

# Regulamin reklamacji

## Regulamin reklamacji

1. Niniejszy regulamin reklamacji (dalej zwany „**Regulaminem reklamacji**“) spółki **MADWIRE, s.r.o.**, z siedzibą ul. Svätoplukova II. 18892/2 A, 821 08 Bratislava, Słowacja, REGON: 47 436 310, NIP: 202 390 1869, NIP UE: SK 202 390 1869, wpisanej do Rejestru Handlowego przy Sądzie rejonowym dla miasta Bratisławy I., dział Sro, zakładka nr 92577/B („**Sprzedający**“) jest wydany zgodnie z ustawą 23.04.1964 Kodeks Cywilny (dalej zwanej „**Kodeksem Cywilnym**“), ustawą z 30.05.2014 o prawach konsumenta (dalej zwaną „**Ustawą o prawach konsumenta**“), ustawą z 18.07.2002 o świadczeniu usług drogą elektroniczną (dalej zwaną „**Uśude**“) jak również pozostałymi ogólnie wiążącymi przepisami prawnymi Rzeczypospolitej Polskiej.

2. Pojęcia użyte w niniejszym Regulaminie reklamacyjnym znajdują się w obowiązujących Ogólnych Warunkach Handlowych Sprzedającego (dalej zwanych „**OWH**“).

3. Celem niniejszego Regulaminu reklamacyjnego jest poinformowanie Kupujących odnośnie warunków i o sposobie składania reklamacji na rodzaj, zakres i jakość świadczonej Usługi na Stronie wraz z informacją odnośnie tego, gdzie u Sprzedawcy można dochodzić reklamacji wady.

Regulamin reklamacji obejmuje wyłącznie zastrzeżenia dotyczące świadczenia Usług na Stronie, których lista znajduje się na Stronach), w szczególności w następujących przypadkach:

- dokonania zapłaty ceny Biletu lub Karty podarunkowej w inny sposób niż sposoby wskazane w OWH,
- dokonania wielokrotnej zapłaty ceny tego samego lub tych samych Biletów lub Kart podarunkowej,
- dokonania zapłaty ceny Biletu lub Karty podarunkowej po upływie czasu wyznaczonego na zapłatę ich ceny,
- Bilet lub Karta podarunkowa nie zawiera danych zgodnych z OWH i umożliwiających udział w Wydarzeniu,
- Bilet elektroniczny lub elektroniczna Karta podarunkowa nie została dostarczona na adres e-mail Kupującego podczas zamówienia pomimo zapłaty ich ceny (jeśli wynika to z okoliczności, za które odpowiedzialność ponosi Sprzedawca),
- nie jest możliwe wydrukowanie Biletu elektronicznego i/lub elektronicznej Karty podarunkowej (jeśli wynika to z okoliczności, za które odpowiedzialność ponosi Sprzedawca),
- Kupujący nie otrzymał kodu weryfikacyjnego pomimo zapłaty ceny standardowego Biletu i/lub standardowej Karty podarunkowej,

Za niezgodności innego rodzaju, w szczególności dotyczące Wydarzenia (np. reklamacja w sprawie odbywania się, nieodbywania się, opóźnienia, przebiegu, zmiany terminu Wydarzenia i związanego z tym zwrotu ceny Biletu) odpowiada sam Organizator Wydarzenia, tzn. reklamacje tego rodzaju Kupujący powinien składać bezpośrednio u Organizatora Wydarzenia, na które Kupujący kupił Bilet, o ile z treści OWH i informacji opublikowanych na Stronach nie wynika inaczej.

4. Sprzedawca odpowiada za nieprawidłowość Usług świadczonych na Stronach i związanych z tym wadami Biletów lub Kart podarunkowych, które to nieprawidłowości Usługa ma w chwili jej oferowania, ewentualnie ma Bilet lub Kartę podarunkową w chwili ich dostarczenia.

5. Jeśli Kupujący stwierdzi, że Usługa lub kupiony Bilet lub Karta podarunkowa ma wady niespowodowane przyczynami po stronie Kupującego, to wówczas będzie on uprawniony do złożenia reklamacji w jeden z poniższych sposobów:

- a) pocztą na adres siedziby Sprzedającego,
- b) na adres e-mail: reklamacje@predpredaj.sk, lub
- c) za pośrednictwem elektronicznego formularza reklamacyjnego dostępnego na Stronie.

6. Kupujący jest zobowiązany do reklamowania Usługi lub Biletu lub Karty podarunkowej bezzwłocznie, jednak nie później niż do dnia Wydarzenia, którego dotyczy Usługa lub Bilet, ewentualnie do ostatniego dnia ważności Karty podarunkowej, w innym przypadku (tzn. w przypadku opóźnienia w złożeniu reklamacji Biletu) prawo do złożenia reklamacji wobec Sprzedawcy wygasa.

