

**WEWNĘTRZNA PROCEDURA ROZPATRYWANIA WIADOMOŚCI, ŻAŻAŻ I SKARG PODRÓŻNEŻ ZWIĄZANYCH Z REALIZACJĄ IMPREZY ORGANIZOWANEŻ PRZEZ SANTIAGO TOURS & TRAVEL SP. Z O.O.**

obowiązująca od dnia 1 lipca 2018 r.

1. W momencie stwierdzenia, w trakcie imprezy turystycznej przez Uczestnika Imprezy wadliwego wykonania Umowy, powinien on niezwłocznie zawiadomić o tym Biuro Podróży lub jego przedstawiciela (pilota lub rezydenta) w miejscu realizacji imprezy. W przypadku stwierdzonej niezgodności Uczestnik Imprezy ma prawo do złożenia skargi. W celu zapobiegania szkodom skarga winna być złożona przez Uczestnika Imprezy niezwłocznie, tak, aby Biuro Podróży mogło jak najszybciej interweniować i wyjaśnić sprawę w trybie pilnym.

Biuro Podróży zaleca złożenie skargi w postaci papierowej lub elektronicznej (mailem na adres: [santiagotours@santiagotours.pl](mailto:santiagotours@santiagotours.pl)), ewentualnie na innym trwałym nośniku. Przez „trwały nośnik” należy rozumieć materiał lub narzędzie umożliwiające przechowywanie informacji, w sposób umożliwiający dostęp do informacji w przyszłości przez czas odpowiedni do celów, jakim te informacje służą, i które pozwalają na odtworzenie przechowywanych informacji w niezmienionej postaci. Skarga powinna zawierać dane umożliwiające identyfikację Uczestnika i danej imprezy turystycznej, w której uczestniczył, przedmiot skargi, wskazanie niezgodności oraz określenie żądań, a ponadto powinna zostać złożona w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia zakończenia imprezy. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie skargi przed jego upływem. W przypadku złożenia skargi po terminie, Biuro Podróży może uznać ją za bezskuteczną.

2. Skarga związana z realizacją imprezy turystycznej może być kierowana bezpośrednio do Biura Sprzedaży na adres: ul. Barcelońska 82, Katowice lub [santigotours@santiagotours.pl](mailto:santigotours@santiagotours.pl), za pośrednictwem którego Umowa została zawarta. Skargę wniesioną do Biura Sprzedaży w danym dniu uważa się za wniesioną z tym dniem do Biura Podróży. Biuro Sprzedaży, pilot i rezydent nie są uprawnieni do uznawania roszczeń Uczestnika Imprezy związanych z Umową, w szczególności wynikających z wniesionej przez niego skargi.

3. Odpowiedź na prawidłowo złożoną skargę zostanie przekazana Uczestnikowi Imprezy w postaci papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji, stosownie do okoliczności oraz formy wniesienia skargi przez Uczestnika Imprezy, ale nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania skargi. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie (przesyłka w placówce pocztowej lub wysłanie maila) odpowiedzi przed jego upływem.

4. **Santiago Tours & Travel Sp. z o.o.** informuje, iż podmiotem uprawnionym do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich jest Inspekcja Handlowa - Wojewódzki Inspektorat Inspekcji Handlowej w Katowicach ul. Brata Alberta 4, 45-001 Katowice, adres poczty elektronicznej: [sekretariat@katowice.wiih.gov.pl](mailto:sekretariat@katowice.wiih.gov.pl)

Informacje dotyczące pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich za pomocą platformy utworzonej przez Komisję Europejską znajdują się pod adresem: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=PL>.

Uczestnik Imprezy jest uprawniony do złożenia skargi za pomocą wskazanej powyżej platformy, w przypadku zawarcia Umowy z wykorzystaniem strony internetowej Biura Podróży (online). Podróżny może również uzyskać pomoc w sprawie swoich uprawnień oraz w zakresie sporu między nim, a Biurem Podróży zwracając się do powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów lub organizacji społecznej, do której zadań statutowych należy ochrona konsumentów (m.in. Federacja Konsumentów, Stowarzyszenie Konsumentów Polskich) lub korzystając z informacji dostępnych na stronie internetowej Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.