

Warszawa 05 lipca 2006 roku.

**Sąd Okręgowy w Warszawie
II Wydział Cywilny
Al. Solidarności 127
00-951 Warszawa**

Powódka:

Paweł Piotrowski

Pozwany:

TRIADA Biuro Podróży Sp. z o.o.
ulica Nowogrodzka 42
00-695 Warszawa reprezentowana
przez r. pr.
Kancelaria

Syg. akt II C 1723/06

wartość przedmiotu sporu: 3.659,85 złotych

Odpowiedz na pozew

W imieniu pozwanego, którego pełnomocnictwo załączam wnoszę o:

1. oddalenie powództwa w całości,
2. o dopuszczenie dowodu z zeznań świadka Pana Jacka Sochy na okoliczność rodzaju oferty wykupionej przez powoda zgodnej z informacją zawartą o niej w umowie i Katalogu Lato 2005 jak również Cenniku Lato 2005 oraz potwierdzenia standardu obiektu Paradise oraz Iris i ich kategorii (wezwanie na adres pozwanego).
3. o dopuszczenie dowodu z zeznań świadka Pani Hanny Łuszczek na okoliczność wykonania umowy zawartej przez powoda z pozwanym i zdarzeń podnoszonych w reklamacjach (wezwanie na adres pozwanego).
4. zasądzenie kosztów procesu i kosztów zastępstwa procesowego w kwocie 1.200,00 złotych, na podstawie rozdziału 3 § 6 ust 5 w związku z rozdziałem § 2 ust 2 rozporządzenia Ministra Sprawiedliwości z dnia 28 września 2002 r w sprawie opłat za czynności radców prawnych oraz ponoszenia przez Skarb Państwa kosztów pomocy prawnej udzielonej przez radcę prawnego ustanowionego z urzędu, powiększonej o koszty opłaty skarbowej od pełnomocnictwa procesowego. Powyższy wniosek uzasadnia stopień zawichości sprawy oraz nakład pracy pełnomocnika zmierzającego do właściwego przygotowania procesu, analizy dowodów i prawnej oceny stanu faktycznego sprawy.

Uzasadnienie

Pozwany przyznaje, że zawarł w dniu 10 stycznia 2005r. umowę o świadczenie usługi turystycznej dotyczącej wyjazdu do Grecji w terminie od 27 czerwca do 11 lipca 2005r. Umowa obejmowała pobyt trzech osób w hotelu Iris greckiej kategorii B w miejscowości Siviri w regionie Kassandra. Integralnym załącznikiem do zawartej umowy był *Katalog LATO 2005 I edycja* oraz *Cennik do katalogu LATO 2005 I edycja*.

Przed rozpoczęciem imprezy Pozwany podjął decyzję o rozwiązaniu umowy z hotelem Iris, z powodów sanitarnych, o czym niezwłocznie poinformował Powoda. W tej sytuacji wynikła konieczność zmiany umowy w tym zakresie za zgodą powoda. Pozwany przedstawił propozycję zakwaterowania w równorzędnym hotelu Posejdon (kategorii trzygwiazdkowej, która jest odpowiednikiem greckiej kategorii B w miejscowości Kriopigi odległej od Siviri o ok.17 km. Propozycję pozwana złożyła powodowi telefonicznie, a następnie potwierdziła ją pisemnie, drogą elektroniczną w dniu 24 czerwca 2005r. przedstawiając pełny opis oferty.

Kategoria Hotelu Paradise została podana w ofercie przez pozwanego na podstawie certyfikatu wydanego przez władze Republiki Greckiej Ministerstwo Turystyki zgodnie z art. 12 ust. 1 pkt. 4 ustawy o usługach turystycznych z dnia 29 sierpnia 1997 roku tekst jednolity z 2004 roku, Dz. U. Nr 223 poz. 2268 ze zm.). Postanowienia powołanego wyżej artykułu zobowiązują pozwanego do podawania w opisach obiektów zamieszczanych w katalogu kategorii obiektu zgodnie z przepisami kraju pobytu.

Dowód: Certyfikat Hotelu Paradise w języku greckim

Pozwany zobowiązuje się niezwłocznie dostarczyć tłumaczenie przysięgłe certyfikatu na język polski.

Zgodnie z *Warunkami uczestnictwa w imprezach organizowanych przez TRIADA BP* rozdział II pkt.6 Powód miał w tej sytuacji możliwość odstąpienia od umowy za natychmiastowym zwrotem wniesionych świadczeń w pełnej wysokości lub przyjęcia proponowanej zmiany.

Powód miał czas na podjęcie decyzji do chwili rozpoczęcia imprezy to jest do dnia 26 czerwca 2006r.

Stawienie się Powoda na zbiórce na lotnisku Pozwana przyjęła jako oświadczenie woli równoznaczne z przyjęciem zaproponowanej zmiany zakwaterowania bez zgłoszenia zastrzeżeń.

Pozwany oddala zarzut niepoinformowania Powoda o zmianie istotnego warunku umowy w zakresie zakwaterowania.

