

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

WŁ:	Właściciel
DM:	Dyrektor merytoryczny
OK:	Opiekun klienta
T:	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
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