

MAGNOLIA CLUB

PROCEDURA REKLAMACJI

Magnolia Club Łukasz Pundyk · wersja z dnia 25.07.2026 r.

1. Informacje ogólne

Magnolia Club Łukasz Pundyk, Warzymice 57/9, 72-005 Przecław, 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 (t.j. Dz.U. 2026 poz. 925, dalej: „Ustawa”).

Reklamacja a rezygnacja — to dwie różne sprawy. Niniejsza procedura dotyczy niezgodności realizacji imprezy turystycznej z umową. Rezygnacja z udziału w imprezie przed jej rozpoczęciem (odstąpienie od umowy) oraz naliczana wtedy opłata za odstąpienie nie są reklamacją — zasady te opisuje pkt 10 Ogólnych Warunków Umów oraz Krok 6 „Procedury rezerwacji wycieczki”. Jeżeli jednak Uczestnik kwestionuje **wysokość** naliczonej opłaty za odstąpienie, może zgłosić to w trybie opisanym poniżej; Organizator przedstawi wówczas uzasadnienie wysokości opłaty (art. 47 ust. 3 Ustawy).

2. Jak i kiedy zgłosić niezgodność lub reklamację?

2.1. Niezgodność stwierdzona w trakcie imprezy turystycznej

Uczestnik powinien niezwłocznie, w miarę możliwości w trakcie trwania imprezy, zgłosić każdą niezgodność z umową bezpośrednio Organizatorowi — telefonicznie lub mailowo (art. 48 ust. 2 Ustawy). Niezwłoczne zgłoszenie umożliwia Organizatorowi podjęcie działań naprawczych na miejscu. Jeżeli umowa została zawarta za pośrednictwem agenta turystycznego, niezgodność można zgłosić także temu agentowi.

Kontakt w trakcie imprezy: e-mail: biuro@magnoliacub.com.pl, telefon: +48 571 863 855 (numer alarmowy podany również w dokumentach podróży).

2.2. Reklamacja po zakończeniu imprezy

Reklamację można złożyć również po zakończeniu imprezy turystycznej. Roszczenia z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy przedawniają się z upływem 3 lat (art. 50 ust. 4 Ustawy).

3. Sposób złożenia reklamacji

Reklamację należy złożyć w formie pisemnej lub elektronicznej (na trwałym nośniku):

- e-mail: biuro@magnoliacub.com.pl,
- adres korespondencyjny: Magnolia Club Łukasz Pundyk, Warzymice 57/9, 72-005 Przecław.

4. Co powinna zawierać reklamacja?

- 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. obniżka ceny, odszkodowanie, zadośćuczynienie),
- preferowany sposób kontaktu zwrotnego,
- datę i podpis (w przypadku reklamacji pisemnej).

Braki formalne reklamacji nie powodują pozostawienia jej bez rozpoznania — w razie potrzeby Organizator zwróci się o uzupełnienie informacji.

5. Rozpatrzenie reklamacji

5.1. Organizator rozpatruje reklamację i udziela odpowiedzi bez zbędnej zwłoki, z uwzględnieniem charakteru sprawy oraz czasu niezbędnego do wyjaśnienia okoliczności z dostawcami usług turystycznych. Przepisy prawa nie przewidują ustawowego terminu odpowiedzi na reklamację dotyczącą imprezy turystycznej.

5.2. W przypadku niezgodności zgłoszonej w trakcie imprezy turystycznej Organizator reaguje niezwłocznie, uwzględniając charakter stwierdzonej niezgodności.

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

6. Pozasądowe rozwiązywanie sporów

6.1. Uczestnik będący konsumentem, który nie jest zadowolony ze sposobu rozpatrzenia reklamacji, może skorzystać z pozasądowych metod rozwiązywania sporów konsumenckich (ustawa z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich):

- Zachodniopomorski Wojewódzki Inspektor Inspekcji Handlowej w Szczecinie, ul. Wały Chrobrego 4, 70-502 Szczecin, www.wiih.pomorzeczachodnie.pl, e-mail: sekretariat@wiih.pomorzeczachodnie.pl,
- wykaz wszystkich podmiotów uprawnionych do prowadzenia postępowań ADR: polubowne.uokik.gov.pl,
- bezpłatna pomoc powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów.

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

7. Roszczenia odszkodowawcze

7.1. Uczestnik może dochodzić obniżki ceny, odszkodowania lub zadośćuczynienia za szkody lub krzywdy poniesione w związku z niezgodnością wykonania imprezy turystycznej z umową, zgodnie z art. 50 Ustawy.

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