

KLUB SPORTOWY „H2O BOCHNIA”

**KRS 0000830841 ; NIP 8681977213 ;
32-700 Bochnia, ul. Partyzantów 23/11, tel/ 574-938-555
e-mail: ksh2obochnia@gmail.com**

REGULAMIN POSTĘPOWANIA REKLAMACYJNEGO

§ 1. Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin postępowania reklamacyjnego, zwany dalej „Regulaminem”, określa zasady składania i rozpatrywania reklamacji dotyczących usług świadczonych przez Stowarzyszenie Klub Sportowy „H2O Bochnia”, zwane dalej „Klubem”.
2. Regulamin ma zastosowanie do wszystkich Członków Klubu, a w przypadku osób małoletnich również do ich rodziców lub opiekunów prawnych, w zakresie dotyczącym uczestnictwa małoletniego w usługach Klubu.
3. Regulamin stanowi dokument uzupełniający Regulamin Klubu Sportowego „H2O Bochnia”, Regulamin Płatności oraz regulaminy szczegółowe dotyczące zajęć grupowych i lekcji indywidualnych.
4. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem zastosowanie mają właściwe regulaminy Klubu oraz obowiązujące przepisy prawa.
5. Postanowienia Regulaminu nie ograniczają praw Członka Klubu wynikających z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.

§ 2. Przedmiot reklamacji

1. Reklamacja może dotyczyć w szczególności niewykonania lub nienależytego wykonania usługi, niezgodności sposobu realizacji zajęć z warunkami uzgodnionymi z Klubem, błędnego naliczenia lub rozliczenia opłaty, nieprawidłowości związanych z organizacją zajęć albo innych nieprawidłowości pozostających w związku z usługą świadczoną przez Klub.
2. Reklamacja może dotyczyć zarówno zajęć grupowych, lekcji indywidualnych, jak i spraw związanych z rozliczeniami i płatnościami dokonywanymi na rzecz Klubu.
3. Sam fakt nieuczestniczenia w zajęciach nie stanowi reklamacji i nie zastępuje procedury rezygnacji, zawieszenia uczestnictwa, odwołania zajęć lub zgłoszenia nieobecności, jeżeli dana sprawa podlega odrębnym zasadom określonym w regulaminach Klubu.
4. Reklamacja dotycząca działania pływalni lub innego obiektu, za które Klub nie odpowiada, może zostać przekazana właściwemu operatorowi obiektu. Nie wyłącza to możliwości złożenia reklamacji do Klubu, jeżeli zarzuty dotyczą również działania Klubu.
5. W przypadku problemu technicznego z obsługą płatności przez zewnętrznego operatora płatności reklamacja może wymagać również kontaktu z tym operatorem. Jeżeli problem dotyczy naliczenia należności, rozliczenia usługi lub działania Klubu, Członek Klubu może złożyć reklamację również do Klubu.

§ 3. Sposób i miejsce składania reklamacji

1. Reklamację można złożyć:
 - a) w formie pisemnej na adres siedziby Klubu lub w miejscu wskazanym przez Klub do przyjmowania korespondencji;

KLUB SPORTOWY „H2O BOCHNIA”

KRS 0000830841 ; NIP 8681977213 ;
32-700 Bochnia, ul. Partyzantów 23/11, tel/ 574-938-555
e-mail: ksh2obochnia@gmail.com

- b) w formie elektronicznej na adres e-mail Klubu przeznaczony do kontaktu z Członkami Klubu, wskazany na stronie internetowej www.plywaniebochnia.pl.
- 2. Do czasu wskazania odrębnego adresu e-mail przeznaczonego wyłącznie do reklamacji Klub może przyjmować reklamacje na aktualny oficjalny adres e-mail podany na stronie internetowej Klubu.
- 3. Reklamacja może zostać złożona z wykorzystaniem formularza reklamacyjnego udostępnionego przez Klub albo w dowolnej innej formie, która pozwala na ustalenie osoby składającej reklamację i przedmiotu sprawy.
- 4. W przypadku osoby małoletniej reklamację składa jej rodzic lub opiekun prawny, chyba że obowiązujące przepisy prawa stanowią inaczej.

