubezpieczenia w zakresie kosztów leczenia, następstw nieszczęśliwych wypadków i bagażu podróznego wykupiony w ABC SA.

Po przybyciu na miejsce wypoczynku strony stwierdziły, że usługa turystyczna jest niezgodna z umową, mianowicie występują następujące rozbieżności.

– Rozbieżności dotyczące hotelu i pokoi:

– brak restauracji w budynku;

– brak drugiego baru;

– brak ogrodu – pokoje z widokiem na basen i restaurację;

– brak zmiany ręczników i pościeli 4 razy w tygodniu; w czasie 9-dniowego pobytu

pościel pani Kowalskiej była zmieniana raz, w czasie pobytu pani Nowak pościel nie była zmieniana, wymiana ręczników nastąpiła dopiero na wyraźne żądanie stron umowy;

– brak zakwaterowania w docelowych pokojach; pokoje, do których zostały zaprowadzone zarówno pani Kowalska, jak i pani Nowak były nieprzygotowane (nieposprzątane, niezmieniona pościel po poprzednich lokatorach), strony umowy zostały przeniesione w drugiej dobie pobytu dopiero na stanowcze żądanie;

– zepsute wyposażenie pokoi, między innymi pęknięta deska sedesowa, brak uchwytów do prysznica;

– w pokoju pani Kowalskiej mieszczącym się na parterze, w którym strona spędziła pierwszą noc, brakowało klucza do drzwi, co stwarzało realne zagrożenie bezpieczeństwa;

– brudne łóżka przeznaczone do wypoczynku przy basenie, brak parasoli (cały hotel dysponował dwoma parasolami, które były połamane).

Ogólnie standard hotelu, nawet uwzględniając specyfikę tureckich kurortów, nie odpowiadał trzygwiazdkowej kategorii. Opis hotelu znajduje się w katalogu firmy Zimowy Wypoczynek, który zgodnie z „warunkami uczestnictwa w imprezach turystycznych” jest integralną częścią umowy. Wszelkie próby uchylecia się od odpowiedzialności przez organizatora na podstawie art. 9.10 pkt f przedmiotowych wzorów umownych nie są wiążące dla konsumentów, gdyż ww. artykuł stanowi klauzulę abuzywną w rozumieniu art. 385³ pkt 2 k.c.

Należy również wskazać kolejne zaniedbania organizatora w związku z realizacją wskazanych powyżej umów.

- Rozbieżności dotyczące usytuowania hotelu:
 - odległość od plaży niezgodna z ofertą, droga do plaży wynosiła ok. 1 km;
 - brak możliwości korzystania z bezpłatnych łóżek i parasoli bez wykupienia materaca.
 - Rozbieżności dotyczące oferty all inclusiv:
 - zgodnie z ofertą posiłki miały być dostępne dla gości w określonym przedziale czasu (np. 8.00 – 10.00, 19.30 – 21.30), korzystanie z posiłku w pół godziny od rozpoczęcia jego serwowania było niemożliwe z powodu niewystarczającej ilości jedzenia;
 - brak przekąsek;
 - opóźnienia w serwowaniu posiłków dochodzące do 1 godziny (oczekiwanie w kolejce);
 - serwowanie napojów i posiłków w warunkach niezachowania elementarnego poziomu higieny (łód, cytryna do napojów nakładane rękami, brudne naczynia, brudne obrusy).
- Uwagi dotyczące obsługi hotelu:
- przez cały okres pobytu strona obsługująca hotel była pod znacznym wpływem alkoholu w godzinach pracy i w porze nocnej;
 - strony zostały narażone na dwuznaczne zaczepki w ciągu dnia oraz zakłócanie spokoju w porze nocnej (dobijanie się pijanego mężczyzny do drzwi pokoju pani Kowalskiej w drugiej dobie pobytu);
 - przez cały okres pobytu, z wyjątkiem ostatniej nocy, obsługa hotelowa urządzała głośne nocne libacje alkoholowe;
 - o godzinie 1.20 doszło do bójki pomiędzy pijaną obsługą hotelu z turystami, z udziałem niebezpiecznych narzędzi (noży do cięcia kebabu, tasaka kuchennego, rozmyślnie tłuczonych butelek); w wyniku zajścia turyści wymagali niezwłocznej hospitalizacji (wybite zęby, obrażenia uszu, szyi powstałe w wyniku użycia ww. ostrych narzędzi oraz krwawe nacieki w okolicy oczu i nosa). Po przybyciu policji 3 pracowników hotelu Superstar zostało aresztowanych; teren wokół basenu i baru
 - miejsce zajścia – został kompletnie zdewastowany (połamane plastikowe meble na skutek użycia ich w bójce, na całym terenie i w basenie – krew i potłuczone szkło);
 - zawiadomiony przez policję właściciel hotelu próbował ukryć się przed nieuczestniczącymi w bójce gośćmi, nie zapewniając im w żaden sposób bezpieczeństwa na terenie hotelu;
 - obsługa hotelu nie komunikowała się ani w języku angielskim, ani niemieckim.

