Procedura reklamacyjna

1. Cel i zakres procedury

Celem tej procedury jest zapewnienie sprawnego i efektywnego procesu rozpatrywania reklamacji, jak również dogłębna analiza przyczyn pojawiających się niezgodności. Na podstawie tej analizy wdrażane są działania naprawcze oraz prewencyjne, mające na celu eliminację problemów i zapobieganie ich ponownemu wystąpieniu.

2. Zgłoszenie reklamacji

2.1. Forma zgłoszenia:

1. Reklamację można złożyć pisemnie (listem poleconym na adres, e-mail podane na stronie organizatora)
2. Warto zachować dowód zgłoszenia reklamacji (np. potwierdzenie nadania listu, e-mail).

2.2. Treść zgłoszenia:

1. Reklamacja powinna zawierać dokładny opis niezgodności usługi z ofertą.
2. Należy podać dane klienta (imię, nazwisko, adres, dane kontaktowe) oraz dane identyfikujące usługę (np. datę szkolenia, nr certyfikatu, numer faktury).
3. Warto dołączyć dowody np. zdjęcia lub filmy dokumentujące niezgodność.
4. Należy przedstawić swoje żądania, np. uzupełnienie braków, obniżenie ceny, wyznaczenie nowego terminu.

3. Opis postępowania

3.1. Przebieg procesu reklamacji

1. Rejestracja reklamacji:
    a. Przyjęcie reklamacji zgłoszonej w wyznaczonym terminie, w formie pisemnej (poczta tradycyjna) lub elektronicznej (e-mail).
    b. Przesłanie odpowiedzi z potwierdzeniem wpłynięcia zgłoszenia reklamacyjnego
2. Weryfikacja formalna:
    a. Akceptacja reklamacji pod względem formalnym i przekazanie do analizy merytorycznej.
    b. Analiza ankiet ewaluacyjnych pod kątem zgłaszanych niezgodności.
    c. Odrzucenie reklamacji z powodu braków formalnych.
3. Analiza merytoryczna:
    a. Uznanie zasadności reklamacji i skierowanie do rozpatrzenia.
    b. Odrzucenie reklamacji.
4. Propozycja rozwiązania:
    a. Przedstawienie klientowi propozycji rozwiązania.
    b. Akceptacja propozycji przez klienta i zamknięcie reklamacji.
    c. Brak akceptacji i eskalacja sprawy.

5. Analiza przebiegu reklamacji:
    a. Ocena dotychczasowego procesu reklamacyjnego.
6. Kontakt z klientem:
    a. Negocjacje z klientem w celu ustalenia satysfakcjonującego rozwiązania.
7. Zamknięcie reklamacji:
    a. Formalne zakończenie procesu reklamacyjnego.
8. Działania korygujące:
    a. Wdrożenie działań naprawczych (np. aktualizacja materiałów szkoleniowych, analiza zgodności danych oferty, z realizacją programu) w celu zapobiegania podobnym problemom w przyszłości.

3.2. Terminy

1. Termin zgłaszania reklamacji
    a. Termin na zgłoszenie reklamacji wynosi 14 dni od daty zakończenia szkolenia.
2. Termin rozpatrzenia:
    a. Na rozpatrzenie reklamacji i poinformowanie klienta o decyzji (akceptacja lub odrzucenie) mamy 30 dni roboczych, licząc od daty jej zarejestrowania.
    b. Jeśli w tym czasie nie udzielimy odpowiedzi, reklamacja zostanie automatycznie uznana za rozpatrzona pozytywnie.

3. Odpowiedź klienta na propozycję rozwiązania:

    a. Klient ma 14 dni roboczych na odpowiedź na naszą propozycję rozwiązania problemu.
    b. Brak odpowiedzi w tym terminie oznacza, że klient akceptuje naszą propozycję.

4. Brak dalszego dialogu:

    a. W sytuacji, gdy klient przestaje odpowiadać i nie podejmuje dalszego dialogu reklamacja może zostać uznana za zakończoną.

4. Formy rekompensaty

4.1 Materialne i niematerialne formy rekompensaty

1. Częściowy lub całkowity zwrot wpłaty jest możliwy w przypadku np. odwołania szkolenia przez organizatora lub skrócenia godzin szkoleniowych.
2. Wyznaczenie nowego terminu szkolenia np;. w przypadku choroby prowadzącego.
3. Dodatkowe godziny szkolenia w formie online (doszkolenie) w zakresie zagadnień teoretycznych o ile nie zostały omówione na właściwie na szkoleniu
4. Dodatkowe godziny szkolenia stacjonarnego podczas kursu grupowego np. jeżeli program szkolenia nie zgadzał się z danymi z oferty

5. Ewidencja zgłaszanych reklamacji

1. Zgłaszane reklamacje są ewidencjonowane.