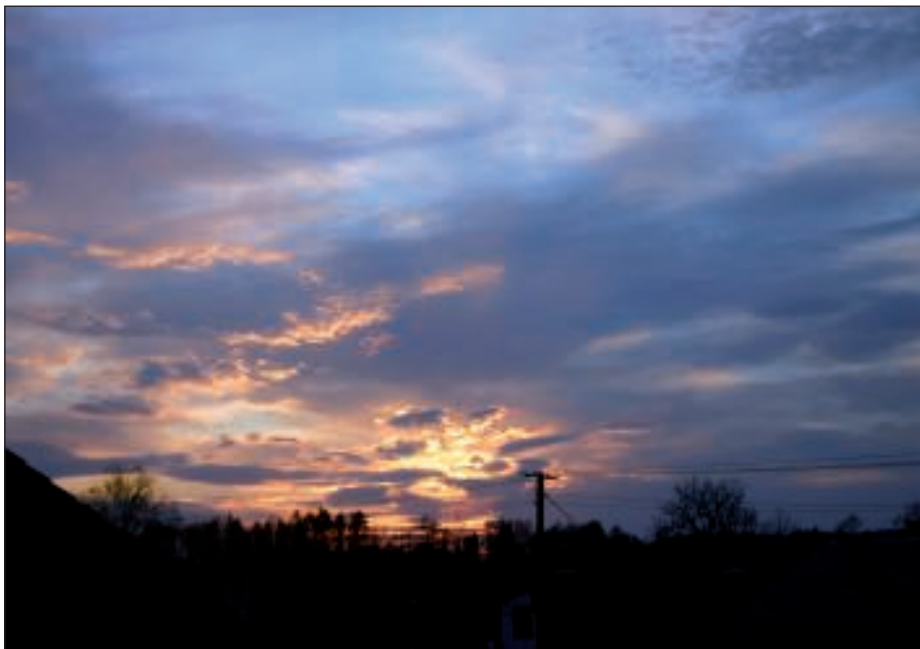




Pył wulkaniczny miał sprawić, że wystąpią piękne zachody słońca.

Fot. M. Niemiec

ZAMKNIĘTE NIEBO

Kilkudziesięciu ustroniaków, przebywających na pielgrzymce w Ziemi Świętej nie mogło wrócić do domu z powodu zamknięcia przestrzeni powietrznej nad Europą. Tej podróży nie zapomną do końca życia. Wylecieli 10 kwietnia, mieli wrócić 17, a rodziny powitały ich dopiero 21. O wrażeniach z tego niezwykle wyjazdu opowiada organizator pielgrzymki Józef Wazek, a o tym, na co powinni być przygotowani klienci biur podróży mówi Irena Krop, właścicielka jednego z nich.

- Organizując tę pielgrzymkę, nie myślałem, że będzie miała tak dramatyczny przebieg, ale też wyjątkowy klimat skupienia i refleksji nad ludzkim losem. Już na lotnisku w Katowicach podczas odprawy usłyszeliśmy pierwsze informacje o katastrofie lotniczej w Smoleńsku. Chwilę potem oglądaliśmy straszne wiadomości na ekranie telewizora, umieszczonego w głównym holu – zaczął opowiadać J. Wazek.

Po przybyciu na miejsce grupa pielgrzymów z Ustronia realizowała program zwiedzania. Byli m.in.: w Nazarecie, Betlejem, Jerozolimie, na Górze Tabor. We wszystkich tych miejscach, w których pragną modlić się chrześcijanie. Ale były też momenty niezaplanowane, na przykład udział w uroczystej mszy św. w intencji pary prezydenckiej, w której uczestniczyli najważniejsi dostojnicy Kościoła katolickiego w Ziemi Świętej, ambasador Polski w Izraelu oraz attache kulturalny. Modlono się po polsku, a po mszy ustroniacy rozmawiali z licznie zgromadzonymi reporterami, którzy prosili o wypowiedzi porażonych w bólu Polaków. J. Wazek rozmawiał z dziennikarzami radia, jego żona z telewizją. Dzięki TV Polonia, ustroniacy cały czas śledzili wydarzenia w kraju po katastrofie samolotu w Smoleńsku, a w śróde doszły do nich informacje o wybuchy wulkanu i zamknięciu przestrzeni powietrznej. W sobotę już było wiadomo, że pielgrzymi nie wylecą w planowanym terminie do Polski.