§ 4. Elementy reklamacji

- 1. Dla sprawnego rozpatrzenia reklamacja powinna zawierać w szczególności:
 - a) imię i nazwisko Członka Klubu lub uczestnika zajęć;
 - b) dane osoby składającej reklamację oraz dane kontaktowe, w szczególności adres e-mail lub numer telefonu;
 - c) rodzaj zajęć lub usługę, której dotyczy reklamacja;
 - d) opis zdarzenia, którego dotyczy reklamacja, wraz z datą lub okresem, w którym wystąpiło;
 - e) wskazanie, na czym polega nieprawidłowość;
 - f) oczekiwany sposób rozpatrzenia reklamacji, jeżeli składający reklamację ma takie oczekiwanie;
 - g) w przypadku reklamacji dotyczącej płatności: kwotę, datę płatności oraz, jeżeli jest dostępny, numer lub identyfikator transakcji;
 - h) dokumenty lub inne informacje mogące potwierdzać okoliczności opisane w reklamacji.
- 2. Brak któregokolwiek z elementów wskazanych w ust. 1 nie powoduje automatycznego pozostawienia reklamacji bez rozpoznania. Klub może zwrócić się o uzupełnienie informacji, jeżeli są one niezbędne do rozpatrzenia sprawy.

§ 5. Termin rozpatrzenia reklamacji

- 1. Klub rozpatruje reklamację i przekazuje odpowiedź bez zbędnej zwłoki, nie później niż w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia jej otrzymania, z zastrzeżeniem terminów wynikających z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.
- 2. Jeżeli rozpatrzenie reklamacji w terminie, o którym mowa w ust. 1, nie jest możliwe z przyczyn wymagających dodatkowych ustaleń, Klub przekazuje składającemu reklamację informację o przyczynie opóźnienia oraz przewidywanym terminie udzielenia odpowiedzi, z uwzględnieniem obowiązujących przepisów prawa.
- 3. Jeżeli do rozpatrzenia reklamacji potrzebne są dodatkowe informacje lub dokumenty, Klub może zwrócić się o ich przekazanie. W miarę możliwości informacja ta jest przekazywana w sposób, który pozwala na jednoznaczne wskazanie brakujących danych.
- 4. Odpowiedź na reklamację przekazywana jest w formie odpowiadającej sposobowi złożenia reklamacji albo w innej uzgodnionej ze składającym reklamację formie.

§ 6. Sposób rozpatrzenia reklamacji

- 1. Klub rozpatruje reklamację na podstawie przedstawionych informacji, posiadanej dokumentacji oraz, w razie potrzeby, dodatkowych ustaleń z Członkiem Klubu, opiekunem prawnym, trenerem, instruktorem lub innymi osobami zaangażowanymi w realizację usługi.

KLUB SPORTOWY „H2O BOCHNIA”

**KRS 0000830841 ; NIP 8681977213 ;
32-700 Bochnia, ul. Partyzantów 23/11, tel/ 574-938-555
e-mail: ksh2obochnia@gmail.com**

