

Procedura reklamacyjna

I. Cel procedury

Celem procedury reklamacyjnej jest zapewnienie sprawnego, rzetelnego i przejrzystego rozpatrywania reklamacji związanych z realizacją usług szkoleniowych, uwzględniając standardy jakości, satysfakcję klientów oraz przepisy prawa.

II. Zakres procedury

Procedura obejmuje wszystkie reklamacje składane przez klientów, zarówno dotyczące jakości realizowanych szkoleń, jak i kwestii organizacyjnych, takich jak obsługa, dostępność materiałów czy kwestie techniczne.

III. Odpowiedzialność za proces reklamacyjny

1. Dział obsługi klienta (DO)

- Odpowiada za rejestrację, weryfikację i przekazanie reklamacji do odpowiednich działów w firmie.
- Informuje klienta o statusie jego reklamacji oraz jej rozpatrzeniu.

2. Kierownik działu szkoleniowego (KDS)

- Odpowiada za weryfikację reklamacji dotyczących merytorycznej zawartości szkoleń oraz działania trenerów.
- Ocenia zasadność reklamacji i podejmuje decyzje dotyczące działań naprawczych.

3. Dział prawny (DP)

- W przypadku reklamacji, które mogą mieć konsekwencje prawne, dział prawny ocenia ryzyko i zapewnia zgodność procesu reklamacyjnego z przepisami prawa.

4. Inspektor Ochrony Danych (IOD)

- W przypadku, gdy reklamacja dotyczy naruszenia ochrony danych osobowych, IOD prowadzi dodatkowe działania wyjaśniające oraz zabezpiecza dane.

IV. Sposób składania reklamacji

1. Formy składania reklamacji

Klient ma prawo zgłosić reklamację w następujący sposób:

- Mailowo na dedykowany adres e-mail (np. reklamacje@firma.pl),
- Listownie na adres siedziby firmy,
- Telefonicznie, kontaktując się z działem obsługi klienta,
- Osobiście w siedzibie firmy lub podczas szkolenia.

2. Dane wymagane przy zgłaszaniu reklamacji

Aby reklamacja została przyjęta do rozpatrzenia, klient musi dostarczyć następujące informacje:

- Imię i nazwisko lub nazwa firmy,
- Numer umowy lub numer zamówienia (jeśli dotyczy),
- Opis problemu oraz uzasadnienie reklamacji,
- Proponowane rozwiązanie (np. ponowne przeszkolenie, zwrot kosztów, itp.),
- Dane kontaktowe klienta.

V. Przyjęcie reklamacji

1. Rejestracja reklamacji

- Po otrzymaniu reklamacji, dział obsługi klienta ma obowiązek zarejestrować zgłoszenie w systemie reklamacyjnym. Każda reklamacja powinna otrzymać unikalny numer sprawy.
- Klient otrzymuje potwierdzenie przyjęcia reklamacji (e-mailowo lub listownie), w którym znajduje się numer sprawy oraz przewidywany czas odpowiedzi.

2. Czas na zgłoszenie reklamacji

- Reklamacja powinna być złożona w terminie do 30 dni od zakończenia szkolenia lub wystąpienia problemu. W przypadku reklamacji złożonych po tym okresie firma ma prawo odmówić ich rozpatrzenia.

Procedura reklamacyjna

VI. Proces rozpatrywania reklamacji

1. Weryfikacja reklamacji

- Dział obsługi klienta przekazuje zgłoszoną reklamację do odpowiedniego działu, który odpowiada za jej merytoryczne rozpatrzenie (dział szkoleniowy, dział techniczny, dział prawny, itp.).
- Każda reklamacja jest analizowana pod kątem jej zasadności, w oparciu o dostępne materiały, opinie trenerów oraz informacje zgromadzone w systemie.

