

Polityka zwrotów i reklamacji

WERSJA 1.0 · OBOWIĄZUJE OD 28 WRZEŚNIA 2026 R.

W SKRÓCIE

Jak zrezygnować z wyjazdu i ile to kosztuje, kiedy i jak Organizator zwraca pieniądze (w ciągu 14 dni, bez żadnych kosztów po Twojej stronie) oraz jak złożyć reklamację, na którą Organizator odpowiada w ciągu 14 dni. Prawa z ustawy o imprezach turystycznych, w tym rezygnacja i reklamacja, przysługują każdemu podróżnemu, także przedsiębiorcy.

§ 1. Organizator i kontakt

1. Organizatorem jest Kacper Kłoda prowadzący działalność gospodarczą pod firmą **LOG OUT Adventures Kacper Kłoda**, ul. Leśna 75, 43-450 Ustroń, NIP 5482759357, REGON 528453164, wpisany do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej (CEIDG) prowadzonej przez Ministra Finansów i Gospodarki oraz do rejestru organizatorów turystyki prowadzonego przez Marszałka Województwa Śląskiego pod numerem 1997 (numer ewidencyjny 43784), dalej „Organizator”.
2. Sprawy rezygnacji, zwrotów i reklamacji można zgłaszać:
 - a) e-mailem: kontakt@logout-adventures.pl,
 - b) listownie na adres do korespondencji i reklamacji: LOG OUT Adventures Kacper Kłoda, ul. Leśna 75, 43-450 Ustroń,
 - c) telefonicznie: **+48 573 089 350** (pn–pt 9:00–17:00, a w trakcie Imprezy całodobowo).

Oświadczenie o rezygnacji i reklamację składa się e-mailem lub listownie. Telefon służy do pytań i do zgłaszania niezgodności w trakcie Imprezy.

§ 2. Zakres i relacja do Umowy

1. Polityka zwrotów i reklamacji (dalej „Polityka”) określa zasady rezygnacji z Imprezy i opłaty za odstąpienie od Umowy, zasady zwrotu wpłat oraz tryb reklamacji i pozasądowego rozwiązywania sporów. Dotyczy imprez turystycznych organizowanych przez Organizatora i usług świadczonych drogą elektroniczną w serwisie <https://logout-adventures.pl> (dalej „Serwis”).
2. Polityka jest częścią umowy o udział w imprezie turystycznej (dalej „Umowa”, Warunki uczestnictwa § 1 ust. 4) i Regulaminu serwisu. Pojęcia pisane wielką literą (np. Klient, Uczestnik, Podróżny, Konsument, Przedsiębiorca na prawach konsumenta, Impreza, Pilot, Trwały nośnik) mają znaczenie nadane w Warunkach uczestnictwa, a nazwy usług Serwisu (Formularz rezerwacji, Newsletter, Mapa trasy) w Regulaminie serwisu.
3. Polityka nie ogranicza praw Podróżnego wynikających z ustawy z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych (dalej „Ustawa”). Postanowienia mniej korzystne od przepisów Ustawy nie wiążą.
4. Postanowienia Polityki dotyczą w takim samym zakresie każdego Podróżnego, czyli Konsumenta, Przedsiębiorcy na prawach konsumenta i innego przedsiębiorcy (Regulamin serwisu § 1 ust. 7 i 8, Warunki uczestnictwa § 1 ust. 4 i 6).

§ 3. Rezygnacja z Imprezy (odstąpienie od Umowy)

- 1. Umowa nie podlega 14-dniowemu prawu odstąpienia bez podania przyczyny.** Dotyczy to Konsumenta i Przedsiębiorcy na prawach konsumenta. Do umów o udział w imprezie turystycznej nie stosuje się przepisów ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta o odstąpieniu od umowy zawartej na odległość (art. 3 ust. 1 pkt 8 tej ustawy). Nawet gdyby przepisy tej ustawy miały zastosowanie, prawo to byłoby wyłączone przez art. 38 ust. 1 pkt 12, który dotyczy usług zakwaterowania i usług związanych z wypoczynkiem, jeżeli w umowie oznaczono dzień lub okres ich świadczenia. Prawo odstąpienia z art. 47 ust. 7 Ustawy dotyczy tylko umów zawartych przez Konsumenta poza lokalem przedsiębiorstwa, a nie umów zawieranych przez Serwis. W zamian każdy Podróżny może zrezygnować z Imprezy na zasadach z ust. 2–8.
- 2. Podróżny może odstąpić od Umowy w każdym czasie przed rozpoczęciem Imprezy** (art. 47 Ustawy). Oświadczenie składa się e-mailem lub listownie (§ 1 ust. 2), z numerem rezerwacji i danymi Uczestników, których dotyczy. Za dzień odstąpienia uważa się dzień otrzymania oświadczenia przez Organizatora. E-mail wysłany po 17:00 lub w dniu wolnym od pracy uważa się za otrzymany w dniu wysłania.
- 3. W razie odstąpienia Podróżny płaci opłatę za odstąpienie, której wysokość zależy od czasu odstąpienia oraz spodziewanych oszczędności kosztów i wpływów z alternatywnego wykorzystania usług.** Standardowe opłaty, liczone od ceny Imprezy przypadającej na Uczestnika, którego dotyczy odstąpienie, wynoszą:

