



Procedura reklamacji — Magnolia Club Łukasz Pundyk

1. Informacje ogólne

Magnolia Club Łukasz Pundyk, Warzymice 57/9, 72-005 Przeclaw, NIP: 9551620358 (dalej: „Organizator”) rozpatruje reklamacje dotyczące imprez turystycznych zgodnie z ustawą z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych (Dz.U. 2017 poz. 2361 z późn. zm.).

2. Jak i kiedy zgłosić reklamację?

2.1 Niezgodność stwierdzona w trakcie imprezy turystycznej

Uczestnik powinien **niezwłocznie** zgłosić każdą niezgodność z umową bezpośrednio Organizatorowi podczas trwania imprezy — telefonicznie lub mailowo. Niezwłoczne zgłoszenie umożliwia Organizatorowi podjęcie działań naprawczych na miejscu.

Kontakt w trakcie imprezy: - **E-mail:** biuro@magnoliacub.com.pl - **Telefon:** podany w dokumentach podróży przekazanych przed wyjazdem

2.2 Reklamacja po powrocie

Reklamację można złożyć również po zakończeniu imprezy turystycznej, nie później niż w terminie wskazanym w przepisach prawa (zasadniczo w ciągu 3 lat od dnia, w którym impreza turystyczna miała się odbyć lub się odbyła).

3. Sposób złożenia reklamacji

Reklamację należy złożyć w formie pisemnej lub elektronicznej:

E-mail: biuro@magnoliacub.com.pl

Adres korespondencyjny: Magnolia Club Łukasz Pundyk, Warzymice 57/9, 72-005 Przeclaw

4. Co powinna zawierać reklamacja?

Reklamacja powinna zawierać:

Imię i nazwisko Uczestnika (oraz osoby składającej reklamację, jeśli jest inna),

Datę i miejsce imprezy turystycznej,

Numer umowy lub rezerwacji,

Opis stwierdzonej niezgodności z umową,



Żądanie Uczestnika (np. obniżenie ceny, odszkodowanie, zadośćuczynienie),

Preferowany sposób kontaktu zwrotnego,

Datę i podpis (w przypadku reklamacji pisemnej).

5. Terminy rozpatrzenia reklamacji

5.1 Organizator rozpatruje reklamację i udziela odpowiedzi niezwłocznie, nie później niż w terminie **30 dni** od dnia jej otrzymania.

5.2 W przypadku reklamacji złożonej w trakcie imprezy turystycznej Organizator udziela odpowiedzi niezwłocznie, uwzględniając charakter stwierdzonej niezgodności.

5.3 Brak odpowiedzi ze strony Organizatora w terminie 30 dni od otrzymania reklamacji jest równoznaczny z jej uznaniem — zgodnie z art. 51 ust. 2 ustawy o imprezach turystycznych.

5.4 Odpowiedź na reklamację przekazywana jest na trwałym nośniku (e-mail lub pisemnie).

6. Pozasądowe rozwiązywanie sporów

6.1 W przypadku gdy Uczestnik nie jest zadowolony z odpowiedzi na reklamację, może skorzystać z pozasądowych metod rozwiązywania sporów:

Zachodniopomorski Wojewódzki Inspektor Inspekcji Handlowej w Szczecinie ul. Wały Chrobrego 4, 70-502 Szczecin www.wiih.pomorzeczachodnie.pl | e-mail: sekretariat@wiih.pomorzeczachodnie.pl

Platforma ODR (Online Dispute Resolution) Komisji Europejskiej: ec.europa.eu/odr

Pełna lista podmiotów uprawnionych do ADR: <http://polubowne.uokik.gov.pl>

6.2 Skorzystanie z pozasądowego rozwiązywania sporów jest dobrowolne i wymaga zgody obu stron.

7. Roszczenia odszkodowawcze

7.1 Uczestnik może dochodzić odszkodowania lub zadośćuczynienia za szkody lub krzywdy poniesione w związku z niezgodnością wykonania imprezy turystycznej z umową, zgodnie z art. 50 ustawy o imprezach turystycznych.

7.2 Roszczenia z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy o udział w imprezie turystycznej przedawniają się z upływem 3 lat.
