

Wyjątki z OWU dot. reklamacji

1. Podróżny ma obowiązek poinformować Organizatora lub przedstawiciela Organizatora w miejscu realizacji Imprezy turystycznej o wszelkich niezgodnościach stwierdzonych w trakcie realizacji Imprezy turystycznej. W przypadku stwierdzenia niedogodności Podróżny ma prawo do złożenia reklamacji w postaci papierowej listownie na adres Organizatora lub elektronicznie e-mailem na adres: animatu.podroze@gmail.com.
2. Reklamacja powinna zawierać dane umożliwiające identyfikację Podróżnego i Imprezy turystycznej, w której uczestniczył (w tym m.in. numer Umowy oraz datę Imprezy turystycznej albo w miarę możliwości jedynie kopię zawartej Umowy), przedmiot reklamacji, wskazanie niezgodności oraz określenie żądań. Reklamacja powinna zostać złożona w terminie nie dłuższym niż 30 (słownie: trzydzieści) dni od dnia zakończenia Imprezy turystycznej.
3. Jeżeli reklamacja złożona zostanie po terminie, o którym mowa w ust. 2 powyżej, Organizator uprawniony jest do uznania jej za bezskuteczną. Nie uchybia to jednak ani nie ogranicza uprawnień Podróżnego do dochodzenia roszczeń na drodze sądowej przed upływem okresu przedawnienia, wynoszącego 3 (słownie: trzy) lata.
4. Podróżny, w trakcie rozpatrywania reklamacji przez Organizatora powinien zapewnić współpracę z Organizatorem w zakresie niezbędnym do rozpatrzenia reklamacji.
5. Odpowiedź na reklamację zostanie udzielona Podróżnemu w terminie 30 (słownie: trzydzieści) dni od momentu jej otrzymania przez Organizatora. Odpowiedź na reklamację zostanie udzielona w takiej samej formie w jakiej została złożona. Termin na odpowiedź uznaje się za zachowany, jeżeli w ostatnim dniu powyższego terminu reklamacja została wysłana listownie lub drogą mailową zgodnie z ust. 1 powyżej.
6. Reklamacje dotyczące przelotu do/z miejsca docelowego oraz bagażu zniszczonego lub uszkodzonego w czasie przelotu samolotem podlegają uregulowaniom Konwencji o ujednostajnieniu niektórych prawideł, dotyczących międzynarodowego przewozu lotniczego, podpisanej w Warszawie dnia 12 października 1929 r. z późniejszymi zmianami i aneksami, rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady nr 261/2004 z dnia 11 lutego 2004 ustanawiającego wspólne zasady odszkodowania i pomocy dla pasażerów w przypadku odmowy przyjęcia na pokład albo odwołania lub dużego opóźnienia lotów, uchylającego rozporządzenie (EWG) nr 295/91 (Dz. Urz. UE L 46 z 17.02.2004, str. 1) oraz ustawy z dnia 3 lipca 2002 r. – Prawo lotnicze (t.j. Dz. U. z 2018 r. poz. 1183 z późn. zm.). Zgodnie z tymi regulacjami pasażer (posiadający imiennie wystawiony bilet) ma prawo złożyć reklamację do przedstawicielstwa właściwej linii lotniczej, a w przypadku wyczerpania drogi reklamacyjnej – skargę do Urzędu Lotnictwa Cywilnego (ul. Marcina Flisa 2, 02- 247 Warszawa).
7. Reklamacje związane z ubezpieczeniem podróżnym można zgłaszać do Ubezpieczyciela: Aktualne dane teleadresowe ubezpieczyciela oraz szczegóły dotyczące postępowania reklamacyjnego znajdują się na stronie internetowej signal-iduna.pl.

Wzór formularza reklamacyjnego

W okresie pomiędzy <wprowadź datę> spędzałem/am urlop w <nazwa miasta i kraju>.

Opis sytuacji i uzasadnienie

Świadczone przez Państwa usługi turystyczne nie spełniły moich oczekiwań, ponieważ <opisz, dlaczego nie jesteś zadowolony>. Moje oczekiwania były oparte na przedstawionej przez Państwa ofercie. Zgodnie z nią <wyjaśnij, co było w niej zawarte i że na tej podstawie uważasz, że Twoja skarga jest uzasadniona>.

Żądanie i termin rozpatrzenia

Domagam się <określ swoje żądania, np. zwrotu pieniędzy w wysokości....>. Proszę o ustosunkowanie się do tego <listu/e-maila> w ciągu 14 dni kalendarzowych od daty jego otrzymania.

Z poważaniem

<imię i nazwisko>

Załączniki:

1. treść oferty lub umowy
2. potwierdzenie przelewu lub wyciąg z karty kredytowej
3. zdjęcia lub inne potwierdzenie zastanego stanu faktycznego niezgodnego z oferta/umową