- Było trochę nerwów o rodziny, które

zostały w domu, o nieoczekiwaną nieobecność w pracy, o to, kiedy uda nam się wrócić. Gdy jednak uświadomiliśmy sobie, że są to sprawy od nas niezależne, uspokoił się – wspomina J. Wazek. – Organizatorem naszego pobytu był Komisariat Ziemi Świętej w Krakowie wspólnie z Komisariatem w Jerozolimie. Zadbali o nas bardzo dobrze. Jako że następne grupy nie mogły przybyć, hotel był do naszej dyspozycji i nie było problemów ani z noclegami, ani z posiłkami. Zwiedzaliśmy jeszcze raz wszystkie te wspaniałe miejsca, pojechalśmy po raz drugi nad Morze Martwe wykopać się. Jednak cały czas żyliśmy na walizkach, czekając na możliwość odlotu. We wtorek, po kolacji dowiedzieliśmy się, że mamy piętnaście minut na spakowanie i jedziemy na lotnisko.

Szczęśliwym zbiegiem okoliczności grupa Izraelczyków, biorących udział w Marszu Żywych w Oświęcimiu, koniecznie musiała wracać do domu. Ściągnęli samolot z Izraela do Budapesztu dokąd przyjechali autobusami. Właśnie do tego samolotu w Izraelu wsiadła polska grupa, a w stolicy Węgier przesiedli się do autokarów wracających do kraju.

Ten szybki mimo wszystko przylot ustroniacy zawdzięczają zabiegom organizatora, starającego się ściągnąć swoich klientów do Polski. **Takie działania czyniła także Irena Krop, kiedy zwrócił się do niej dawny klient, który utknął w Marakeszu. Dzięki doświadczeniu w branży i kontaktom, właścicielce ustronińskiego biura**

podróży „Kropka”, udało się go wydostać z Maroka.

- Ta sytuacja to precedens. Nigdy wcześniej nie zdarzyło się, żeby na tak dużym obszarze zamknięto przestrzeń powietrzną – mówi I. Krop. - Siłą rzeczy ludzie albo nie mogli wyjechać, albo wrócić. W takich sytuacjach sprawami organizacyjnymi musi zająć się operator usług turystycznych. Jedni klienci poczuć w takich momentach, że ktoś się o nich troszczy, inni mogą przeżywać trudne chwile. Dlatego tak ważne jest korzystanie ze sprawdzonych biur podróży.

Pytam I. Krop, czy klienci biorą w ogóle pod uwagę sytuacje losowe, kiedy program z przyczyn niezależnych od organizatora zmienia się, opóźniają się loty.

- Klienci wykupują pakiety, zawierające określoną liczbę dni pobytu w wymarzonej miejscowości razem z przelotem – tłumaczy I. Krop. - Raczej nie zdarza się, żeby dowiadawali się o sytuacji, kiedy może coś się nie udać. Powiem więcej, nie zawsze nawet czytają dokładnie umowę. Ja jednak stosuję zasadę, że klient musi być świadomy tego, co kupuje, więc nawet, jeśli sam nie jest tym zainteresowany, to ja tłumaczę zasady obowiązujące w przelotach.

Okazuje się, że wykupując urlop siedmiodniowy, klient często liczy na to, że siedem dni będzie się wylegiwał na plaży. Jednak, gdy wczytać się w umowę, to okazuje się, że pierwszy i ostatni dzień przeznaczony jest na przelot. Nawet nie dzień, a doba. Więc może się zdarzyć, że o godz. 00.15 ostatniego dnia wycieczki, zacznie się powrót, na przykład wyjazd autokarem w stronę lotniska.

- Spotykam się też z sytuacjami, kiedy klient, opierając się o program pobytu, planuje spotkanie w interesach godzinę po przylocie do Polski – mówi właścicielka ustronińskiego biura. – Byłoby idealnie, gdyby zawsze udawało się wszystko zgodnie z planem, ale ja bym na to nie liczyła. Kupując pakiet zawierający loty czarterowe, musimy liczyć się nawet z 48-godzinnym opóźnieniem, co jest zapisane w umowie. Wszystko to bardzo dokładnie tłumaczę swoim klientom i myślę, że są przygotowani na każdą sytuację.

Osoby, które dysponują dużymi pieniędzmi na wykupienie wczasów, mogą korzystać z lotów rejsowych, które, z wyjątkiem sporadycznych sytuacji, są bardzo punktualne. Jeśli już zdarzy się opóźnienie, przewoźnik jest zobowiązany zająć się pasażerem – zapewnić mu wypoczynek, posiłek, opiekę medyczną itp.

- Nie zauważyłam, żeby ustroniacy zniechęcili się do latania samolotami po ostatnich wydarzeniach – stwierdza I. Krop. – Nawet w czasie, gdy pył z Islandii unosił się jeszcze nad Europą przychodzili i zamawiali wczasy. Jestem zbudowana otwartością moich klientów na świat, ich chęcią zwiedzania, podróżowania, poznawania nowych krajów. 70 procent z nich mogę nazwać stałymi klientami, bo połknęli już bakcyła podróży i chcą więcej. Ostatnie wydarzenia na pewno nie spowodują kryzysu w branży turystycznej.

Monika Niemiec