

Procedura składania i rozpatrywania reklamacji

2.1. Zakres stosowania

Niniejsza procedura określa zasady składania reklamacji dotyczących usług świadczonych przez Biuro Usług

Turystycznych CORAL-TOUR Dariusz Mróz oraz sposób ich rozpatrywania.

2.2. Sposoby zgłaszania reklamacji

Reklamacje można składać w następujący sposób:

1. E-mailowo na adres wskazany na stronie internetowej Biura: info@coral-tour.pl
2. Listownie na adres rejestrowy Biura: ul. Okopowa 12, 20-022 Lublin;
3. Telefonicznie, jeżeli problem wymaga natychmiastowego zgłoszenia (np. brak możliwości wejścia do domku). W takim przypadku klient zobowiązany jest jednak do pisemnego zgłoszenia reklamacji w terminie późniejszym.

2.3. Treść zgłoszenia reklamacyjnego

Reklamacja powinna zawierać:

- imię i nazwisko klienta,
- dane kontaktowe,
- numer rezerwacji,
- opis problemu,
- żądanie klienta (np. zwrot częściowy, zmiana terminu, wyjaśnienia).

2.4. Termin rozpatrywania reklamacji

1. Biuro rozpatruje reklamacje w terminie do 14 dni kalendarzowych od daty otrzymania zgłoszenia.
2. W wyjątkowych przypadkach termin może ulec wydłużeniu, o czym klient zostanie poinformowany.

2.5. Sposób rozpatrzenia reklamacji

1. Reklamacje rozpatrywane są indywidualnie, z uwzględnieniem okoliczności zgłoszenia.
2. Odpowiedź zostanie przekazana klientowi drogą elektroniczną lub pisemną.
3. W przypadku uznania reklamacji Biuro poinformuje klienta o dalszych krokach (np. zwrocie środków, rekompensacie, zmianie terminu pobytu).

2.6. Odmowa uwzględnienia reklamacji

Biuro może odmówić uwzględnienia reklamacji w szczególności, gdy:

- zgłoszenie jest nieuzasadnione,
- klient naruszył regulamin korzystania z domku,
- zgłoszenie dotyczy okoliczności niezależnych od Biura (siła wyższa, warunki atmosferyczne itp.).

2.7. Postanowienia końcowe

1. Złożenie reklamacji nie wstrzymuje realizacji usługi, chyba że Biuro zadecyduje inaczej.
2. Procedura nie wyłącza uprawnień klienta wynikających z obowiązujących przepisów prawa.