



## WEWNĘTRZNA PROCEDURA ROZPOZNAWANIA SKARG I REKLAMACJI DOT. ŚWIADCZENIA USŁUG TURYSTYCZNYCH

1. Jeżeli w trakcie imprezy turystycznej Uczestnik stwierdzi wadliwe wykonywanie Umowy, powinien niezwłocznie zawiadomić o tym Organizatora lub jego przedstawiciela w miejscu realizacji imprezy (pilota). W przypadku stwierdzonej niezgodności Uczestnik ma prawo do złożenia skargi. W celu zapobiegania szkodom skargi powinna być złożona przez Uczestnika niezwłocznie, tak aby Organizator mógł jak najszybciej interweniować i wyjaśnić sprawę. Organizator zaleca złożenie reklamacji w postaci papierowej lub elektronicznej (mailem na adres: [info@snowshow.pl](mailto:info@snowshow.pl)), ewentualnie na innym trwałym nośniku. Przez „trwały nośnik” należy rozumieć materiał lub narzędzie umożliwiające przechowywanie informacji, w sposób umożliwiający dostęp do informacji w przyszłości przez czas odpowiedni do celów, jakim te informacje służą, i które pozwalają na odtworzenie przechowywanych informacji w niezmienionej postaci. Skarga powinna zawierać dane umożliwiające identyfikację Uczestnika i danej imprezy turystycznej, w której uczestniczył, przedmiot skargi, wskazanie niezgodności oraz określenie żądań, a ponadto powinna zostać złożona w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia zakończenia imprezy. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie skargi przed jego upływem. W przypadku złożenia skargi po terminie, Biuro Podróży może uznać ją za bezskuteczną.
2. Skarga związana z realizacją imprezy turystycznej może być kierowana bezpośrednio do Organizatora na adres: 360° Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, ul. Wilanowska 303 02-665 Warszawa. Pilot ani inny przedstawiciel Organizatora na miejscu imprezy nie są uprawnieni do uznawania roszczeń Uczestnika związanych z Umową, w szczególności wynikających z wniesionej przez Uczestnika skargi.
3. Odpowiedź na prawidłowo złożoną skargę zostanie przekazana Uczestnikowi w postaci papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji, stosownie do okoliczności oraz formy wniesienia skargi przez Uczestnika, ale nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania skargi. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie (np. nadanie przesyłki w placówce pocztowej lub wysłanie maila) odpowiedzi przed jego upływem.
4. O ile obowiązek taki nie wynika z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa, Organizator nie korzysta z pozasądowych sposobów rozpatrywania skarg i dochodzenia roszczeń, w tym nie korzysta z pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich. Wykonując obowiązki nałożone przez bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa, Organizator informuje, iż podmiotem uprawnionym do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, któremu podlega Organizator jest POWIATOWY RZECZNIK PRAW KONSUMENTÓW W WARSZAWIE. Informacje dotyczące pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich za pomocą platformy utworzonej przez Komisję Europejską znajdują się pod adresem: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=PL>.
5. Przedmiotem reklamacji nie mogą być okoliczności powodujące utrudnienia, niedogodności lub niewygody znane Uczestnikowi przed zawarciem umowy oraz przed rozpoczęciem imprezy oraz wyżej wymienione okoliczności, na które wyraził zgodę. W przypadku nieskorzystania przez Uczestnika z wykupionych Usług dodatkowych z przyczyn leżących po stronie Uczestnika, Organizator nie jest zobowiązany do zwrotu wniesionej przez Uczestnika z tego tytułu opłaty.
6. Odpowiedzialność Organizatora za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług w czasie trwania pobytu ograniczona jest względem Uczestnika do dwukrotności ceny. Ograniczenie to nie dotyczy szkód na osobie.
7. Organizator w szczególności nie odpowiada za brak śniegu i innych warunków umożliwiających uprawianie sportów zimowych podczas swoich imprez.
8. Uczestnik może również uzyskać pomoc w sprawie swoich uprawnień oraz w zakresie sporu między nim, a Biurem Podróży zwracając się do powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów lub organizacji społecznej, do której zadań statutowych należy ochrona konsumentów (m.in. Federacja Konsumentów, Stowarzyszenie Konsumentów Polskich) lub korzystając z informacji dostępnych na stronie internetowej Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.