Jednocześnie należy zwrócić uwagę na rażące zaniedbania rezydentów oraz pracowników przedsiębiorstwa Zimowy Wypoczynek.

Rezydenci nie potrafili porozumiewać się w języku tureckim i w ograniczonym zakresie w języku angielskim.

W przypadku zgłaszanych rozbieżności rezydenci celowo unikali kontaktu, żaden z nich nie chciał podpisać protokołu rozbieżności celem stwierdzenia wadliwości wykonania umowy, co de facto było próbą uniemożliwienia wszczęcia postępowania reklamacyjnego w Polsce zgodnie z „warunkami uczestnictwa w imprezach turystycznych”.

Jakiegolwiek próby wyegzekwowania od menedżerów Zimowego Wypoczynku sp. z o.o. zapewnienia minimalnego poziomu bezpieczeństwa spotykały się bądź z zupełną ignorancją, bądź też z obraźliwymi uwagami.

Szokuje wręcz zupełny brak profesjonalizmu ze strony przedstawicieli przedsiębiorstwa Zimowy Wypoczynek, polegający bądź na ignorowaniu klientów, bądź też na składaniu obietnic bez pokrycia.

Pamiętać należy, że od momentu przybycia na miejsce wypoczynku pani Kowalska zgłaszała niezgodność usługi z zawartą umową, domagając się przeniesienia do innego hotelu; ze względu na planowany wspólny pobyt w wykupionych dwóch 2-osobowych pokojach pani Kowalska poinformowała panią Nowak o zaistniałych rozbieżnościach.

Nie bez znaczenia pozostaje fakt, że strony umów dwukrotnie wysyłały protokoły rozbieżności faksem z hotelu do siedziby biura turystycznego Zimowy Wypoczynek, ponieważ, jak już wspomniano, żaden rezydent nie chciał ich podpisać; otrzymane odpowiedzi drogą faksową do hotelu były nieuprzejme, nieprofesjonalne i niepodpisane imieniem i nazwiskiem.

Wobec całkowitego braku opieki i zainteresowania ze strony Zimowego Wypoczynku strony skontaktowały się telefonicznie z przedstawicielem spółki – kontrolerem jakości (informacja ze strony WWW). Stwierdził on, że nie może angażować się w pomoc uczestnikom imprezy turystycznej, gdyż grozi to kłopotami w pracy; w związku z tym strony zmuszone były skontaktować się z Konsulatem RP oraz z Ambasadą RP w Turcji.

Powyższe zarzuty dotyczące niewykonania zobowiązania przez przedsiębiorstwo Zimowy Wypoczynek, a w szczególności brak zapewnienia bezpieczeństwa osobistego gościom hotelowym, oraz skandaliczne i lekceważące traktowanie uczestników imprezy turystycznej ze strony przedstawicieli biura

turystycznego i jego przedstawiciela w Turcji, za którego zgodnie z prawem przedsiębiorstwo Zimowy Wypoczynek ponosi odpowiedzialność wobec stron, były wyłącznym powodem całkowicie niesatysfakcjonującego pobytu w tureckim kurorcie. W związku z powyższym strony umów żądają zwrotu 90 procent kwot zapłaconych tyłem umów o świadczenie usług turystycznych. Kwoty te należy przelać w terminie 7 dni od otrzymania niniejszego pisma na rachunki bankowe stron.

W razie nieuwzględnienia wezwania do zapłaty strony umów wystąpią z powództwem o zapłatę (strony dysponują dowodami w postaci protokołów oraz potwierdzeń ich nadania, odpowiedzi biura, zdjęć, bilingów telefonicznych i mają świadków świadków).

Jednocześnie, w przypadku nieuwzględnienia niniejszego wezwania i reklamacji, strony złożą w Polskiej Izbie Turystyki skargę na skandaliczną jakość usług.

Jeżeli dobrowolnie nie prześlą Państwo żądanych kwot w ciągu 7 dni od otrzymania niniejszego wezwania, zmuszone będziemy wystąpić na drogę postępowania sądowego, co pociągnie za sobą dodatkowe koszty.

Z poważaniem
(podpisy stron)

Złączniki:

- dokumentacja wymieniona w piśmie