



## Regulamin przyjmowania i rozpatrywania reklamacji w Legendii Śląskim Wesołym Miasteczku

### §1

#### Postanowienia ogólne

1. Niniejszy „Regulamin przyjmowania i rozpatrywania Reklamacji w Legendii Śląskim Wesołym Miasteczku” zwany dalej Regulaminem określa zasady przyjmowania i tryb rozpatrywania Reklamacji przez Śląskie Wesołe Miasteczko spółkę z ograniczoną odpowiedzialnością w Chorzowie.
2. Śląskie Wesołe Miasteczko Sp. z o.o. w Chorzowie dąży do zapewnienia Klientom możliwości złożenia Reklamacji w sposób dostosowany do ich potrzeb. Proces rozpatrywania reklamacji prowadzony jest bezzwłocznie, rzetelnie, obiektywnie i wnikliwie z poszanowaniem powszechnie obowiązujących praktyk.
3. Definicje pojęć użytych w regulaminie:

**Spółka** – Śląskie Wesołe Miasteczko Sp. z o.o. w Chorzowie.

**Reklamacja** – zgłoszona przez Klienta interwencja w sprawie nieprawidłowości wykonania usług świadczonych przez Spółkę powstałych w związku ze świadomym lub rażącym zaniechaniem przez Spółkę świadczonych usług, z uwzględnieniem podziału na reklamacje uznane i nieuznane.

**Reklamacja uznana** – reklamacja Klienta, którego zarzuty zostały potwierdzone przez Spółkę w postępowaniu wyjaśniającym, dotyczące naruszenia obowiązków wynikających z obowiązujących przepisów prawa oraz zasad świadczonych usług przez Spółkę.

**Reklamacja nieuznana** – reklamacja Klienta, którego zarzuty nie zostały potwierdzone przez Spółkę w postępowaniu wyjaśniającym, w związku z prawidłową realizacją obowiązków, wynikających z obowiązujących przepisów prawa oraz zasad świadczenia usług przez Spółkę.

**Osoba trzecia** – członek rodziny Klienta lub osoba z jego otoczenia (np. partner, sąsiad) kontaktująca się w sprawie Klienta.

**Partner zewnętrzny** – firma, z którą Spółka podejmuje współpracę w celu zapewnienia Klientom kompleksowej obsługi, np. w zakresie sprzedaży produktów i usług Spółki.

### §2

#### Zasady składania Reklamacji

1. W przypadku stwierdzenia nieprawidłowości dotyczących świadczonych usług przez Śląskie Wesołe Miasteczko Sp. z o.o. Klienci mogą złożyć Reklamację w następujący sposób:
  - a. Pisemnie (list, fax, poczta elektroniczna) z dopiskiem „Reklamacja: Śląskie Wesołe Miasteczko Sp. z o.o. w Chorzowie Plac Atrakcji 1, 41-501 Chorzów”
  - b. Za pomocą formularza reklamacyjnego znajdującego w Infocentrum.

ŚLĄSKIE WESOŁE MIASTECZKO SP. Z O.O.

Pl. Atrakcji 1

41-501 Chorzów

NIP: 627-273-82-14 | REGON:243516267

INFOCENTRUM

info@legendia.pl

+48 666-031-196



legendia.pl



slaskie.wesole.miasteczko



slaskiewesolemiasteczko



skarbnik\_swm

2. W celu sprawnego rozpatrzenia reklamacji należy podać następujące dane: imię i nazwisko, adres korespondencyjny oraz adres e-mail i numer telefonu kontaktowego. Ponadto do formularza reklamacji należy dołączyć: paragon lub fakturę potwierdzającą sprzedaż usługi na dany dzień, którego dotyczy reklamacja, opis czego dotyczy reklamacja oraz dokumenty, które mogą mieć wpływ na obiektywne rozpatrzenie reklamacji.
3. W celu złożenia reklamacji przez Osobę trzecią w imieniu Klienta albo w celu uzyskania informacji przez Osobę trzecią na temat złożonej reklamacji, Klient zobowiązany jest do przekazania Spółce odpowiedniego pełnomocnictwa posiadającego zwykłą formę pisemną.

### §3

#### Zasady rozpatrywania Reklamacji

1. Śląskie Wesołe Miasteczko Sp. z o.o. rozpatruje złożoną Reklamację niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni roboczych, liczonym od momentu otrzymania Reklamacji.
2. Jeżeli rozpatrzenie reklamacji jest niemożliwe we wcześniej zakomunikowanym terminie, Klient zostanie poinformowany o przyczynach opóźnienia i nowym terminie rozpatrzenia reklamacji, który nie może jednak przekroczyć 30 dni kalendarzowych od momentu otrzymania reklamacji.
3. Wydłużenie terminu, o którym mowa w pkt. 3.2. może nastąpić tylko w sytuacji, gdyby mimo dołożenia należytej staranności i podjęcia wszelkich niezbędnych działań ze strony Spółki, sprawa nie została wyjaśniona, a udzielenie odpowiedzi nie rozwiązałoby istoty Reklamacji Klienta i skutkowałoby koniecznością wznowienia procesu reklamacyjnego.

### §4

#### Sposoby udzielania odpowiedzi na Reklamację

1. Odpowiedź na Reklamację powinna zostać udzielona w formie właściwej dla formy jej złożenia chyba, że Klient złoży inną dyspozycję.
2. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:
  - a. Uzasadnienie faktyczne i prawne – chyba, że nie wymaga tego charakter Reklamacji,
  - b. Wyczerpującą informację na temat zgłoszonego problemu ze wskazaniem odpowiednich fragmentów umowy, regulaminu, warunków lub innego wiążącego wzorca umowy oraz stosowanych przepisów prawa,
  - c. Wskazanie osoby udzielającej odpowiedzi z podaniem jej stanowiska służbowego,
  - d. W przypadku nieuznania Reklamacji Klienta – odpowiedź powinna zawierać pouczenie o możliwościach odwołania, podjęcia dalszych kroków, w tym o możliwości wystąpienia z powództwem do właściwego sądu powszechnego.



§5

**Sposoby udzielania odpowiedzi na Reklamację**

1. Śląskie Wesołe Miasteczko Sp. z o.o. w Chorzowie zastrzega sobie prawo do zmiany Regulaminu. Spółka informuje Klienta o zmianach poprzez umieszczanie aktualnego regulaminu w Infocentrum i na stronie internetowej [www.legendia.pl](http://www.legendia.pl)