ODSTĄPIENIE (DNI PRZED ROZPOCZĘCIEM IMPREZY)	OPŁATA
45 dni i więcej	25% ceny Imprezy
od 44 do 31 dni	50% ceny Imprezy
od 30 do 15 dni	75% ceny Imprezy
od 14 do 4 dni	90% ceny Imprezy
3 dni i mniej, w dniu rozpoczęcia albo niestawienie się	95% ceny Imprezy

Liczbę dni ustala się tak: liczy się dni kalendarzowe od dnia następującego po dniu otrzymania oświadczenia do dnia poprzedzającego dzień rozpoczęcia Imprezy wskazany w Umowie, włącznie. Przykład: oświadczenie otrzymane 30 listopada przy Imprezie rozpoczynającej się 30 grudnia oznacza odstąpienie na 29 dni przed rozpoczęciem Imprezy. Opłata jest potrącana z wpłat.

- 4. Opłatę liczy się od ceny Imprezy za osobę w wybranym wariantcie zakwaterowania (cena wskazana w Umowie, obejmująca ubezpieczenie podstawowe), bez składek na Turystyczny Fundusz Gwarancyjny i Turystyczny Fundusz Pomocowy, bez dopłaty za rozszerzony wariant ubezpieczenia, bez składki za ubezpieczenie od kosztów rezygnacji i bez dodatków lotniczych. Te kwoty rozlicza się według § 4 ust. 4.**
- 5. Na żądanie Podróżnego Organizator uzasadnia wysokość opłaty. Opłata nie może przekraczać ceny Imprezy pomniejszonej o zaoszczędzone koszty i wpływy z alternatywnego wykorzystania usług. Jeżeli rzeczywiste koszty Organizatora (np. po odsprzedaży miejsca) są niższe niż opłata z tabeli, Organizator zwraca różnicę (§ 4 ust. 1 lit. c).**
- 6. Podróżny może odstąpić od Umowy bez opłaty:**

- a) jeżeli w miejscu docelowym lub jego najbliższym sąsiedztwie wystąpią nieuniknione i nadzwyczajne okoliczności mające znaczący wpływ na realizację Imprezy lub przewóz do miejsca docelowego (art. 47 ust. 4 Ustawy). Może wówczas żądać wyłącznie zwrotu wpłat, bez odszkodowania,
 - b) jeżeli nie przyjmie zmiany Umowy, o której mowa w Warunkach uczestnictwa § 6 ust. 2 (w tym podwyżki ceny o więcej niż 8%), albo nie odpowie na nią w wyznaczonym terminie (art. 46 Ustawy, Warunki uczestnictwa § 5 ust. 4 i § 6 ust. 3).
7. Odstąpienie części Uczestników z jednej rezerwacji nie wpływa na Umowę wobec pozostałych i nie powoduje dla nich dopłaty. Uczestnik, który został sam w pokoju lub domku, zachowuje dotychczasowe zakwaterowanie bez dodatkowych kosztów. Organizator może dokwaterować innego Uczestnika tej samej płci na zasadach z Warunków uczestnictwa § 4 ust. 6.
8. Zamiast odstąpić od Umowy, Podróżny może przenieść ją na inną osobę (Warunki uczestnictwa § 7). Organizator zaleca też ubezpieczenie od kosztów rezygnacji (Warunki uczestnictwa § 14 ust. 3).

