

PROCEDURA REKLAMACJI

1. Cel i zakres procedury.

Celem niniejszej procedury jest zapewnienie prawidłowości procesu reklamacji oraz analiza przyczyn reklamacji bądź niezgodności oraz podjęcie stosownych działań korygujących i zapobiegawczych.

2. Osoba odpowiedzialna.

Osobą odpowiedzialną za proces reklamacji jest: Prezes Zarządu – mgr inż. Zbigniew Maruszewski.

3. Definicje i oznaczenia.

W – Właściciel: Zarząd firmy Zbigniew Maruszewski Sp. z o.o.

O – Opiekun klienta: Osoba wskazana w ofercie lub w umowie jako osoba do kontaktu.

T – Trener: osoba wykonująca usługę rozwojową (szkolenie).

D – Doradca: osoba wykonująca usługę rozwojową (doradztwo).

4. Odpowiedzialność.

O odpowiada za:

- przyjęcie reklamacji,
- rozpatrzenie zasadności zgłoszenia reklamacji na poziomie formalnym,
- rozpatrzenie zasadności zgłoszenia reklamacji na poziomie merytorycznym,
- kontakt z Trenerem / Doradcą i wspólne ustalenie rekompensaty,
- w przypadku braku możliwości znalezienia satysfakcjonującego rozwiązania za przekazanie sprawy do

W:

- zamknięcie procesu reklamacyjnego.

T (w przypadku usług szkoleniowych) / **D** (w przypadku usług doradczych odpowiada za:

- rozpatrzenie zasadności zgłoszenia reklamacji na poziomie merytorycznym,
- kontakt z **O** i wspólne ustalenie rekompensaty.

W odpowiada za:

- kontrolę jakości usług szkoleniowych / doradczych,
- akceptację ustaleń zawartych między klientem a **O**,
- ostateczną decyzję dotyczącą akceptacji wypracowanego rozwiązania,
- analizowanie przyczyn reklamacji lub niezgodności oraz podejmowanie działań korygujących i zapobiegawczych.

5. Opis postępowania.

5.1 Regulamin reklamacji świadczonych usług rozwojowych.

1. Każdy zleceniodawca i uczestnik (odbiorca usługi) ma prawo wniesienia reklamacji z tytułu wykonania usługi rozwojowej (szkoleniowej lub doradczej) w zakresie:
 - merytorycznym,
 - metodycznym,
 - organizacyjnym,w sposób niezgodny z postanowieniami Oferty lub Umowy, niedotrzymania z winy Zbigniew Maruszewski Sp. z o.o. określonego w Umowie terminu realizacji usługi.
2. Reklamacja powinna zostać zgłoszona w formie pisemnej, listem poleconym, e-mailem lub osobiście.
3. Reklamacja musi zawierać szczegółowy opis zakresu niezgodności lub inne okoliczności ją uzasadniające.
4. Zgłoszenie reklamacyjne należy złożyć w biurze Zbigniew Maruszewski Sp. z o.o., ul. Karłuszowiec 9, (42-600) Tarnowskie Góry
5. Termin przysługujący na złożenie reklamacji wynosi 14 dni roboczych, licząc od dnia w którym usługa została wykonana lub miała być wykonana.
6. Zgłoszenie musi zawierać:
 1. dane odbiorcy usługi,
 2. zakres usługi wg. umowy oraz termin, którego dotyczy reklamacja,
 3. powód reklamacji,
 4. opis zagadnienia reklamowanego.
7. Firma Zbigniew Maruszewski Sp. z o.o rozpatruje reklamację w terminie 14 dni roboczych, licząc od dnia skutecznego jej wniesienia. Jeśli reklamacja w tym czasie nie może zostać rozpatrzona, firma Zbigniew Maruszewski Sp. z o.o. powiadamia reklamującego na piśmie o przyczynach opóźnienia i przewidywanym terminie rozpatrzenia reklamacji.

W przypadku braku akceptacji propozycji rekompensaty złożonej przez **O** i przekazaniu reklamacji do **W**, termin wydłuża się o kolejna 14 dni roboczych licząc od dnia otrzymania informacji o braku akceptacji. Jeżeli reklamacja nie zostanie rozpatrzona przez Zbigniew Maruszewski Sp. z o.o w ciągu 14 dni roboczych to uznaje się ją za przyjętą. Jeżeli klient nie zaakceptuje propozycji rekompensaty przez 14 dni roboczych, to uznaje się, że propozycja rekompensaty została przyjęta przez klienta.

