

REGULAMIN ROZPATRYWANIA ZGŁOSZEŃ
przez Centrum Monitoringu Rynku Turystycznego,

z dnia 01.07.2023r.

I. Definicje

Ilekcrc w Regulaminie Rozpatrywania ZgłoszeŃ jest mowa o:

- 1) **CMRT** – rozumie się przez to Fundację Centrum Monitoringu Rynku Turystycznego,
- 2) **Podmiocie Zgłaszającym** – podmiot, w imieniu którego składcane jest Zgłoszenie,
- 3) **Regulaminie** – niniejszy Regulamin Rozpatrywania ZgłoszeŃ,
- 4) **Zgłoszeniu** – interaktywny formularz zamieszczony na stronie internetowej pod adresem www.cmrt.com.pl, słuŹący do zgłaszania zauwaŹonych nieprawidłowości na rynku turystycznym,
- 5) **Ustawie** – ustawa z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiadcanych usługach turystycznych (Dz. U. z 2022 r. poz. 511, 2185.),
- 6) **Ustawie Hotelarskiej** – ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach hotelarskich oraz usługach pilotów wycieczek i przewodników turystycznych (Dz. U. z 2020 r. poz. 2211, z 2022 r. poz. 2185.),
- 7) **Ustawa o polskim bonie** - ustawa z dnia 15 lipca 2020 r. o Polskim Bonie Turystycznym (Dz. U. z 2023 r. poz. 35),
- 8) **Marszałku** – Marszałek Województwa,
- 9) **Podmiocie Monitorowanym** – podmiot działający w branży turystycznej, którego działania budŹą wadcpliwośc Zgłaszającego.

II. Składcane ZgłoszeŃ

1. Przedmiotem Zgłoszenia moŹe byc naruszenie przez Podmiot Monitorowany Ustawy lub Ustawy Hotelarskiej lub Ustawy o polskim bonie.
2. Zgłoszenia mogą byc składcane do CMRT wyładcnie za pośrednictwem interaktywnego formularza zamieszczonego na stronie internetowej CMRT pod adresem www.cmrt.com.pl
3. Podmiotem Zgłaszającym moŹe byc wyładcnie podmiot, któremu przepisy prawa przyznają osobowośc prawną, w tym przedsiębiorcy świadcŹący usługi turystyczne.
4. Zgłoszenie moŹe podpisać wyładcnie osoba uprawniona do reprezentacji Podmiotu Zgłaszającego, określonego w pkt 3 powyŹej, w tym pełnomocnik działający na podstawie pełnomocnictwa udzielonego w formie pisemnej pod rygorem nieważności.
5. KaŹde Zgłoszenie powinno zawierać co najmniej:
 - a) Kategorię zgłoszenia,
 - b) dane identyfikujące Podmiot Zgłaszający,
 - c) dane identyfikujące Podmiot Monitorowany,
 - d) wskazanie przepisu, który, w ocenie Podmiotu Zgłaszającego, został naruszony przez Podmiot Monitorowany,
 - e) opis praktyk stosowanych przez Podmiot Monitorowany, budŹących wadcpliwośc Podmiotu Zgłaszającego,

- f) materiały dowodowe potwierdzające wątpliwości dotyczące naruszenia przepisów prawa, którymi mogą być w szczególności: fotografie, zrzuty ekranu strony internetowej, ogłoszenia, ulotki, oferty itp.
- 6. Wysłanie Zgłoszenia wymaga uprzedniego zapoznania się z Regulaminem, a także wyrażenia zgody na przetwarzanie danych osobowych.
- 7. Niedopuszczalne są Zgłoszenia anonimowe.
- 8. Możliwe jest zastrzeżenie poufności danych Podmiotu Zgłaszającego (pozostanie anonimowym). W tym celu należy odhaczyć stosowne pole w formularzu Zgłoszenia.
- 9. Podmiot Zgłaszający, po złożeniu Zgłoszenia, otrzymuje na podany adres e-mail potwierdzenie złożenia Zgłoszenia wraz polityką prywatności.
- 10. Podmiot Zgłaszający nie ponosi kosztów wniesienia oraz rozpatrzenia Zgłoszenia.

III. Rozpatrywanie Zgłoszeń

- 1. Po wpłynięciu do CMRT Zgłoszenia podlega ono wstępnemu badaniu pod kątem formalnym (spełnienia wymogów przewidzianych w Regulaminie).
- 2. W przypadku stwierdzenia braków formalnych CMRT może:
 - wezwać do uzupełnienia braków w terminie 14 dni albo
 - pozostawić Zgłoszenie bez rozpatrzenia, o czym informuje Podmiot Zgłaszający.
- 3. CMRT ma prawo do pozostawienia Zgłoszenia bez rozpatrzenia, jeśli:
 - jej przedmiot był objęty innym Zgłoszeniem i został już rozpoznany przez CMRT, albo
 - jej przedmiot jest obecnie rozpoznawany przez CMRT w ramach innego Zgłoszenia,
 - Zgłoszenie nie podlega rozpoznaniu przez CMRT, zgodnie z Regulaminem albo
 - z treści Zgłoszenia wynika, iż jego rozpatrzenie byłoby długotrwałe, a szanse na pozytywne załatwienie sprawy są nikłe.
- 4. O pozostawieniu Zgłoszenia bez rozpatrzenia CMRT informuje Podmiot Zgłaszający.
- 5. W przypadku gdy Zgłoszenie nie ma żadnych braków formalnych może być merytorycznie rozpatrzone.
- 6. W sprawach niebudzących wątpliwości CMRT może wezwać Podmiot Monitorowany do usunięcia stanu niezgodnego z prawem.
- 7. CMRT w celu wyjaśnienia wątpliwości może wystąpić:
 - do Podmiotu Monitorowanego o złożenie wyjaśnień,
 - do Podmiotu Zgłaszającego o udzielenie dodatkowych informacji,
 - do organu administracji publicznej o podjęcie działania zgodnie z kompetencjami.
- 8. CMRT niezwłocznie informuje Podmiot Zgłaszający o wyniku rozpatrzenia sprawy.

IV. Postanowienia końcowe

- 1. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie stosuje się odpowiednio powszechnie obowiązujące.
- 2. Dane osobowe są przetwarzane zgodnie z Polityką prywatności zamieszczoną na stronie internetowej CMRT www.cmrt.com.pl.
- 3. Regulamin dostępny jest na stronie internetowej CMRT www.cmrt.com.pl
- 4. Regulamin obowiązuje od dnia 01.07.2023 r.