

# REGULAMIN REKLAMACYJNY

## BIURA PODRÓŻY LIBRA

### 1. Przedmiot

Regulamin reklamacyjny dotyczy wszelkich usług świadczonych przez Biuro Podróży Libra Janusz Brenda z siedzibą w Płock 09-402 przy ul. Jachowicza 10, Polska, REGON 140720711, NIP: 567-175-13-39, zarejestrowane 2 listopad 2006 r. w Urzędzie Gminy Czerwińsk n/ Wisłą dalej Libra.

Regulamin reklamacyjny normuje sposób dochodzenia praw wynikających z odpowiedzialności Libra za wadliwie świadczone usługi i sposób ich załatwienia.

### 2. Zastosowanie reklamacji

Prawo do dochodzenia odpowiedzialności za wadliwie wykonane usługi przez Libra Klient realizuje w siedzibie firmy lub w miejscu świadczenia usługi u uprawnionego przedstawiciela lub pracownika Libra, a także przez nadanie listu poleconego na pocztę.

Klient powinien zgłosić reklamację bez zbędnej zwłoki, tak aby można było uzgodnić sposób zadośćuczynienia (naprawy) jeszcze w miejscu zdarzenia. Reklamację Klient może złożyć ustnie lub pisemnie.

Klient przy złożeniu reklamacji ma obowiązek w sposób należyty uargumentować i według możliwości również udowodnić jej zasadność, przedstawiając jednocześnie dokument potwierdzający zawarcie umowy z Libra.

### 3. Sposób załatwienia reklamacji

Jeżeli Klient złoży reklamację za wadliwie wykonywane lub wykonane usługi, wówczas przedstawiciel Libra lub pracownik Libra ma obowiązek, po zbadaniu wszelkich okoliczności, zdecydować o zasadności reklamacji natychmiast, a w przypadkach złożonych najpóźniej w ciągu 7 dni. Do okresu tego nie wlicza się okresu niezbędnego na fachową i rzetelną ocenę wady. Załatwienie reklamacji musi być przeprowadzone najpóźniej w terminie 14 dni od złożenia reklamacji przez Klienta, chyba że Strony ustalą dłuższy termin.

W przypadku ustnego złożenia reklamacji, o ile nie została reklamacja załatwiona natychmiast, przedstawiciel Libra lub jego pracownik ma obowiązek spisać z Klientem protokół reklamacyjny.

Protokół musi zawierać dane osobowe Klienta, przedmiot reklamacji i określenieżądanego sposobu jej załatwienia. Jeżeli Klient przekaze uprawnionej osobie uwagi na piśmie, ewentualnie inne dokumenty dotyczące reklamacji, fakt ten musi być w sposób należyty odnotowany w protokole reklamacyjnym. Protokół reklamacyjny muszą podpisać osoba uprawniona przez Libra oraz Klient składający reklamację. Klient otrzyma jeden egzemplarz protokołu reklamacyjnego.

W przypadku pisemnego złożenia reklamacji ma zastosowanie odpowiednio pkt 4.2.

### 4. Współpraca Klienta przy załatwianiu reklamacji

Klient ma obowiązek współpracować z Libra w zakresie niezbędnym do załatwienia reklamacji, w szczególności podać wszelkie informacje, przedstawić dokumenty potwierdzające stan faktyczny, określić swoje żądania. W uzasadnionych przypadkach, Klient ma obowiązek umożliwić osobie upoważnionej przez Libra dostęp do pomieszczeń, które były mu wynajęte w celach zakwaterowania, w zakresie niezbędnym do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji

W przypadku, gdy Klient korzysta z usług bez obecności przedstawiciela Libra a świadczona usługa jest wykonywana wadliwie, powinien zadbać o odpowiednio wczesne i odpowiednie dochodzenie roszczeń wobec świadczeniodawców w kraju i za granicą.

### 5. Sposób załatwienia reklamacji

W przypadkach, gdy reklamacja zostanie oceniona jako całkowicie lub częściowo uzasadniona, naprawa załatwienia reklamacji polega na bezpłatnym usunięciu wady lub w przypadkach, gdy jest to możliwe w zaoferowaniu usługi zastępczej. W przeciwnym razie Libra obniży w odpowiednim stosunku cenę usługi wykonanej wadliwie.

Jeżeli Klient uważa załatwienie reklamacji przez osobę upoważnioną przez Libra za niezadowalające, wówczas ma prawo zażądać o zbadanie poprawności postępowania reklamacyjnego przez osobę będącą przełożoną pracownika Libra, który rozpatrywał reklamację. Przełożony podejmie decyzję dotyczącą zastrzeżeń i uwag Klienta w terminie najpóźniej do 14 dni od ich otrzymania.

### 6. Pozostałe postanowienia

W sprawach nieobjętych niniejszym regulaminem mają zastosowanie przepisy prawa cywilnego oraz przepisy dotyczące ochrony konsumentów.

### 7. Postanowienia końcowe

7.1 Regulamin Reklamacyjny wchodzi w życie dnia 1 maja 2013 r.