§ 4. Zwroty wpłat

1. Organizator zwraca:

- a) **wszystkie wpłaty**, gdy odwoła Imprezę, czyli rozwiąże Umowę przed jej rozpoczęciem z przyczyny niezależnej od Klienta, w tym z powodu zbyt małej liczby zgłoszeń albo nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności (Warunki uczestnictwa § 9 ust. 1), oraz gdy Podróżny odstąpi od Umowy bez opłaty (§ 3 ust. 6). Zwrot obejmuje także kwoty za dodatki lotnicze i składki ubezpieczeniowe,
- b) **wpłaty pomniejszone o opłatę za odstąpienie**, gdy Podróżny odstąpi od Umowy za opłatą (§ 3 ust. 3) albo gdy Organizator odstąpi od Umowy (rozwiąże ją) z powodu braku dopłaty, po bezskutecznym upływie dodatkowego terminu wskazanego w przypomnieniu (Warunki uczestnictwa § 3 ust. 7). Jeżeli opłata przewyższa wpłaty, Organizator wzywa Klienta e-mailem do zapłaty różnicy w terminie 14 dni od wezwania,
- c) **różnicę między opłatą z tabeli a rzeczywistymi kosztami Organizatora** (§ 3 ust. 5) w terminie 14 dni od odsprzedaży miejsca, najpóźniej 30 dni po zakończeniu Imprezy,
- d) **całą wpłatę** zleconą po anulowaniu rezerwacji albo dokonaną, gdy miejsca zostały wyczerpane przed zawarciem Umowy (Regulamin serwisu § 5 ust. 6 i 9). Anulowanie rezerwacji przed zawarciem Umowy nic nie kosztuje,
- e) **nadpłatę** oraz **obniżkę ceny** (Warunki uczestnictwa § 5 ust. 5),
- f) **koszty zaoszczędzone** przez Organizatora na świadczeniach niewykorzystanych przez Uczestnika (Warunki uczestnictwa § 10 ust. 4 i 5) w terminie 14 dni od zakończenia Imprezy.

2. **Termin:** jeżeli ust. 1 nie stanowi inaczej, Organizator zwraca pieniądze w terminie 14 dni od dnia, w którym zwrot stał się należny, w szczególności od dnia odstąpienia, rozwiązania Umowy albo otrzymania nadpłaty lub wpłaty zleconej po anulowaniu rezerwacji.

3. **Sposób:** zwrot trafia tą samą drogą, którą przyszła wpłata. Płatność przez ING Pay (karta płatnicza, BLIK, szybki przelew, Apple Pay, Google Pay) Organizator zwraca za pośrednictwem ING Pay na kartę albo rachunek, z których zapłacono, a gdy nie jest to możliwe, przelewem na rachunek wskazany przez Podróżnego. Przelew tradycyjny Organizator zwraca na rachunek nadawcy, chyba że Podróżny wskaże inny rachunek. Zwrot jest bezpłatny i Podróżny nie ponosi żadnych jego

kosztów. Organizator potwierdza zwrot e-mailem. Czas pojawienia się zwrotu na karcie albo rachunku zależy od banku Podróżnego.

4. Dodatki i ubezpieczenia przy odstąpieniu za opłatą albo rozwiązaniu Umowy z przyczyn leżących po stronie Klienta:

- a) dopłatę za rozszerzony wariant ubezpieczenia oraz kwoty za dodatki lotnicze (bagaż nadawany, wybór miejsca, WIZZ Priority) Organizator zwraca w takim zakresie, w jakim nie poniósł jeszcze ich kosztu lub odzyskał go od ubezpieczyciela lub przewoźnika. W pozostałym zakresie nie podlegają one zwrotowi, o czym Organizator informuje wraz z rozliczeniem,
- b) składkę za ubezpieczenie od kosztów rezygnacji Organizator rozlicza na zasadach z Warunków uczestnictwa § 14 ust. 3,
- c) składki na Turystyczny Fundusz Gwarancyjny i Turystyczny Fundusz Pomocowy Organizator zwraca zawsze w całości.

5. Gdyby Organizator stał się niewypłacalny, zwrot wpłat zapewnia gwarant, czyli SIGNAL IDUNA Polska TU S.A. (Warunki uczestnictwa § 15).

