



## 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 wydany przez spółkę Śląskie Wesołe Miasteczko sp. z o.o. z siedzibą w 41 – 501 Chorzów, Plac Atrakcji 1, wpisaną do Rejestru Przedsiębiorców w Sądzie Rejonowym Katowice – Wschód w Katowicach Wydział VIII Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS: 0000499958, NIP: 627-27-38-214, REGON: 243516267, (dalej jako „Legendia” lub ”Spółka”) 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 zapewnienie 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 pisemnie 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.

**Oświadczenie** - jednostronne oświadczenie konsumenta dotyczące wad zakupionego produktu.

**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.

**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 z dopiskiem „Reklamacja: Śląskie Wesołe Miasteczko sp. z o.o. w Chorzowie Plac Atrakcji 1, 41-501 Chorzów”,
  - b. Za pomocą poczty elektronicznej na adres reklamacje@legendia.pl,
  - c. Za pomocą formularza reklamacyjnego znajdującego w Infocentrum.
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 dowód zakupu, potwierdzający zakup usługi na dany dzień, którego dotyczy reklamacja, opis czego dotyczy reklamacja oraz dokumenty, które mogą mieć wpływ na obiektywne rozpatrzenie reklamacji.

## §3

### Zasady rozpatrywania Reklamacji

1. Śląskie Wesołe Miasteczko sp. z o.o. rozpatruje reklamację zgłoszoną z tytułu rękojmi, w przypadku zakupu towaru, nie później niż w terminie 14 dni kalendarzowych, zgodnie z Ustawą z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (Dz.U.2022.0.1360 t.j.).
2. Śląskie Wesołe Miasteczko sp. z o.o. rozpatruje Reklamację, nie później niż w terminie 30 dni kalendarzowych w przypadku zakupu usług.
3. Jeżeli rozpatrzenie reklamacji jest niemożliwe ze względu na brak niezbędnych informacji podanych przez Klienta lub rozpatrzenie reklamacji wymaga udziału osób trzecich, termin jej rozpatrzenia zostanie wydłużony, a o nowym terminie uzyskania decyzji Klient zostanie poinformowany przed upływem terminów, o których mowa w pkt. 3.1 oraz pkt. 3.2.

## §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, chyba, że nie wymaga tego charakter Reklamacji,

- c. Wskazanie osoby udzielającej odpowiedzi z podaniem jej stanowiska służbowego.
3. W przypadku rozpatrzenia reklamacji niezgodnie z oczekiwaniem Klienta, Klient jest uprawniony do podjęcia dalszych kroków, w tym wystąpienia z powództwem do właściwego sądu konsumenckiego lub powszechnego.

## §5

### Postanowienia końcowe

1. Zgodnie z przepisami ustawy z dnia 10 maja 2018 roku o ochronie danych osobowych oraz rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 roku w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE, Śląskie Wesołe Miasteczko sp. z o.o. jest administratorem danych osobowych podawanych przez Klienta w toku postępowania reklamacyjnego.
2. Informacje na temat ochrony danych osobowych są zawarte w Zasadach ochrony prywatności i przetwarzania danych osobowych w ramach TMR Group i są opublikowane na stronie [www.tmr.sk/onas/gdpr/](http://www.tmr.sk/onas/gdpr/) oraz dostępne na stronie internetowej [www.legendia.pl](http://www.legendia.pl) w zakładce Polityka Prywatności.
3. 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)