Przelot na trasie Warszawa – Saloniki odbył się zgodnie z umową (tabela lotów na str.48 Cennika do Katalogu LATO 2005). Wylot nastąpił o godz.18:35, lądowanie w Salonikach o godz.21:55 czasu miejscowego. Po odbyciu transferu, Powód został prawidłowo zakwaterowany w hotelu Paradise w pokoju nr 21.

Zgodnie z informacją Pozwanej zawartą na str. 15 Katalogu LATO 2005 w rubryce OPIEKA PILOTA/REZYDENTA „Uczestnicy imprez pobytowych objęci są opieką rezydenta, który odpowiedzialny jest za za zakwaterowanie gości w hotelu(...)”. Zapis ten nie oznacza, że rezydent musi być osobiście obecny przy zakwaterowaniu. Powód nie podnosi nieprawidłowości w zakwaterowaniu w hotelu Paradise. Wymóg pozostawienia w recepcji dokumentu (niekoniecznie paszportu) jest w turystyce powszechny i nie stanowi podstawy do dochodzenia zadośćuczynienia za straty moralne z tego tytułu.

W szóstym dniu pobytu, tj. w dn.03 lipca 2005r. Powód zwrócił się po raz pierwszy z formalną skargą, którą złożył na ręce rezydenta za potwierdzeniem jej przyjęcia. Powód podnosił w niej:

1. brak pościeli na jednym łóżku w dniu przyjazdu (zgodnie z oświadczeniem powoda w reklamacji z dnia 19 lipca 2005 roku pościel była uzupełniona drugiego dnia pobytu - przed spisaniem reklamacji),
2. konieczność pozostawienia w recepcji paszportu, który został powodowi zwrócony przed złożeniem reklamacji,
3. niską jakość obiadokolacji oraz brak przypraw na niektórych stołach,

4. brak wcześniejszej informacji o wykwaterowaniu w ostatnim dniu imprezy,
5. brak odpowiedzi na zapytanie o ofertę firmy Neckerman spowodowany był faktem, że pozwana nie jest upoważniona do potwierdzania ofert innych firm turystycznych.

Pozwana podnosi, że po złożeniu reklamacji zweryfikowała zarzuty przedstawione w pkt. 1 oraz 2 i ustaliła, że w chwili składania reklamacji były nieaktualne. Zarzut zawarty w pkt.3 został zgłoszony przez rezydentkę pozwanej kierownictwu hotelu i już więcej nie był podnoszony przez powoda w trakcie pobytu.

Zarzut zawarty w pkt. 4 jest nieprawdziwy, ponieważ w Pozwana w Katalogu LATO 2005 stanowiącym integralną część umowy podaje na str.15 w rubryce WYJAZD podaje: „Wykwaterowanie z obiektów odbywa się zgodnie z informacjami zamieszczonymi w opisach obiektów. Jeśli w ofercie nie podano takiej informacji, opuszczenie pokoi odbywa się do godz.10:00 w dniu wyjazdu. W czasie wolnym, oczekiwania na wyjazd(...) klienci sami opiekują się swoim bagażem. Czasami wyznaczone jest miejsce, w którym można złożyć bagaż”. Jako, że godzina przelotu z Salonik do Polski była znana Powodowi już w chwili zawierania umowy, zgodna z jej warunkami i nie uległa zmianie, to wskazywanie przez Powoda swojej niewiedzy w tym zakresie nie powinno stanowić zarzutu względem Pozwanej.

Dowód: Katalog LATO 2005 – Ważne informacje dodatkowe i cennik.

Pozwana potwierdza, że w trakcie dyżurów w hotelu Paradise rezydentki Pozwanej były proszone o potwierdzenie przyjęcia przedkładanych im oświadczeń/reklamacji, których złożenia Powód faktycznie odmawiał. Procedura reklamacyjna wymaga złożenia oryginału reklamacji Organizatorowi, który może potwierdzić wpłynięcie reklamacji na jego kopii oraz wydaje dowód przyjęcia reklamacji (jak miało to miejsce w dniu 03 lipca 2005r.). Tym samym Pozwana oddala zarzut odmowy przyjęcia reklamacji.

Rezydentki pozwanego po złożeniu reklamacji dotyczącej wydania w dniu 04 lipca 2005 śniadania w formie innej niż bufet wyłącznie dla Polaków nie potwierdziły tego zdarzenia tym samym trudno jest mówić o stratach moralnych, które poniósł powód.

Dowód: zeznania Hanny Łuszczek.

Obszar plaży publicznej rozciąga się na przestrzeni ok. 300 m Za obszar ten i jego czystość odpowiadają służby miejskie. Podnoszone przez Powoda zanieczyszczenie plaży miało charakter incydentalny i było skutkiem nieprzewidzianej awarii, nie zaś celowego działania czy zaniedbania.

Mając powyższe na względzie roszczenie Powoda jest w całości bezzasadne.

RADCA PRAWNY