§ 5. Reklamacje dotyczące Imprezy

- 1. Niezgoda Imprezy z Umową Podróżny zgłasza niezwłocznie, w miarę możliwości w trakcie Imprezy, Pilotowi albo telefonicznie (§ 1 ust. 2 lit. c). Organizator może ją wtedy usunąć na miejscu (Warunki uczestnictwa § 11 ust. 1).
- 2. Reklamację składa się e-mailem lub listownie na adresy z § 1 ust. 2, w trakcie Imprezy albo po jej zakończeniu. **Organizator przyjmuje reklamacje przez cały okres, w którym roszczenia Podróżnego się nie przedawniły, czyli co najmniej przez 3 lata od zakończenia Imprezy (ust. 5).** Reklamacja powinna zawierać dane Podróżnego, numer rezerwacji, opis niezgody (z datą i informacją, czy zgłoszono ją Pilotowi), żądanie oraz w miarę możliwości dokumenty potwierdzające. Jeżeli czegoś brakuje, Organizator prosi o uzupełnienie.
- 3. **Organizator rozpatruje reklamację i odpowiada na nią na Trwałym nośniku (e-mailem lub listownie) w terminie 14 dni od jej otrzymania.** Jeżeli w tym terminie nie odpowie, reklamację uważa się za uznaną. Zasada ta dotyczy każdego Podróżnego, także Przedsiębiorcy na prawach konsumenta i innego przedsiębiorcy.
- 4. W odpowiedzi Organizator uznaje reklamację i wskazuje sposób jej załatwienia albo ją odrzuca, podając uzasadnienie. Podróżnemu przysługują w szczególności usunięcie niezgody, świadczenia zastępcze, obniżka ceny oraz odszkodowanie lub zadośćuczynienie, na zasadach Ustawy i Warunków uczestnictwa § 11. Kwoty należne z uznanej reklamacji Organizator wypłaca niezwłocznie, najpóźniej w terminie 14 dni od jej uznania, w sposób z § 4 ust. 3.
- 5. Roszczenia z tytułu niezgody (obniżka ceny, odszkodowanie, zadośćuczynienie) przedawniają się z upływem 3 lat (art. 50 ust. 4 Ustawy).
- 6. Reklamację dotyczącą samej płatności (np. podwójnego obciążenia) Klient może złożyć Organizatorowi albo bezpośrednio operatorowi płatności, czyli ING Bankowi Śląskiemu S.A. (ING Pay, kontakt@pay.ing.pl, tel. **32 319 35 71**). Przy płatności kartą Klient może też zwrócić się do banku, który wydał kartę. Organizator pomaga wyjaśnić sprawę.
- 7. Organizator nie sprzedaje towarów, dlatego przepisy o rękojmi za wady towarów nie mają zastosowania. Organizator nie udziela też gwarancji w rozumieniu Kodeksu cywilnego. Jego

odpowiedzialność wynika z Ustawy i Umowy.

§ 6. Reklamacje dotyczące Serwisu

1. Reklamację dotyczącą usług świadczonych drogą elektroniczną (nieprawidłowe działanie Serwisu, Formularza rezerwacji, formularza kontaktowego, Newslettera lub Mapy trasy) składa się e-mailem lub listownie na adresy z § 1 ust. 2, podając dane kontaktowe, opis problemu i, jeżeli dotyczy, numer rezerwacji.
2. Organizator odpowiada w terminie i ze skutkiem określonymi w § 5 ust. 3.

§ 7. Pozasądowe rozwiązywanie sporów

1. Konsument niezadowolony ze stanowiska Organizatora może skorzystać z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń, w szczególności:
 - a) zwrócić się o bezpłatną pomoc do powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów lub organizacji konsumenckiej (lista na <https://www.uokik.gov.pl>),
 - b) złożyć wniosek o mediację do Wojewódzkiego Inspektoratu Inspekcji Handlowej w Katowicach (ul. Brata Alberta 4, 40-020 Katowice, <https://katowice.wiih.gov.pl>) albo o rozpoznanie sprawy przez działający przy nim Stały Sąd Polubowny,
 - c) w sporach transgranicznych zwrócić się do Europejskiego Centrum Konsumenckiego w Polsce (<https://konsument.gov.pl>).
2. Udział w postępowaniu pozasądowym jest dobrowolny dla obu stron i nie wyłącza drogi sądowej. Jeżeli reklamacja nie rozwiąże sporu, Organizator informuje konsumenta na Trwałym nośniku, czy zgadza się na udział w takim postępowaniu, wskazując właściwy podmiot. Brak takiego oświadczenia oznacza zgodę.

§ 8. Postanowienia końcowe

1. Polityka jest dostępna nieodpłatnie pod adresem <https://logout-adventures.pl/dokumenty/polityka-zwrotow-i-reklamacji/>, także w pliku PDF do pobrania, zapisania i wydrukowania. Organizator przesyła ją w załączniku e-maila z potwierdzeniem rezerwacji i e-maila z Umową.
2. Polityka w wersji 1.0 obowiązuje od 28 września 2026 r. Do Umowy stosuje się wersję zaakceptowaną przy rezerwacji. Późniejsza zmiana Polityki nie wpływa na zawarte Umowy, chyba że jest korzystniejsza dla Podróżnego i Podróżny ją zaakceptuje. Na żądanie Podróżnego Organizator przesyła mu e-mailem wersję Polityki, którą zaakceptował przy rezerwacji.