

ZASADY ZWROTÓW, REKLAMACJI I REALIZACJI VOUCHERÓW

Organizatorem i sprzedawcą usług zawartych w poniższym regulaminie jest:

RIDE AND RESCUE Turystyka Sławomir Dobroś

NIP: 7691117144 REGON 100716830

z siedzibą w 97-400 Bełchatów ul Chabrowa 15

tel. 792658552 e-mail biuro@rideandrescue.pl

§ 1. Zasady odstąpienia od umowy (Zwroty)

1. Klient będący Konsumentem (oraz Przedsiębiorcą na prawach Konsumenta), który zakupił Voucher na odległość za pośrednictwem serwisu internetowego, ma prawo odstąpić od umowy sprzedaży bez podania przyczyny w terminie **14 dni** od dnia dostarczenia Vouchera (tj. od dnia otrzymania wiadomości e-mail z unikalnym kodem).
2. Aby skorzystać z prawa do odstąpienia od umowy, Klient musi poinformować Sprzedawcę o swojej decyzji w drodze jednoznacznego oświadczenia, wysyłając wiadomość e-mail na adres: biuro@rideandrescue.pl . Klient może w tym celu skorzystać z ustawowego wzoru formularza odstąpienia od umowy.
3. W przypadku terminowego i skutecznego odstąpienia od umowy, Sprzedawca zwraca Klientowi wszystkie otrzymane płatności niezwłocznie, nie później niż w terminie **14 dni** od dnia otrzymania oświadczenia.
4. Zwrot płatności zostanie dokonany przy użyciu takiego samego sposobu płatności, jakiego użył Klient podczas zakupu (za pośrednictwem systemu Tpay na konto, z którego dokonano wpłaty).
5. **Ważne:** Prawo do odstąpienia od umowy nie przysługuje Klientowi, jeżeli Voucher został w całości lub w części zrealizowany (usługa turystyczna została zarezerwowana lub wykonana) przed upływem 14-dniowego terminu na odstąpienie, za uprzednią i wyraźną zgodą Klienta.

§ 2. Zasady reklamacji

1. Sprzedawca zobowiązuje się dostarczyć Voucher wolny od wad technicznych i prawnych oraz zapewnić jego prawidłowe działanie w systemie rezerwacyjnym.
2. W przypadku, gdy zakupiony Voucher wykazuje wady (np. unikalny kod jest nieaktywny, Voucher nie dotarł na wskazany adres e-mail, wystąpił błąd systemu uniemożliwiający płatność), Klient ma prawo do złożenia reklamacji.
3. Reklamacje można składać drogą elektroniczną na adres e-mail: biuro@rideandrescue.pl lub pisemnie na adres siedziby Sprzedawcy.
4. Zgłoszenie reklamacyjne powinno zawierać: imię i nazwisko Klienta, numer zamówienia (lub identyfikator transakcji z systemu Tpay), adres e-mail przypisany do zamówienia oraz szczegółowy opis zaistniałego problemu.

5. Sprzedawca rozpatrzy zgłoszoną reklamację w terminie **14 dni** od dnia jej otrzymania i poinformuje Klienta o podjętej decyzji oraz sposobie rozwiązania sprawy drogą mailową.
6. W przypadku uznania reklamacji technicznej, Sprzedawca według wyboru Klienta: aktywuje poprawny kod, wyda nowy Voucher o tej samej wartości lub dokona pełnego zwrotu środków na konto Klienta za pośrednictwem systemu Tpay.

§ 3. Zasady realizacji Voucherów

1. Każdy Voucher posiada unikalny kod identyfikacyjny, określoną wartość nominalną oraz zapisaną datę ważności.
2. Voucher jest ważny przez okres **[np. 12 miesięcy]** od dnia jego zakupu. Po upływie tego terminu Voucher wygasa, kod zostaje zdezaktywowany, a niewykorzystane środki nie podlegają zwrotowi.
3. Voucher może być wykorzystany wyłącznie na zakup i opłacenie imprez turystycznych oraz usług dostępnych w oficjalnej ofercie Sprzedawcy na stronie **rideandrescue.vakanza.pl**
4. Realizacja Vouchera następuje poprzez wprowadzenie unikalnego kodu w koszyku zamówienia podczas rezerwacji online lub podanie go pracownikowi biura w trakcie dokonywania rezerwacji.
5. Voucher nie podlega wymianie na gotówkę (środki pieniężne) w całości ani w części.
6. Jeśli wartość wybranej imprezy turystycznej jest:
 - 6.1 **Wyższa niż wartość Vouchera:** Klient zobowiązany jest dopłacić różnicę za pośrednictwem dostępnych w serwisie metod płatności (w tym systemu tPay).
 - 6.2 **Niższa niż wartość Vouchera:** Różnica nie jest zwracana w gotówce ani w formie przelewu. Niewykorzystana kwota pozostaje do dyspozycji Klienta jako saldo na kodzie i może zostać wykorzystana przy kolejnych rezerwacjach usług turystycznych, w okresie ważności danego Vouchera.
7. Voucher jest **wielokrotnego użytku** – Klient może korzystać z niego wielokrotnie, aż do całkowitego wyczerpania nominalnej wartości Vouchera lub do upływu terminu jego ważności. Voucher jest **dokumentem na okaziciela**, co oznacza, że może być swobodnie przekazany lub подарowany osobie trzeciej. Za bezpieczeństwo kodu i ochronę przed dostępem osób nieuprawnionych odpowiada Klient.
8. Przez realizację Vouchera rozumie się dokonanie rezerwacji i opłacenie imprezy turystycznej w okresie ważności Vouchera, przy czym sam termin rozpoczęcia i trwania imprezy turystycznej może przypadać na okres po wygaśnięciu ważności Vouchera.