

**PROCEDURA ROZPATRYWANIA REKLAMACJI  
SKIEROWANYCH DO PARKU WODNEGO W KRAKOWIE S.A.  
PRZEZ KLIENTÓW INDYWIDUALNYCH (KONSUMENTÓW)**

1. Park Wodny w Krakowie Spółka Akcyjna z siedzibą w Krakowie, adres: ul. Dobrego Pasterza 126, 31-416 Kraków, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Krakowa - Śródmieścia, XI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS: 0000299207, NIP: 945-19-58-299 (zwana dalej: „**Parkiem Wodnym**”) rozpatruje reklamacje zgłoszone przez Klientów w sposób i w terminach określonych w niniejszej Procedurze, o ile łączący Klienta z Parkiem Wodnym stosunek prawny (np. umowa), nie stanowi inaczej.
2. Na potrzeby niniejszej procedury za „**Klienta**” uważa się konsumenta w rozumieniu ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. kodeks cywilny (Dz. U. z 2023 r. poz. 1610) korzystającego z usług świadczonych przez Park Wodny, składającego Reklamację.
3. Na potrzeby niniejszej procedury za „**Reklamację**” uznaje się oświadczenie Klienta (niezależnie od nazwy / tytułu takiego oświadczenia) skierowane do Parku Wodnego, które dotyczy naruszenia praw Klienta, powstałego w związku z korzystaniem z usług oferowanych przez Park Wodny. W celu wyeliminowania jakichkolwiek wątpliwości co do treści Reklamacji, Reklamacje powinny być składane w formie pisemnej lub w przesyłane pocztą elektroniczną. Reklamacja winna zawierać dane pozwalające na identyfikację Klienta, jak również dane umożliwiające kontakt z Klientem oraz przedmiot Reklamacji (dokładny opis zastrzeżeń Klienta).
4. Reklamacje w formie pisemnej należy wysłać na adres Parku Wodnego w Krakowie SA, ul. Dobrego Pasterza 126, 31-416 Kraków bądź złożyć w Punkcie Informacyjnym Parku Wodnego znajdującym się na terenie obiektu w Krakowie przy ul. Dobrego Pasterza 126. Reklamacje w formie elektronicznej należy wysłać na adres poczty elektronicznej: [biuro@parkwodny.pl](mailto:biuro@parkwodny.pl).
5. Klient powinien zgłosić Reklamację możliwie niezwłocznie po uzyskaniu informacji o zaistnieniu okoliczności budzących zastrzeżenia, w celu rzetelnego i efektywnego rozpatrzenia Reklamacji.
6. Na żądanie Klienta wyrażone w treści Reklamacji bądź osobiście wobec pracownika Parku Wodnego upoważnionego do przyjmowania Reklamacji, Park Wodny zobowiązany jest przekazać Klientowi potwierdzenie faktu złożenia Reklamacji, z zastrzeżeniem sytuacji, w której Reklamacja została złożona do Parku Wodnego za pośrednictwem poczty lub kuriera.
7. Wszelkie Reklamacje złożone przez Klientów przekazywane są do Dyrektora ds. Marketingu Parku Wodnego lub do osoby przez niego wskazanej.
8. Park Wodny po otrzymaniu Reklamacji podejmie działania mające na celu rozpatrzenie Reklamacji. Upoważniony pracownik ma prawo skontaktować się z Klientem w przypadkach wymagających dokonania ustalenia stanu faktycznego z udziałem Klienta bądź uzyskania dodatkowych informacji niezbędnych do właściwego rozpatrzenia Reklamacji.
9. Reklamacje załatwiane są w formie pisemnej (lub w formie wiadomości e-mail w odpowiedzi na tak przesłaną Reklamację).
10. Odpowiedź na Reklamację zawierać będzie:
  - a) informację o uznaniu bądź nieuznaniu Reklamacji,
  - b) uzasadnienie faktyczne i prawne, chyba że nie wymaga tego charakter podniesionych zarzutów,
  - c) informacje na temat zgłoszonego problemu ze wskazaniem odpowiednich fragmentów umowy bądź przepisów obowiązujących na terenie obiektu, chyba że nie wymaga tego charakter podnoszonych zarzutów,
  - d) wskazanie osoby udzielającej odpowiedzi.
11. Udzielenie odpowiedzi na Reklamację zgłoszoną przez Klienta powinno nastąpić w możliwie krótkim terminie, nie dłuższym jednak niż 14 dni od wpływu Reklamacji.
12. W przypadku usług realizowanych w ramach partnerstwa, we współpracy z innymi podmiotami, mogą być one włączone w proces reklamacyjny w adekwatnym zakresie dot. ich odpowiedzialności.
13. Decyzja o wypłaceniu Klientowi rekompensaty lub dokonaniu zwrotu środków musi zawsze uzyskać akceptację Zarządu Parku Wodnego.
14. Realizacja wypłaty roszczenia finansowego lub innej rekompensaty na rzecz Klienta następuje niezwłocznie, jednak nie później niż 30 dni od daty uznania Reklamacji, na podstawie decyzji Zarządu.
15. W przypadku nieuznania reklamacji, Klient ma prawo złożyć wniosek do Zarządu Parku Wodnego o ponowne rozpatrzenie sprawy – pisemnie na adres: Park Wodny w Krakowie S.A., ul. Dobrego Pasterza 126, 31-231 Kraków lub w formie e-mail na adres: [sekretariat@parkwodny.pl](mailto:sekretariat@parkwodny.pl).
16. Klient zachowuje prawo wystąpienia z powództwem dotyczącym Reklamacji do sądu powszechnego, stosownie do obowiązujących przepisów prawa.
17. W przypadku ewentualnego sporu dotyczącego Reklamacji istnieje także możliwość skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń. Klient może zwrócić się o interwencję rzeczownika praw konsumentów lub skorzystać z mediacji, jeśli Park Wodny wyrazi zgodę na mediację. Szczegółowe informacje dotyczące możliwości skorzystania przez Konsumenta z pozasądowych

sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń oraz zasady dostępu do tych procedur są dostępne w siedzibach oraz na stronach internetowych powiatowych [miejskich] rzeczników konsumentów, organizacji społecznych, do których zadań statutowych należy ochrona konsumentów, Wojewódzkich Inspektoratów Inspekcji Handlowej, w szczególności również pod następującym adresem internetowym UOKiK: [www.uokik.gov.pl/pozasadowe\\_rozwiazywanie\\_sporow\\_konsumentckich.php](http://www.uokik.gov.pl/pozasadowe_rozwiazywanie_sporow_konsumentckich.php)

18. Informacje dot. przetwarzania danych osobowych Klientów dostępne są na stronie [www.ParkWodny.pl](http://www.ParkWodny.pl) (obowiązek informacyjny zgodny z wymogami RODO).