2. W przypadku reklamacji dotyczącej rozliczeń Klub weryfikuje w szczególności dane dotyczące należności, dokonanych płatności, terminu ich zaksięgowania oraz zasad wynikających z aktualnego Regulaminu Płatności.
3. W przypadku reklamacji dotyczącej zajęć Klub uwzględni w szczególności harmonogram, sposób organizacji zajęć, zasady obowiązujące dla danej formy zajęć oraz okoliczności konkretnego zdarzenia.
4. Reklamacja może zostać uznana w całości, uznana w części albo nieuwzględniona.
5. W przypadku uznania reklamacji Klub podejmuje odpowiednie działania naprawcze lub rozliczeniowe, stosownie do charakteru sprawy i obowiązujących przepisów prawa. Może to obejmować w szczególności korektę rozliczenia, zwrot nienależnie pobranej kwoty, ustalenie terminu zastępczego, odrobienie zajęć albo inne rozwiązanie właściwe dla danej sytuacji.
6. W przypadku odwołania lekcji indywidualnej przez Klub, zasady dotyczące terminu zastępczego oraz ewentualnego zwrotu opłaty lub pomniejszenia należności wynikają w pierwszej kolejności z Regulaminu Płatności i Regulaminu Lekcji Indywidualnych. Reklamacja może dotyczyć nieprawidłowego zastosowania tych zasad.
7. W przypadku wyjątkowych sytuacji, w których aktualny Regulamin Płatności przewiduje indywidualne rozpatrzenie sprawy przez Zarząd Klubu, reklamacja może zostać przekazana Zarządowi do rozpoznania.

§ 7. Odpowiedź na reklamację

1. Odpowiedź na reklamację zawiera co najmniej informację o sposobie jej rozpatrzenia oraz, w przypadku nieuwzględnienia reklamacji, podstawowe uzasadnienie stanowiska Klubu.
2. Jeżeli reklamacja zostaje uznana, odpowiedź wskazuje sposób realizacji uznania reklamacji oraz, jeżeli jest to możliwe, termin wykonania odpowiednich czynności.
3. Odpowiedź może zostać przekazana pocztą elektroniczną na adres wskazany w reklamacji albo w formie pisemnej.

§ 8. Reklamacja a rezygnacja z członkostwa

1. Złożenie reklamacji nie jest równoznaczne z rezygnacją z członkostwa, rezygnacją z zajęć ani rozwiązaniem umowy z Klubem.
2. Rezygnacja z członkostwa wymaga dokonania zgłoszenia na zasadach określonych w Regulaminie Płatności. W szczególności obowiązują terminy dotyczące zgłoszenia rezygnacji do 5. dnia miesiąca oraz po 5. dniu miesiąca.
3. Złożenie reklamacji nie wstrzymuje automatycznie obowiązku uiszczenia należnych opłat, chyba że obowiązujące przepisy prawa, decyzja Klubu lub sposób rozstrzygnięcia reklamacji stanowią inaczej.

§ 9. Dane osobowe i dokumentacja reklamacyjna

1. Dane osobowe przekazane w związku z reklamacją są przetwarzane w zakresie niezbędnym do przyjęcia, rozpatrzenia i udzielenia odpowiedzi na reklamację oraz w innych celach wynikających z obowiązujących przepisów prawa.
2. Dokumentacja związana z reklamacją może być przechowywana przez Klub przez okres niezbędny do obsługi sprawy oraz realizacji obowiązków prawnych i obrony lub dochodzenia ewentualnych roszczeń, zgodnie z obowiązującymi przepisami.
3. Do reklamacji nie należy dołączać danych medycznych ani innych szczególnie wrażliwych informacji, jeżeli nie są one niezbędne do rozpatrzenia sprawy.

KLUB SPORTOWY „H2O BOCHNIA”

**KRS 0000830841 ; NIP 8681977213 ;
32-700 Bochnia, ul. Partyzantów 23/11, tel/ 574-938-555
e-mail: ksh2obochnia@gmail.com**

§ 10. Postanowienia końcowe

1. Regulamin wchodzi w życie z dniem jego ogłoszenia i obowiązuje wszystkich Członków Klubu.
2. Klub może zmienić Regulamin w drodze uchwały Zarządu Klubu, z uwzględnieniem obowiązujących przepisów prawa oraz zasad informowania Członków Klubu o zmianach regulaminów.
3. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem zastosowanie mają Regulamin Klubu Sportowego „H2O Bochnia”, Regulamin Płatności, regulaminy szczegółowe oraz obowiązujące przepisy prawa.
4. Aktualna wersja Regulaminu jest udostępniana Członkom Klubu w sposób przyjęty przez Klub, w tym na stronie internetowej www.plywaniebochnia.pl.