

PROCEDURA REKLAMACYJNA DOTYCZĄCA ZAKUPU BILETÓW DLA PUBLICZNOŚCI 46. MISTRZOSTW EGURROLA DANCE STUDIO

Brak zaksięgowania płatności

1. Zakres procedury

Procedura określa zasady postępowania w przypadku zgłoszenia przez Klienta braku zaksięgowania płatności za zakup biletu dla publiczności na 46. Mistrzostwa Egurrola Dance Studio, mimo jej dokonania po stronie Klienta.

Dotyczy wszystkich obsługiwanych form płatności, w tym w szczególności:

- płatności online (Paynow, BLIK, karta),
- przelewów bankowych,
- płatności terminalowych.

2. Zgłoszenie reklamacji

2.1. Reklamacja powinna zostać zgłoszona:

drogą mailową na adres studio@egurrola.com.

2.2. Zgłoszenie powinno zawierać:

- imię i nazwisko Klienta,
- adres e-mail użyty przy płatności,
- datę i kwotę płatności,
- formę płatności,
- numer zamówienia / rezerwacji (jeżeli został nadany),
- potwierdzenie dokonania płatności (np. potwierdzenie bankowe, numer transakcji).

2.3. W przypadku braku wymaganych danych Sprzedawca ma prawo wezwać Klienta do ich uzupełnienia.

3. Rozpatrzenie reklamacji

3.1. Reklamacja rozpatrywana jest w terminie do 14 dni od dnia otrzymania kompletnego zgłoszenia reklamacyjnego.

3.2. W ramach postępowania reklamacyjnego Sprzedawca dokonuje weryfikacji:

- w systemie sprzedażowym,
- u operatora płatności,
- w raportach transakcyjnych i bankowych.

4. Wynik reklamacji

4.1. W przypadku potwierdzenia dokonania płatności:

płatność zostaje zaksięgowana,

Klient uzyskuje dostęp do zakupionej usługi lub produktu,

Klient otrzymuje informację o pozytywnym rozpatrzeniu reklamacji.

4.2. W przypadku braku potwierdzenia płatności:

reklamacja zostaje odrzucona,

Klient otrzymuje informację o przyczynie odrzucenia.

4.3. W przypadku stwierdzenia nadpłaty lub podwójnego obciążenia:

- zwrot środków następuje na rachunek, z którego dokonano płatności,
- zwrot realizowany jest w terminie do 14 dni.

5. Postanowienia końcowe

5.1. Złożenie reklamacji nie jest równoznaczne z potwierdzeniem płatności ani nabyciem prawa do skorzystania z usługi do czasu jej rozpatrzenia.

5.2. Procedura stanowi integralną część regulaminu sprzedaży.