7. W reklamacji świadczonej Usługi na Stronie, składanej pisemnie przez Kupującego, jest on zobowiązany do wpisania imienia i nazwiska, nazwy Wydarzenia, adresu e-mail, na podstawie którego Kupujący ma dostęp do Strony i do Profilu klienta, nazwy Wydarzenia, z którym powiązana Usługa posiada znamiona wady, opis wady świadczonej Usługi, czego na podstawie reklamacji się domaga (tzn. określić sposób rozpatrzenia reklamacji), dane kontaktowe (adres e-mail lub na adres pocztowy), na który zostanie mu przesłane potwierdzenie rozpatrzenia reklamacji. W pisemnej reklamacji wady Biletu lub Karty podarunkowej Kupujący jest zobowiązany do wpisania swojego imienia i nazwiska, nazwy Wydarzenia, adresu e-mail wskazanego podczas konkretnego zamówienia oraz numeru zamówienia (jeśli zakupił Bilet korzystając z Usługi) i w jasny i zrozumiały sposób opisanie przedmiotu reklamacji (poprzez wskazanie wady Biletu lub Karty podarunkowej) i czego domaga się składając reklamację (tzn. określić preferowany sposób rozpatrzenia reklamacji), danych kontaktowych (adresu e-mail lub adresu pocztowego), na który zostanie mu przesłane potwierdzenie rozpatrzenia reklamacji.

8. Jeśli reklamacja Kupującego nie zawiera informacji wymienionych powyżej, które są niezbędne do rozpatrzenia reklamacji, to Sprzedawca ma prawo do wezwania Kupującego do ich uzupełnienia. Termin na rozpatrzenie reklamacji zaczyna się liczyć od dnia przyjęcia kompletnej reklamacji (tzn. reklamacji ze wskazaniem wszystkich wymaganych informacji zgodnie z niniejszym Regulaminem reklamacji), czyli od dnia usunięcia braków w reklamacji, ewentualnie uzupełnienia informacji i danych niezbędnych do właściwego rozpatrzenia reklamacji.

9. Sprzedawca wydaje Kupującemu pisemne lub elektroniczne potwierdzenie przyjęcia każdej reklamacji, która została złożona przez Kupującego u Sprzedawcy – kopię protokołu reklamacyjnego na aktualnie obowiązującym formularzu zatwierdzonym przez Sprzedawcę, który oprócz tego zawiera informacje odnośnie złożonej przez Kupującego reklamacji, jak również datę złożenia przez Kupującego kompletnej reklamacji; w przypadku skorzystania ze środków komunikacji na odległość (tzn. na adres e-mail, pocztą tradycyjną), Sprzedający wydaje potwierdzenie w taki sam sposób i na ten sam adres, z którego Kupujący przesłał reklamację. Reklamacji, która nie zawiera informacji wymienionych w niniejszym

Regulaminie reklamacji i która nie została uzupełniona po wezwaniu do uzupełnienia, Sprzedawca nie jest zobowiązany rozpatrywać.

10. Kupujący jest zobowiązany do bezzwłocznego uzupełnienia reklamacji, w uzasadnionych przypadkach w terminie do 30 dni od dnia rozpatrzenia reklamacji przez Sprzedawcę.

11. Jeśli Sprzedający uzna reklamację Kupującego za uzasadnioną, to usunie wady Usługi lub Biletu lub Karty podarunkowej w sposób wskazany w protokole reklamacji, o ile Sprzedawca i Kupujący nie uzgodnią inaczej.

12. O sposobie rozpatrzenia reklamacji Sprzedawca poinformuje Kupującego wydając w terminie do 14 dni pisemne potwierdzenie rozpatrzenia reklamacji, które Sprzedawca doręczy Kupującemu na wskazany przez niego adres pocztowy lub adres e-mail, który Kupujący wskazał w reklamacji (punkt 7. niniejszego Regulaminu reklamacji).

13. Prawo do złożenia reklamacji przez Kupującego nie powstaje lub wygasa, jeśli wada Usługi lub Biletu lub Karty podarunkowej powstała z przyczyn leżących po stronie Kupującego.

14. Na podstawie okoliczności stwierdzonych w protokołach reklamacyjnych Sprzedawca wyciąga wnioski, określa metody, zalecenia i wydaje instrukcje, pozwalające zapobiegać powstawaniu kolejnych reklamacji o podobnym charakterze czy podstawie.

15. Regulamin reklamacji wchodzi w życie [11.4.2023] r. Sprzedawca zastrzega sobie prawo do zmiany treści Regulaminu reklamacji. Regulamin reklamacji stosuje się w brzmieniu obowiązującym w momencie dokonania zakupu Biletu lub Karty podarunkowej, aż do momentu całkowitego przedawnienia wszystkich wynikających z zakupu roszczeń.

16. Regulamin reklamacji stanowi nieodłączną część aktualnie obowiązujących OWH.

Bratysława, dnia 11.04. 2023 r.

MADWIRE, s.r.o.