Reklamacje i zwroty

Ten dokument wyjaśnia zasady składania reklamacji, odstąpienia od umowy i zwrotu pieniędzy. Pojęcia pisane wielką literą (np. Klient, Produkt, Lot, Voucher, Posiadacz Vouchera) mają znaczenie nadane im w Regulaminie serwisu.

§ 1. Kontakt

Reklamacje i oświadczenia przyjmuje Organizator, określony w Regulaminie serwisu. Zalecany kontakt poprzez email: kontakt@blueadventure.pl

§ 2. Co sprzedajemy

1. Kupując Produkt, zawierasz z nami umowę o świadczenie usługi – Lotu widokowego motolotnią. Stosuje się do niej przepisy Kodeksu cywilnego o umowach o świadczenie usług (art. 750 Kodeksu cywilnego).
2. Voucher w formie pliku PDF nie jest towarem. To dokument, który potwierdza zakup i wskazuje, że jego posiadacz może skorzystać z Lotu (znak legitymacyjny, art. 921^{15} Kodeksu cywilnego).
3. Nie wysyłamy towarów, więc nie ma niczego do odesłania. „Zwrot" w tym dokumencie oznacza zwrot pieniędzy.

§ 3. Reklamacja

1. Reklamację możesz złożyć, jeżeli uważasz, że nie wykonaliśmy umowy albo wykonaliśmy ją nienależycie, np.:
    a) nie otrzymałeś Vouchera mimo odnotowania płatności;
    b) Voucher zawiera błędne dane (np. wariant Lotu, datę ważności, dedykację);
    c) Lot nie odbył się albo odbył się niezgodnie z umową z przyczyn leżących po naszej stronie;
    d) nie otrzymałeś linku do nagrania z Lotu z nagraniem;
2. W reklamacji warto podać:
    a) imię i nazwisko;
    b) numer zamówienia lub Vouchera;
    c) opis problemu i datę, kiedy wystąpił;
    d) czego oczekujesz (np. poprawienia Vouchera, nowego terminu Lotu, zwrotu środków).

    Te informacje nie są obowiązkowe, ale pozwalają szybciej rozpatrzyć reklamację. Jeżeli czegoś będzie brakować, poprosimy o uzupełnienie.
3. Reklamację może złożyć Klient, a w sprawach dotyczących Lotu także Posiadacz Vouchera.
4. Odpowiadamy w ciągu 14 dni od otrzymania reklamacji e-mailem. Na rozpatrzenie reklamacji mamy 14 dni od dnia jej otrzymania. (art. 7a ustawy o prawach konsumenta).

§ 4. Odstąpienie od umowy

1. Konsument i Przedsiębiorca na prawach konsumenta może odstąpić od umowy bez podania przyczyny w ciągu 14 dni od dnia jej zawarcia, czyli od dnia odnotowania płatności. Termin liczy się od dnia zawarcia umowy, a nie od otrzymania Vouchera, bo umowa dotyczy usługi (art. 28 pkt 2 ustawy o prawach konsumenta).
2. Prawo odstąpienia przysługuje, choć Lot jest usługą związaną z wypoczynkiem, ponieważ w umowie nie oznaczono dnia Lotu – termin ustalasz z Pilotem później (art. 38 ust. 1 pkt 12 ustawy o prawach konsumenta).
3. Wystarczy przed upływem tego terminu wysłać nam oświadczenie o odstąpieniu od umowy e-mailem (§ 1). Zalecamy skorzystać z formularza odstąpienia od umowy dostępnego w Serwisie.
4. Prawo odstąpienia nie przysługuje, jeżeli Lot został wykonany przed upływem 14 dni, na Twoje wyraźne żądanie, a przed Lotem zostałeś poinformowany, że po jego wykonaniu stracisz prawo odstąpienia, i przyjąłeś to do wiadomości (art. 38 ust. 1 pkt 1 ustawy o prawach konsumenta).
5. Po odstąpieniu od umowy Voucher traci ważność.

§ 5. Zwrot środków

Sytuacja	Ile zwracamy	Termin
Odstąpienie od umowy (§ 4)	całą zapłaconą kwotę	14 dni od otrzymania oświadczenia
Uznana reklamacja, której nie da się załatwić inaczej (np. nowym terminem Lotu)	kwotę wynikającą z odpowiedzi na reklamację	termin podany w odpowiedzi
Lot z nagraniem: nagranie nie powstało z przyczyn technicznych	różnicę między ceną Produktu z nagraniem a ceną Produktu bez nagrania z dnia zakupu	14 dni od dnia Lotu

1. Pieniądze zwracamy temu, kto zapłacił (Klientowi), tym samym sposobem płatności, jakiego użył – przelewem na rachunek, z którego przyszła wpłata (także przy płatności BLIK na telefon).
2. Jeżeli otrzymałeś fakturę, wystawimy fakturę korygującą.
3. Nie zwracamy pieniędzy za Voucher, którego ważność upłynęła, ani za Lot, na który Pasażer nie przybył lub spóźnił się więcej niż 15 minut (Regulamin realizacji lotu, § 2 i § 4).

§ 6. Pozasądowe rozwiązywanie sporów

1. Jeżeli nie zgadzasz się z odpowiedzią na reklamację, jako Konsument możesz skorzystać z pozasądowych sposobów rozwiązania sporu, w szczególności:
    a) zwrócić się do stałego polubownego sądu konsumenckiego przy Wojewódzkim Inspektorze Inspekcji Handlowej;
    b) zwrócić się do Wojewódzkiego Inspektora Inspekcji Handlowej o przeprowadzenie mediacji;
    c) uzyskać bezpłatną pomoc miejskiego lub powiatowego rzecznika konsumentów albo organizacji konsumenckiej (np. Federacji Konsumentów).
2. Informacje o tych procedurach są dostępne na stronie www.uokik.gov.pl.

§ 7. Dane osobowe

Dane podane w reklamacji lub oświadczeniu o odstąpieniu od umowy przetwarzamy w celu ich rozpatrzenia i zwrotu płatności. Szczegóły opisuje Polityka prywatności.

Dokument obowiązuje od 19.11.2026.