

PROCEDURA REKLAMACJI I POSTĘPOWANIA W SYTUACJACH NIEPRZEWIDZIANYCH

1. Cel procedury

Celem niniejszej procedury jest określenie zasad:

- zgłaszania i rozpatrywania reklamacji oraz zastrzeżeń dotyczących usług szkoleniowych,
- dokumentowania przebiegu postępowania reklamacyjnego,
- podejmowania działań korygujących i doskonalących,
- postępowania w sytuacjach nieprzewidzianych.

Procedura ma zapewnić sprawne, bezstronne i terminowe rozpatrywanie zgłoszeń oraz stałe doskonalenie jakości usług świadczonych przez ZEMANO Krystian Zemanowicz.

2. Dane organizatora

ZEMANO Krystian Zemanowicz ul. Marii Skłodowskiej-Curie 24/28 10-112 Olsztyn NIP:
7393209136 e-mail: biuro@zemano.pl www: www.zemano.pl

3. Zakres stosowania

Procedura dotyczy wszystkich usług szkoleniowych i doradczych realizowanych przez firmę, zarówno w formie stacjonarnej, jak i online.

4. Osoba odpowiedzialna

Za przyjmowanie, analizę i rozpatrywanie reklamacji odpowiada właściciel firmy – Krystian Zemanowicz. W przypadku reklamacji dotyczącej bezpośrednio właściciela, ocena zgłoszenia odbywa się z zachowaniem zasady obiektywizmu i na podstawie dokumentacji szkoleniowej, ankiet oraz zapisów umownych.

5. Sposoby zgłaszania reklamacji

Reklamację lub zastrzeżenie można złożyć:

- e-mailem na adres: biuro@zemano.pl,
- pisemnie na adres siedziby firmy,
- osobiście.

6. Termin zgłoszenia

Reklamację należy złożyć w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia zakończenia usługi.

7. Elementy reklamacji

Reklamacja powinna zawierać:

- imię i nazwisko lub nazwę firmy,
- dane kontaktowe,
- nazwę usługi,
- datę realizacji,
- opis zastrzeżeń,
- oczekiwany sposób rozwiązania sprawy.

Braki formalne nie powodują automatycznego odrzucenia reklamacji. Organizator może poprosić o ich uzupełnienie.

8. Potwierdzenie przyjęcia reklamacji

Organizator potwierdza otrzymanie reklamacji w terminie do 2 dni roboczych od jej wpłynięcia.

9. Termin rozpatrzenia

Reklamacja rozpatrywana jest w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia otrzymania kompletnego zgłoszenia.

Jeżeli sprawa wymaga dodatkowych wyjaśnień, Organizator informuje klienta o przyczynie wydłużenia terminu oraz przewidywanej dacie odpowiedzi.

10. Przykładowe podstawy reklamacji

Reklamacja może dotyczyć w szczególności sytuacji, gdy:

- usługa została zrealizowana niezgodnie z programem,
- treści nie odpowiadały deklarowanym efektom uczenia się,
- nie przeprowadzono walidacji efektów uczenia się,
- wystąpiły istotne problemy organizacyjne lub techniczne,
- uczestnik nie otrzymał certyfikatu mimo spełnienia warunków,
- nie przekazano kluczowych informacji organizacyjnych.

11. Sposób rozpatrzenia reklamacji

Po analizie Organizator podejmuje decyzję o:

- uznaniu reklamacji,
- częściowym uznaniu reklamacji,
- odrzuceniu reklamacji.

Decyzja przekazywana jest klientowi pisemnie (e-mail lub listownie).

12. Możliwe działania naprawcze

W przypadku uznania reklamacji Organizator może zastosować m.in.:

- dodatkowe konsultacje indywidualne,
- udział w dodatkowym terminie szkolenia,
- uzupełnienie lub korektę materiałów,
- przedłużenie czasu realizacji,
- częściowy lub pełny zwrot opłaty,
- rabat na kolejne usługi.

13. Rejestr reklamacji

Organizator prowadzi Rejestr reklamacji i zastrzeżeń, zawierający m.in.:

- numer zgłoszenia,
- datę wpływu,
- opis sprawy,
- wynik rozpatrzenia,

- podjęte działania,
- datę zamknięcia sprawy.

14. Działania korygujące i doskonalące

Każda uznana reklamacja podlega analizie pod kątem przyczyn źródłowych.

W razie potrzeby wdrażane są działania korygujące i zapobiegawcze, np.:

- aktualizacja materiałów,
- zmiana organizacji szkolenia,
- doprecyzowanie komunikacji z klientem,
- aktualizacja procedur wewnętrznych.

Działania te dokumentowane są w Rejestrze działań doskonalących.

15. Sytuacje nieprzewidziane

W przypadku zdarzeń takich jak:

- choroba trenera,
- awarie techniczne,
- problemy z platformą online,
- siła wyższa.

Organizator niezwłocznie informuje uczestników i proponuje odpowiednie rozwiązanie, np.:

- zmianę terminu,
- zmianę formy realizacji,
- zastępstwo trenera,
- zwrot opłaty,
- dodatkowe konsultacje.

16. Przepisy końcowe

W sprawach nieuregulowanych niniejszą procedurą zastosowanie mają przepisy Kodeksu cywilnego oraz inne obowiązujące przepisy prawa.

Procedura podlega przeglądowi co najmniej raz w roku w ramach systemu zapewniania jakości usług szkoleniowych.