2. Decyzja o zasadności reklamacji

- Reklamacje są oceniane w ciągu 14 dni roboczych od daty ich przyjęcia.
- W przypadku bardziej złożonych przypadków, czas rozpatrywania reklamacji może zostać wydłużony, o czym klient jest informowany wraz z podaniem przyczyny opóźnienia.

3. Przyznanie rekompensaty

Jeśli reklamacja zostanie uznana za zasadną, firma może zaoferować następujące formy rekompensaty:

- Powtórne szkolenie: klient może uczestniczyć w szkoleniu o tej samej tematyce w innym terminie.
- Zwrot kosztów: firma może zaproponować częściowy lub pełny zwrot kosztów szkolenia.
- Poprawa materiałów dydaktycznych: jeśli reklamacja dotyczy jakości materiałów, firma może dostarczyć poprawione wersje.

W przypadku odmowy reklamacji, firma dostarcza uzasadnienie swojej decyzji w formie pisemnej.

4. Niezgoda na decyzję

Jeśli klient nie zgadza się z decyzją firmy, ma prawo wnieść odwołanie w terminie 14 dni od otrzymania decyzji. Odwołanie jest rozpatrywane przez kierownictwo firmy lub dział prawny w ciągu kolejnych 14 dni.

VII. Rejestrowanie i archiwizacja reklamacji

1. Rejestr reklamacji

Wszystkie reklamacje muszą być rejestrowane w systemie reklamacyjnym, w którym przechowywane są informacje o dacie zgłoszenia, numerze sprawy, rodzaju reklamacji oraz decyzji końcowej.

2. Archiwizacja dokumentacji reklamacyjnej

Dokumentacja dotycząca reklamacji (zarówno elektroniczna, jak i papierowa) musi być przechowywana przez okres 3 lat od daty jej rozpatrzenia, zgodnie z polityką archiwizacji firmy.

VIII. Analiza reklamacji i działania naprawcze

1. Analiza przyczyn reklamacji

Po zakończeniu każdego kwartału dział szkoleniowy oraz dział obsługi klienta analizują reklamacje w celu zidentyfikowania ewentualnych problemów systemowych, które mogą wpływać na jakość usług.

2. Działania naprawcze

W oparciu o analizę reklamacji, firma podejmuje odpowiednie działania naprawcze, takie jak poprawa programów szkoleniowych, zmiany w obsłudze klienta lub modyfikacje procesów organizacyjnych.

IX. Ochrona danych osobowych w procesie reklamacyjnym

1. Przetwarzanie danych osobowych

- Dane osobowe klienta przetwarzane w związku z reklamacją są wykorzystywane wyłącznie w celu rozpatrzenia reklamacji oraz prowadzenia korespondencji z klientem.
- Przetwarzanie danych odbywa się zgodnie z zasadami wynikającymi z RODO, a dane osobowe są zabezpieczone przed nieuprawnionym dostępem.

2. Usuwanie danych osobowych

Po zakończeniu procesu reklamacyjnego i upływie okresu archiwizacji (3 lata), dane osobowe klienta są usuwane z systemu, chyba że dalsze ich przetwarzanie jest wymagane zgodnie z przepisami prawa.

X. Postanowienia końcowe

1. Zmiany w procedurze reklamacyjnej

Wszelkie zmiany w procedurze reklamacyjnej mogą być dokonywane wyłącznie za zgodą Zarządu firmy. Pracownicy odpowiedzialni za obsługę klienta muszą być natychmiast informowani o wprowadzonych zmianach.

2. Szkolenia dla pracowników

Wszyscy pracownicy obsługujący proces reklamacyjny muszą regularnie uczestniczyć w szkoleniach dotyczących obsługi klienta oraz procedur reklamacyjnych, aby zapewnić najwyższą jakość świadczonych usług.

XI. Obowiązki procedury

Niniejsza procedura reklamacyjna wchodzi w życie z dniem jej zatwierdzenia przez Zarząd firmy tj. 01.01.2021 i obowiązuje wszystkich pracowników zaangażowanych w proces obsługi reklamacji.