

Regulamin przyjmowania i rozpatrywania reklamacji
w Legendii Śląskim Wesołym Miasteczku

§1

Postanowienia ogólne

1. Niniejszy „Regulamin przyjmowania i rozpatrywania Reklamacji w Śląskim Wesołym Miasteczku Sp. z o.o.” 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

Klient – osoba, która jest zainteresowana skorzystaniem z usług Spółki, aktualnie z nich korzysta lub korzystała w przeszłości.

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: 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 się w Info-Centrum W celu sprawnego rozpatrzenia reklamacji należy podać:

- imię i nazwisko, dołączyć oryginał potwierdzający sprzedaż usługi na dzień, którego dotyczy reklamacja, opis czego dotyczy reklamacja oraz dokumenty, które mogą mieć wpływ na obiektywne rozpatrzenie reklamacji, adres korespondencyjny oraz adres e-mail i numer telefonu kontaktowego.
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 Wesole Miasteczko Sp. z o.o. niezwłocznie rozpatruje złożoną Reklamację nie później niż w terminie 14 dni kalendarzowych, 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, jednak 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.

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

Zmiany regulaminu

1. Śląskie Wesole Miasteczko Sp. z o.o. w Chorzowie zastrzega sobie prawo do zmiany Regulaminu. Śląskie Wesole Miasteczko Sp. z o.o. w Chorzowie informuje Klienta o zmianach poprzez umieszczanie aktualnego Regulaminu w Info-Centrum.