ACTIVE ADVICE SP. Z O.O.
księgowość I kadry i płace I doradztwo I szkolenia

PROCEDURA REKLAMACJI_v_1

1. Cel i zakres procedury:
Celem niniejszej procedury jest zapewnienie sprawnego przeprowadzenia procesu reklamacji oraz podjęcie działań korygujących i zapobiegawczych.

2. Zgłoszenie reklamacyjne powinno zawierać:

2.1. Nazwę/imię i nazwisko Zamawiającego;

2.2. Adres siedziby/zamieszkania Zamawiającego;

2.3.Przedmiot reklamacji (nazwa usługi, termin i miejsce realizacji itp);

2.4.Uzasadnienie merytoryczne i formalne reklamacji;

2.5.Oczekiwania Zamawiającego wobec Active Advice Sp. z o.o.

3. Terminy:

3.1. Każdy Klient ma prawo do złożenia reklamacji dotyczących usług szkoleniowych i doradczych w terminie 14 dni roboczych od daty zakończenia usługi.

3.2. Termin do rozpatrzenia reklamacji wynosi 14 dni roboczych licząc od dnia zarejestrowania reklamacji do przekazania klientowi informacji o jej akceptacji i rekompensacie lub jej odrzuceniu.

3.3. W przypadku braku akceptacji propozycji rekompensaty, termin wydłuża się o kolejne 14 dni roboczych licząc od dnia otrzymania informacji o braku akceptacji. Jeżeli reklamacja nie zostanie rozpatrzona przez Active Advice w ciągu 14 dni roboczych, to uznaje się ją za zaakceptowaną. Jeżeli klient nie zaakceptuje propozycji rekompensaty przez 14 dni roboczych, to uznaje się, że propozycja rekompensaty została zaakceptowana przez klienta.

4. Przebieg procesu reklamacji:

4.1. Zarejestrowanie reklamacji zgłoszonej w ustawowym terminie.

4.2. Przeanalizowanie reklamacji pod względem formalnym:

4.2.1. Akceptacja formalna reklamacji i przekazanie do analizy merytorycznej.

4.2.2. Odrzucenie bez rozpatrywania z powodu braków formalnych.

5. Analiza reklamacji pod względem merytorycznym:

5.1. Akceptacja merytoryczna reklamacji i przekazanie do rozpatrzenia.

5.2. Nieuznanie reklamacji.

6. Ustalenie propozycji rekompensaty i przedstawienie jej klientowi:

6.1. Akceptacja przez klienta propozycji rekompensaty i zamknięcie procesu reklamacyjnego.

6.2. Brak akceptacji klienta i podjęcie negocjacji.

7. Kontakt z klientem w celu ustalenia propozycji rekompensaty.

8. Zamknięcie procesu reklamacji.

8.1. Podjęcie działań korygujących.