

## PROCEDURA REKLAMACJI

### Spis treści

1. Cel i zakres procedury
2. Definicje i oznaczenia
3. Właściciel procesu
4. Odpowiedzialność
5. Opis postępowania
  - 5.1 Przebieg procesu reklamacji
  - 5.2 Terminy
6. Dokumenty związane z funkcjonowaniem procedury
  - 6.1 Załączniki

### 1. Cel i zakres procedury

Celem niniejszej procedury jest zapewnienie sprawnego przeprowadzenia procesu reklamacji oraz analiza przyczyn reklamacji lub niezgodności oraz podjęcie działań korygujących i zapobiegawczych.

### 2. Definicje i oznaczenia

<b>WŁ:</b>	Właściciel
<b>DM:</b>	Dyrektor merytoryczny
<b>OK:</b>	Opiekun klienta
<b>T:</b>	Egzaminator

### 3. Właściciel procesu

Właściciel

### 4. Odpowiedzialność

OK odpowiada za:

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

- zamknięcie procesu reklamacyjnego

E odpowiada za:

- rozpatrzenie zasadności zgłoszenia reklamacji na poziomie merytorycznym
- kontakt z OK i wspólne ustalenie rekompensaty

DM odpowiada za:

- kontrolę jakości usług egzaminacyjnych
- akceptację ustaleń zawartych między klientem a OK
- ostateczną decyzję dotyczącą akceptacji wypracowanego rozwiązania
- analizowanie przyczyn reklamacji lub niezgodności oraz podejmowanie działań korygujących i zapobiegawczych

## 5. Opis postępowania

### 5.1. Przebieg procesu reklamacji

1. Zarejestrowanie reklamacji zgłoszonej w formie pisemnej przesłanej pocztą tradycyjną na formularzu dostępnym na stronie [www.vccsystem.eu](http://www.vccsystem.eu)
2. Przeanalizowanie reklamacji pod względem formalnym przez OK
  - a. Akceptacja formalna reklamacji i przekazanie do analizy merytorycznej
  - b. Odrzucenie bez rozpatrywania z powodu braków formalnych
3. Analiza reklamacji pod względem merytorycznym przez OK we współpracy z E
  - a. Akceptacja merytoryczna reklamacji i przekazanie do rozpatrzenia
  - b. Nieuznanie reklamacji
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 DM
5. Przeanalizowanie przez DM dotychczasowego przebiegu procesu reklamacji
6. Kontakt z klientem w celu ustalenia propozycji rekompensaty
7. Zamknięcie procesu reklamacji
8. Podjęcie działań korygujących

### 5.2. Terminy

1. Każdy Klient ma prawo do złożenia reklamacji dotyczących usług szkoleniowych w terminie 14 dni roboczych od daty egzaminu.
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.

W przypadku braku akceptacji propozycji rekompensaty złożonej przez OK i przekazaniu reklamacji do DM, termin wydłuża się o kolejne 14 dni roboczych licząc od dnia otrzymania informacji o



braku akceptacji. Jeżeli reklamacja nie zostanie rozpatrzona przez Fundację VCC w ciągu 14 dni roboczych to uznaje się ją za uznaną. Jeżeli klient nie zaakceptuje propozycji rekompensaty przez 14 dni roboczych, to uznaje się, że propozycja rekompensaty została uznana przez klienta.

## **6. Dokumenty związane z funkcjonowaniem procedury**

### **6.1. Załączniki**

Załącznik nr 1 – Wzór formularza reklamacyjnego

Zgłoszenie reklamacyjne powinno zawierać:

- a) nazwę/imię i nazwisko Zamawiającego;
- b) adres siedziby/zamieszkania Zamawiającego;
- c) przedmiot reklamacji (nazwa usługi, termin i miejsce realizacji itp.);
- d) uzasadnienie merytoryczne i formalne reklamacji;
- e) oczekiwania Zamawiającego wobec VCC

Załącznik nr 2 - Wykaz reklamacji