

INFORMACJA DLA KLIENTA

O SPOSOBIE PRZYJMOWANIA REKLAMACJI I ZWROTÓW BILETÓW W CSE ŚWIATOWID W ELBLĄGU

I. REKLAMACJE

1. **Klient może reklamować:**
 - niedostępność informacji dot. usług CSE ŚWIATOWID;
 - niezadowolającą jakość oferowanej usługi (np. awarie, opóźnienia itp.);
 - niezadowolającą obsługę (np. kultura osobista pracowników CSE ŚWIATOWID);
 - niezgodność zrealizowanej usługi w stosunku do oferty deklarowanej w chwili sprzedaży biletu (nie dotyczy oferty z klauzulą: „Zastrzegamy sobie możliwość zmian w programie”, o ile ew. zmiany zostały ogłoszone minimum 2 dni przed realizacją usługi).
2. **Reklamacji nie podlegają** w szczególności: subiektywne, negatywne odczucia estetyczne oraz zdarzenia spowodowane siłą wyższą (np. warunki atmosferyczne w przypadku imprez plenerowych).
3. Reklamacje przyjmowane są **w każdą środę tygodnia w godzinach 12.00 – 14.00 w Dziale Organizacyjno-Prawnym (pokój 33)**. Reklamacje składać można także pocztą lub za pośrednictwem platformy elektronicznej ePUAP (dostępna m.in. przez stronę www.swiatowid.elblag.pl).
4. Reklamacja musi zawierać: imię i nazwisko oraz dane adresowe osoby składającej reklamację, zwięzłe opisanie treści sprawy. Reklamacje niezawierające imienia i nazwiska oraz danych adresowych składającego pozostawia się bez rozpoznania.
5. Termin przyjęcia reklamacji upływa **po 30 dniach** od reklamowanej sytuacji.
6. Centrum rozpatruje reklamację w terminie **30 dni** od dnia otrzymania reklamacji. Bieg terminu rozpatrzenia reklamacji ulega zawieszeniu w przypadku konieczności wezwania wnoszącego reklamację o dodatkowe wyjaśnienia.
7. Wyjaśnienia, o których mowa w pkt. 6 Klient składa w terminie 7 dni roboczych, licząc od dnia otrzymania wezwania.
8. W przypadku braku wniesienia wyjaśnień, o których mowa w pkt. 6, reklamacja pozostaje bez rozpatrzenia.
9. O sposobie rozpatrzenia reklamacji Centrum informuje Klienta w formie pisemnej.
10. Klientowi przysługuje prawo złożenia zażalenia na sposób rozpatrzenia reklamacji w terminie **30 dni** od chwili otrzymania pisemnego powiadomienia, o którym mowa w pkt. 9.

II. ZWROTY BILETÓW

1. Zwroty biletów **nie są przyjmowane** w przypadku zmiany decyzji Klienta odnośnie wyboru miejsc na sali. Wiążącego wyboru Klient dokonuje w chwili zakupu biletu.
2. **Przyjmowane są** zwroty biletów wynikające z innych okoliczności (np. rezygnacji z uczestnictwa w imprezie/projeckji).
Zwroty przyjmowane są najpóźniej na 1 dzień przed imprezą/seansem filmowym.
3. Kasa CSE ŚWIATOWID przyjmuje zwrot biletu pod warunkiem, że:
 - bilet nie jest uszkodzony;
 - Klient posiada paragon fiskalny zakupu biletu.
4. **Zwroty biletów przyjmuje Kasa CSE ŚWIATOWID w godzinach pracy.**