

## **Payments and complaints**

- 1.** In case of dissatisfaction with the proper performance of the contract by Travel Express Sp. z o.o., the Customer has the right to submit a complaint to the extent related to non-performance or improper performance of the contract through Travel Express Sp. z o. o.
- 2.** Complaints must be submitted in writing, under pain of nullity, to the e-mail address dedicated to the Customer and included in the Agreement between the Customer and Travel Express Sp. z o. o.
- 3.**Travel Express Sp. z o. o. The agency organizing business trips in the field of purchasing airline and railway tickets, hotel reservations, car rentals and MICE events will make every effort to ensure that the services provided by it are of the highest quality. In case of dissatisfaction with the quality of service provided by Travel Express Sp. z o. o. The customer may submit an appropriate complaint.
- 4.**Complaints related to the quality of service provided by Travel Express Sp. z o. o. should be submitted to the following address: Travel Express Sp. z o. o., ul. Wspólna 56, 00-684 Warszawa in writing or electronically and send to the e-mail address: [sales@pl.fcm.travel.pl](mailto:sales@pl.fcm.travel.pl) or the address dedicated to a Customer and included in the Agreement. Travel Express Sp. z o. o. will consider your complaint within 14 days from the date of receipt.
- 5.** A properly submitted complaint should at least include: the Customer's name i.e. name, surname, residential address (may also include e-mail address and contact telephone number, which will facilitate contact with the Customer) and a concise description of the invoices or service being complained about. Complaints that do not contain the indicated data will be left without consideration. The decision was made as a result of considering the complaint by Travel Express Sp. z o. o. is final.
- 6.** Hotel reservations, car rental reservations, airline and railway tickets whose conditions allow it are canceled free of charge, if the tariff does not allow it, the cancellation or change procedure is made in accordance with the terms and conditions of the service provider.

## **Płatności i reklamacje**

- 1.** W przypadku niezadowolenia z odpowiedniego wykonania umowy przez Travel Express Sp. z o.o. Klient ma prawo do złożenia reklamacji w zakresie związanym z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem umowy za pośrednictwem Travel Express Sp. z o.o.
- 2.** Reklamacje należy składać w formie pisemnej pod rygorem nieważności na adres email dedykowany dla Klienta a zawarty w Umowie między Klientem a Travel Express Sp. z o.o.
- 3.** Travel Express Sp. z o.o. Agencja organizacji podróży służbowych w zakresie zakupu biletów lotniczych i kolejowych, rezerwacji hotelowych, wynajmu aut i imprez z zakresu MICE dołoży wszelkich starań, aby usługi realizowane przez niego były najwyższej jakości. W przypadku niezadowolenia z powodu jakości obsługi przez Travel Express Sp. z o.o. Klient może złożyć stosowną reklamację.
- 4.** Reklamacje związane z jakością obsługi Travel Express Sp. z o.o. należy składać na adres Travel Express Sp. z o.o., ul. Wspólna 56, 00-684 Warszawa w formie pisemnej lub w formie elektronicznej i wysłać na adres mailowy: sales@pl.fcm.travel.pl lub adres dedykowany dla danego Klienta a zawarty w Umowie. Travel Express Sp. z o.o. rozpatrzy Państwa reklamację w terminie nieprzekraczalnym 14 dni od daty otrzymania.
- 5.** Prawidłowo złożona reklamacja powinna, co najmniej zawierać: oznaczenie Klienta tj. imię, nazwisko, adres zamieszkania (może zawierać także adres poczty elektronicznej i telefon kontaktowy, co ułatwi kontakt z Klientem) oraz zwięzły opis reklamowanych faktur lub usługi. Reklamacje, które nie zawierają wskazanych danych pozostawione zostaną bez rozpatrzenia. Decyzja zapadła w wyniku rozpatrzenia reklamacji przez Travel Express Sp. z o.o. jest ostateczna.
- 6.** Rezerwacje hotelowe, rezerwacje wynajmu aut, bilety lotnicze i kolejowe, których warunki na to pozwalają są anulowane bezkosztowo, jeśli taryfa na to nie zezwala, procedura anulowania lub zmiany jest dokonywane zgodnie z warunkami dostawcy usług.