

1. Goście mają prawo do składania reklamacji w przypadku zauważenia uchybień w jakości świadczonych usług lub w innym zakresie.
2. Obiekt ma obowiązek świadczyć usługi bez jakichkolwiek uchybień i innych wad.
3. Reklamacja może zostać złożona przez Gościa na przykład:
  - a) pisemnie na adres do doręczeń:  
*KOLEJARZ Resort & SPA*  
*ul. Stroma 2, 43-450 Ustroń*
  - b) w formie elektronicznej za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres:  
*office@kolejarzinn.com*.
4. Zaleca się podanie przez Gościa w opisie reklamacji: Informacji i okoliczności dotyczących przedmiotu reklamacji, w szczególności rodzaju i daty wystąpienia uchybienia czy innej wady oraz danych kontaktowych składającego reklamację – ułatwi to i przyspieszy rozpatrzenie reklamacji przez Obiekt. Wymogi podane w zdaniu poprzednim mają formę jedynie zalecenia i nie wpływają na skuteczność reklamacji złożonych z pominięciem zalecanego opisu reklamacji.
5. Obiekt ustosunkuje się do otrzymanej od Gościa reklamacji i poinformuje go o sposobie rozpatrzenia reklamacji w szczególności w formie pisemnej lub za pośrednictwem poczty elektronicznej, jeśli Gość w tym celu podał adres e-mail. Obiekt udzieli Gościowi odpowiedzi na reklamację w terminie do 30 dni od dnia jej otrzymania, chyba że przepisy odrębne stanowią inaczej.