

**Procedura składania i zasad rozpatrywania reklamacji w sklepie internetowym dot.
sprzedaży biletów na Targi Książki w Katowicach 7-9.11.2025 r.**

Celem procedury jest określenie klarownych zasad i kroków dotyczących składania reklamacji oraz procesu jej rozpatrywania w sklepie internetowym.

§1 Składanie reklamacji

1. Klient ma prawo składać reklamacje dotyczące biletów zakupionych w sklepie internetowym.
2. Reklamacje można składać poprzez wystanie e-maila na dedykowany adres reklamacyjny: fundacja@historiaikultura.pl;
3. Klient składający reklamację powinien podać następujące informacje:
 - a. Numer zamówienia;
 - b. Opis problemu;
 - c. Dane kontaktowe, w tym adres e-mail i numer telefonu.

§2 Rozpatrywanie reklamacji

1. Sklep internetowy zobowiązuje się do rozpatrzenia reklamacji w terminie 14 dni od daty jej otrzymania.
2. Po rozpatrzeniu reklamacji, klient otrzyma informację zwrotną w formie e-maila lub telefonicznie, w której zostanie przedstawiona decyzja w sprawie reklamacji.
3. W przypadku pozytywnego rozpatrzenia reklamacji, klient otrzyma zwrot pieniędzy na konto.
4. W przypadku negatywnego rozpatrzenia reklamacji, klient otrzyma uzasadnienie decyzji w formie e-maila.

§3 Postanowienia dodatkowe

1. Sklep internetowy dokłada wszelkich starań, aby proces reklamacji przebiegał sprawnie i zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa konsumenta.
2. W przypadku problemów z rozpatrzeniem reklamacji, klient ma prawo skorzystać z innych dostępnych środków ochrony praw konsumenta.