

Postępowanie reklamacyjne dla klientów usługi

Wakacje za benefity

Ostatnia aktualizacja dnia: 07.10.2025 r.

1. Postanowienia wstępne

- 1.1. Postępowanie reklamacyjne określa zasady i sposób składania reklamacji i skarg przez Klientów korzystających z Serwisu **Wakacje za benefity** do spółki CatchHotels.com s.r.o., nr ident. („IČO”): 178 70 771, z siedzibą w Na Poříčí 1041/12, Nové Město, 11000 Praha 1, wpisana do Rejestru Handlowego prowadzonego przez Sąd Miejski w Pradze pod sygn. akt C 378119, jako jej operatorowi (zwany dalej „Operator”).
- 1.2. O ile nie określono inaczej, znaczenie terminów pisanych wielką literą jest określone w Ogólnych Warunkach Uczestnictwa odnoszących się do korzystania przez klientów z Usługi Wakacje za benefity (dostępne na stronie internetowej: wakacje-za-benefity.pl).
- 1.3. Przez reklamację rozumie się żądanie Klienta skierowane do Operatora o usunięcie nieprawidłowości w funkcjonowaniu Serwisu i/lub Usługi, które dotyczą Klienta i za które, zdaniem Klienta, Operator ponosi odpowiedzialność.
- 1.4. Przez skargę rozumie się wyrażenie niezadowolenia przez Klienta z Serwisu, Usługi, z postępowaniem pracownika Operatora, sposobu rozpatrzenia reklamacji, z Ogólnych Warunków Uczestnictwa itp.
- 1.5. Reklamacje i skargi są rozpatrywane zgodnie z odpowiednimi przepisami prawa, w szczególności z ustawą nr 89/2012 Sb. (*czeski Dziennik Ustaw, zwany dalej „Sb.”*), kodeks cywilny [CZ], z późniejszymi zmianami (zwany dalej „kodeks cywilny”).
- 1.6. W przypadku, gdy Klient jest konsumentem, do składania reklamacji stosuje się odpowiednie przepisy prawa o ochronie konsumentów zgodnie z ustawą nr 634/1992 Sb., o ochronie konsumentów z późniejszymi zmianami, a także zgodnie z postanowieniami art. § 1810 i nast. kodeksu cywilnego.
- 1.7. Skargi i reklamacje można składać:
 - 1.7.1. pocztą elektroniczną pod adres: info@wakacje-za-benefity.pl (w takim przypadku możemy Cię poprosić o potwierdzenie Twojej tożsamości, zwłaszcza w przypadkach, gdy nie korzystasz z certyfikowanego podpisu elektronicznego);
 - 1.7.2. drogą wiadomości elektronicznej wysłanej za pośrednictwem elektronicznej skrzynki podawczej: xb9t4cj;
 - 1.7.3. telefonicznie pod numerem + 48732082833 (w takim przypadku możemy Cię poprosić o potwierdzenie tożsamości i poinformować, że rozmowa jest archiwizowana lub monitorowana);
 - 1.7.4. w formie pisemnej na adres siedziby Operatora;
 - 1.7.5. osobiście w siedzibie Operatora (zalecamy wcześniejszy kontakt celem ustalenia terminu spotkania).

2. Wymogi dotyczące reklamacji i skarg

- 2.1. Reklamacja lub skarga muszą zawierać zwięzły opis przedmiotu reklamacji/skargi, dane identyfikacyjne Klienta i dane identyfikujące Konto Klienta, adres kontaktowy ewent. adres telefonu lub poczty elektronicznej, na który można kierować dalsze pytania, a także oświadczenie Klienta, że dane podane w reklamacji są kompletne i prawdziwe, a także podpis Klienta. Zalecamy również bezpośrednio załączyć dostępną dokumentację potwierdzającą przebieg opisywanego zdarzenia.
- 2.2. Jeżeli skarga dotyczy konkretnej czynności/wydarzenia, należy ją złożyć nie później niż w terminie 30 dni od dnia jej

wystąpienia.

- 2.3. Operator ma prawo zażądać od Klienta przedstawienia dodatkowych dokumentów i/lub udzielenia dodatkowych informacji.

3. Rozpatrzenie reklamacji lub skargi

- 3.1. Rozpatrzenie reklamacji i skarg podlega powszechnie obowiązującym przepisom prawa.
- 3.2. Skargi i reklamacje są rozpatrywane w możliwie najkrótszym terminie. Operator odpowie na otrzymane skargi w terminie 30 dni od ich otrzymania. Termin ten nie obejmuje czasu, w którym Klient uzupełnia wymagane informacje/dokumenty.
- 3.3. Jeżeli Klient nie jest zadowolony z wyniku rozpatrzenia reklamacji, może skontaktować się z kierownictwem Operatora. Ponadto, w przypadku niezadowolenia z wyniku lub sposobu rozpatrzenia reklamacji lub skargi, Klienci mogą zwrócić się do właściwych organów administracji państwowej i organów nadzoru.
- 3.4. Czeska Inspekcja Handlowa rozpatruje pozasądowe skargi konsumentów w sposób i na warunkach określonych w odpowiednich przepisach prawnych.

4. Wskazówki dla klienta

- 4.1. **(Reklamacje i skargi dotyczące zakwaterowania, ...)** Wszelkie reklamacje i skargi dotyczące świadczeń lub usług wykonanych dla klienta przez dostawcę usług zakwaterowania należy kierować bezpośrednio do dostawcy usług zakwaterowania, a sposób ich rozpatrywania i składania zależy wyłącznie od dostawcy usług zakwaterowania.
- 4.2. **(Połączenie internetowe, przesyłanie danych.)** Wszelkie reklamacje i skargi dotyczące usług związanych z połączeniem internetowym, transmisją danych, zasięgiem sieci itp. należy zgłaszać bezpośrednio do dostawcy usług danych Klienta, jako dostawcy usług łączności elektronicznej, który określa sposób ich zgłaszania i rozpatrywania.
- 4.3. **(Płatność dokonywana za pośrednictwem Bramki płatniczej)** Wszelkie reklamacje i skargi związane z realizacją płatności, przetwarzaniem danych płatniczych i/lub danych karty płatniczej należy kierować bezpośrednio do dostawcy usług płatniczych obsługującego Bramkę płatniczą, tj. do spółki Československá obchodní banka, a.s., numer identyfikacyjny: 00001350, z siedzibą Radlická 333/150, Radlice, 150 00 Praha, która określa sposób ich składania i rozstrzygania w ramach procedury reklamacyjnej dostępnej m.in. pod adresem internetowym: [Reklamacje transakcji kartami płatniczymi \(ČSOB, a.s.\)](#).
- (Czerpanie bonusów)** Wszelkie reklamacje i skargi związane z czerpaniem bonusów należy składać bezpośrednio do operatora programu świadczeń, który jest stroną umowy Twojego pracodawcy. Serwis pośredniczy w korzystaniu z programów bonusowych operatora, którym jest spółka:
- Benefit Systems S.A. z siedzibą Plac Europejski 2, 00-844 Warszawa, i która określa sposób ich składania i rozstrzygania zgodnie z procedurą reklamacyjną dostępną m.in. na stronach internetowych: [Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną | Benefit Systems](#)