5.2 Przebieg procesu reklamacji.

1. Zarejestrowanie w Firmie Zbigniew Maruszewski Sp. z o.o. reklamacji zgłoszonej w odpowiedniej formie.
2. Przeanalizowanie reklamacji pod względem formalnym przez **O**:

- a) akceptacja formalna reklamacji i przekazanie do analizy merytorycznej,
 - b) odrzucenie bez rozpatrywania z powodu braków formalnych.
3. Analiza reklamacji pod względem merytorycznym przez **O** we współpracy z **T/D**:
- a) akceptacja merytoryczna reklamacji i przekazanie do rozpatrzenia,
 - b) nieuznanie reklamacji – udzielenie klientowi odpowiedzi wraz z uzasadnieniem.
4. Ustalenie propozycji rekompensaty i przedstawienie jej klientowi:
- a) akceptacja przez klienta propozycji rekompensaty i zamknięcie procesu reklamacyjnego,
 - b) brak akceptacji i przekazanie sprawy do **W**.
5. Przeanalizowanie przez **W** dotychczasowego przebiegu procesu reklamacji.
6. Kontakt z klientem w celu ustalenia propozycji rekompensaty.
7. Zamknięcie procesu reklamacji.
8. Podjęcie działań korygujących i zapobiegawczych.
9. W przypadku stwierdzenia zasadności wniesionej reklamacji uczestnikowi przysługuje:
- częściowy lub całkowity zwrot kosztów usługi,
 - możliwość ponownego skorzystania z usługi o tym samym zakresie w najbliższym możliwym terminie,
 - inny sposób rekompensaty ustalony z klientem i zaakceptowany przez **W**.
10. Naruszenie warunków postępowania reklamacyjnego skutkuje nieważnością wniesionej reklamacji.
11. Każda reklamacja podlega rejestracji w księdze reklamacji i służy do oceny działania firmy dokonywanej corocznie przez **Właściciela**.

6. Dokumenty związane z funkcjonowaniem procedury.

6.1 Załączniki.

Załącznik nr 1 – Wzór formularza reklamacyjnego.

Załącznik nr 2 – Wniosek o działania korygujące/zapobiegawcze.

6.2 Procedury i instrukcje.

brak

7. Informacje dodatkowe.

brak

8. Wykaz zmian w procedurze.

Data	Nr wersji procedury	Opis wprowadzonej zmiany w odniesieniu do poprzedniej wersji

Spis treści

1. Cel i zakres procedury.	1
2. Osoba odpowiedzialna.	1
3. Definicje i oznaczenia.	1
4. Odpowiedzialność.	1
5. Opis postępowania.	2
5.1 Regulamin reklamacji świadczonych usług rozwojowych.	2
5.2 Przebieg procesu reklamacji.	2
6. Dokumenty związane z funkcjonowaniem procedury.	3
6.1 Załączniki.	3
6.2 Procedury i instrukcje.	3
7. Informacje dodatkowe.	3
8. Wykaz zmian w procedurze.	4



Załącznik nr 1

.....
miejsowość, data

Dane odbiorcy:

.....
(imię i nazwisko)

.....
(adres zamieszkania / siedziby)

**WZÓR
FORMULARZ REKLAMACYJNY**

Dotyczy:

.....
(zakres usługi zgodnie z umową oraz termin, którego dotyczy reklamacja)

Powód reklamacji:

.....
.....
.....

Opis zagadnienia reklamowanego:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

.....
(podpis)

DECYZJA W SPRAWIE UZNANIA LUB NIEUZNANIA REKLAMACJI:

1. Reklamacja uznana – stosuje się **Wniosek o działania korygujące/zapobiegawcze** – zał. nr 2.
2. Reklamacja nieuznana stosuje się **Pisemną odpowiedź dla klienta wraz z uzasadnieniem.**

Załącznik nr 2

WZÓR

WNIOSEK O DZIAŁANIA KORYGUJĄCE/ZAPOBIEGAWCZE

Data zgłoszenia:	Osoba zgłaszająca:	Adres zamieszkania/siedziby:
Dotyczy:		
Opis niezgodności:		

Przyczyna niezgodności:			
Ustalone działania naprawcze i korygujące:			
<i>Data i podpis</i>			
Wykonawca działań:		Termin wykonania:	

Zrealizowane działania naprawcze i korygujące:			
<i>Data i podpis</i>			
Ocena przeprowadzonych działań:			
pozytywna:	<input type="text"/>	negatywna:	<input type="text"/>
Uwagi:			
<i>Data i podpis</i>			