



Biuro Towarzystwa Przyjaciół Dzieci Zarząd Mazowieckiego
Oddziału Wojewódzkiego
Ul. Marszałkowska 34/50 , 00-554 Warszawa
tel. 786-188-388 lub 22 826-27-15
e-mail: wypoczynek@tpd-maz.org.pl
www.wypoczynek.tpd-maz.pl

WEWNĘTRZNA PROCEDURA ROZPATRYWANIA WIADOMOŚCI, ŻĄDAŃ I SKARG PODRÓŻNEGO ZWIĄZANYCH Z REALIZACJĄ IMPREZY ORGANIZOWANEJ PRZEZ TOWARZYSTWO PRZYJACIÓŁ DZIECI ZARZĄD MAZOWIECKIEGO ODDZIAŁU WOJEWÓDZKIEGO

obowiązująca od dnia 1 stycznia 2021 r.

1. W momencie stwierdzenia w trakcie Imprezy Turystycznej przez Uczestnika wadliwego wykonania Umowy, powinien on niezwłocznie zawiadomić o tym TPDZMOW lub jego przedstawiciela (kierownika wypoczynku) w miejscu realizacji imprezy. W przypadku stwierdzonej niezgodności Uczestnik Imprezy ma prawo do złożenia skargi. W celu zapobiegania szkodom skarga powinna być złożona przez Uczestnika niezwłocznie, tak, aby TPDZMOW mogło jak najszybciej interweniować i wyjaśnić sprawę w trybie pilnym. TPDZMOW zaleca złożenie skargi w postaci papierowej lub elektronicznej (mailem na adres: wypoczynek@tpd-maz.org.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. Skarga 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, TPDZMOW może uznać ją za bezskuteczną.

2. Skarga związana z realizacją Imprezy Turystycznej może być kierowana bezpośrednio do TPDZMOW na adres: Ul. Marszałkowska 34/50 , 00-554 Warszawa lub e-mail wypoczynek@tpd-maz.org.pl. Data wpłynięcia skargi uważa się za wniesioną z tym dniem do TPDZMOW. Kierownik Imprezy Turystycznej nie jest uprawniony 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, ale nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania skargi. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie (np. przesyłka w placówce pocztowej lub mail) odpowiedzi przed jego upływem.

4. Towarzystwa Przyjaciół Dzieci Zarząd Mazowieckiego Oddziału Wojewódzkiego informuje, że podmiotem uprawnionym do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich jest Inspekcja Handlowa – Mazowiecki Wojewódzki Inspektorat Inspekcji Handlowej w Warszawie ul. Sienkiewicza 3, 00-015 Warszawa, adres poczty elektronicznej: ih_warszawa@wiih.org.pl tel **(22) 826-18-30 oraz (22) 826-42-09**;
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 TPDZMOW (online). Uczestnik Imprezy może również uzyskać pomoc w sprawie swoich uprawnień oraz w zakresie sporu między nim, a TPDZMOW 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.