

POLITYKA REKLAMACJI I ZWROTÓW

Serwisu internetowego www.podgolymniebem.eu

Data obowiązywania: 31.03.2026 r.

§1. Cel dokumentu

Niniejsza Polityka określa zasady:

- składania reklamacji,
- procedury zwrotu środków,
- zwrotów biletów,
- zwrotów voucherów,
- postępowania w przypadku odwołania wydarzeń,
- postępowania w przypadku zmiany terminu wydarzenia.

Dokument stanowi uzupełnienie Regulaminu Sprzedaży Serwisu.

§2. Reklamacje dotyczące zakupu

Klient może złożyć reklamację w szczególności w przypadku:

- błędnego naliczenia płatności,
 - nieotrzymania biletu lub voucheru po skutecznie zakończonej płatności,
 - pobrania środków bez wygenerowania zamówienia,
 - problemów technicznych uniemożliwiających zakup,
 - błędnego działania systemu sprzedaży,
 - innych nieprawidłowości związanych z realizacją zamówienia.
-

§3. Sposób złożenia reklamacji

Reklamację można złożyć:

- drogą elektroniczną na adres:
kontakt@podgolymniebem.eu

lub

- pisemnie na adres Organizatora.

§4. Reklamacja powinna zawierać

W celu sprawnego rozpatrzenia reklamacji prosimy o podanie:

- imienia i nazwiska,
- adresu e-mail wykorzystanego podczas zakupu,
- numeru telefonu,
- numeru zamówienia,
- daty zakupu,
- nazwy wydarzenia lub numeru voucheru,
- dokładnego opisu problemu,
- oczekiwanego sposobu rozwiązania sprawy.

Brak części danych nie powoduje automatycznego odrzucenia reklamacji, jeżeli możliwe jest ustalenie okoliczności sprawy.

§5. Termin rozpatrzenia reklamacji

1. Reklamacje rozpatrywane są bez zbędnej zwłoki, nie później niż w terminie **14 dni** od dnia ich otrzymania.
2. Jeżeli rozpatrzenie reklamacji wymaga uzupełnienia informacji, Klient zostanie o tym poinformowany drogą elektroniczną.

§6. Procedura zwrotu środków

1. Jeżeli Klientowi przysługuje prawo do zwrotu środków zgodnie z Regulaminem Sprzedaży, niniejszą Polityką lub obowiązującymi przepisami prawa, powinien zgłosić taki wniosek na adres:

kontakt@podgolymniebem.eu

2. Wniosek powinien zawierać:
 - imię i nazwisko,
 - adres e-mail wykorzystany podczas zakupu,

- numer zamówienia,
 - nazwę wydarzenia lub numer voucheru,
 - przyczynę zgłoszenia zwrotu (jeżeli dotyczy),
 - numer rachunku bankowego wyłącznie wtedy, gdy zwrot nie może zostać wykonany przy użyciu tej samej metody płatności.
3. Po otrzymaniu zgłoszenia Organizator przesyła potwierdzenie jego przyjęcia.
 4. Organizator dokonuje weryfikacji zgłoszenia pod względem zgodności z Regulaminem Sprzedaży oraz obowiązującymi przepisami prawa.
 5. Jeżeli zgłoszenie wymaga uzupełnienia, Klient zostanie o tym poinformowany drogą elektroniczną.
 6. Po pozytywnej weryfikacji Organizator zleca zwrot środków niezwłocznie, nie później niż w terminie **14 dni** od dnia potwierdzenia prawa do zwrotu.
 7. Zwrot środków realizowany jest z wykorzystaniem tej samej metody płatności, którą wykorzystano podczas zakupu, chyba że przepisy prawa lub uzgodnienia z Klientem dopuszczają inne rozwiązanie.
 8. Czas zaksięgowania środków zależy od operatora płatności oraz banku Klienta i pozostaje poza kontrolą Organizatora.
-

§7. Zwrot środków

Zwrot płatności może nastąpić w szczególności:

- na rachunek bankowy,
- na kartę płatniczą,
- za pośrednictwem operatora płatności (Przelewy24),

zgodnie z metodą wykorzystaną podczas zakupu, chyba że strony uzgodnią inny sposób zwrotu zgodny z obowiązującymi przepisami.

§8. Odwołanie wydarzenia

Jeżeli wydarzenie zostanie odwołane przez Organizatora, Klient ma prawo do:

- pełnego zwrotu ceny biletu,

lub – jeżeli Organizator przewidzi taką możliwość i Klient wyrazi zgodę – do:

- zachowania biletu na nowy termin,

- wymiany biletu na inne wydarzenie,
- otrzymania voucheru o wartości odpowiadającej cenie biletu.

Informacja o sposobie uzyskania zwrotu zostanie przekazana uczestnikom drogą elektroniczną.

§9. Zmiana terminu wydarzenia

Jeżeli wydarzenie zostanie przeniesione na inny termin:

- zakupione bilety zachowują ważność,
 - Klient zostanie poinformowany drogą elektroniczną,
 - w przypadkach przewidzianych przepisami prawa lub decyzją Organizatora możliwe będzie ubieganie się o zwrot środków.
-

§10. Rezygnacja z uczestnictwa

Zgodnie z art. 38 pkt 12 ustawy o prawach konsumenta, Konsumentowi nie przysługuje prawo odstąpienia od umowy zawartej na odległość w przypadku usług związanych z wydarzeniami odbywającymi się w oznaczonym dniu lub okresie.

Dobrowolny zwrot biletu przed wydarzeniem jest możliwy wyłącznie wtedy, gdy Organizator przewidzi taką możliwość w opisie konkretnego wydarzenia.

§11. Zwrot voucherów

Zwroty voucherów odbywają się zgodnie z Regulaminem Voucherów.

Jeżeli voucher został częściowo wykorzystany, zwrot może zostać odpowiednio pomniejszony lub nie być możliwy, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.

§12. Operator płatności

Płatności elektroniczne oraz zwroty środków realizowane są za pośrednictwem:

PayPro S.A. (Przelewy24)

Termin zaksięgowania środków zależy od operatora płatności oraz banku obsługującego rachunek Klienta.

§13. Pozasądowe sposoby rozwiązywania sporów

Konsument może skorzystać z pomocy:

- Miejskiego lub Powiatowego Rzecznika Konsumentów,
- Wojewódzkiego Inspektoratu Inspekcji Handlowej,
- innych właściwych instytucji przewidzianych przepisami prawa.

§14. Postanowienia końcowe

1. Polityka obowiązuje od dnia jej opublikowania.
2. Aktualna wersja dokumentu dostępna jest na stronie internetowej www.podgolymniebem.eu.
3. W sprawach nieuregulowanych niniejszą Polityką zastosowanie mają postanowienia Regulaminu Sprzedaży oraz obowiązujące przepisy prawa polskiego.