



ATO AGNIESZKA POPŁAWSKA

ul. Podgórna 58/5

65-246 Zielona Góra

NIP 973 083 37 11

Tel. 508 274 190 e-mail: ATO@interia.com

PROCEDURA REKLAMACYJNA

AKADEMIA TWÓRCZEJ OSOBOWOŚCI

ATO AGNIESZKA POPŁAWSKA

1. Cel procedury

Celem procedury jest określenie zasad zgłaszania, rejestrowania, rozpatrywania i archiwizacji reklamacji, zastrzeżeń oraz nieprzewidzianych sytuacji zgłaszanych przez Klientów ATO Agnieszka Popławska w związku z realizowanymi usługami szkoleniowymi.

2. Zakres stosowania

Procedura dotyczy wszystkich usług szkoleniowych realizowanych przez ATO Agnieszka Popławska i obowiązuje na wszystkich etapach realizacji usługi: przed, w trakcie i po jej zakończeniu.

3. Definicje

- ✓ Reklamacja – zgłoszenie przez Klienta niezadowolenia z zakresu lub sposobu realizacji usługi.
- ✓ Zastrzeżenie – uwaga lub sugestia dotycząca jakości, organizacji lub treści szkolenia.
- ✓ Nieprzewidziana sytuacja – zdarzenie zakłócające przebieg usługi, niezależne od Klienta lub Podmiotu.

4. Zgłaszanie reklamacji i zastrzeżeń

Preferowaną formą zgłoszenia jest wypełnienie formularza reklamacyjnego i przesłanie go na adres e-mail: ATO@interia.com. Reklamacje można zgłaszać w ciągu 14 dni od zakończenia usługi.

5. Rejestracja i rozpatrywanie zgłoszeń

- ✓ Każde zgłoszenie rejestrowane jest w Rejestrze reklamacji.
- ✓ Osoba odpowiedzialna za jakość usług analizuje zgłoszenie i przekazuje je do odpowiedniego członka zespołu.
- ✓ Klient otrzymuje potwierdzenie przyjęcia reklamacji w ciągu 2 dni roboczych.
- ✓ Ostateczna odpowiedź zostaje przekazana Klientowi w terminie do 5 dni roboczych od daty zgłoszenia.
- ✓ W przypadku potrzeby dłuższego czasu na analizę – Klient otrzymuje informację o przewidywanym terminie odpowiedzi.

6. Działania naprawcze i archiwizacja

- ✓ W przypadku zasadności reklamacji podejmowane są działania naprawcze, takie jak:
 - ponowne udostępnienie materiałów,
 - organizacja dodatkowych zajęć,
 - zmiana prowadzącego,
 - udzielenie rabatu lub zwrotu kosztów.
- ✓ Wszystkie zgłoszenia i odpowiedzi są archiwizowane w wersji papierowej i/lub elektronicznej przez okres 2 lat.

7. Postanowienia końcowe

- ✓ Procedura jest udostępniana Klientom na życzenie oraz publikowana w dokumentacji ofertowej.
- ✓ Procedura może być modyfikowana w przypadku zmiany przepisów lub istotnych zmian organizacyjnych.
- ✓ W sprawach nieuregulowanych niniejszą procedurą stosuje się odpowiednie zapisy Kodeksu Cywilnego i ustaw szczególnych.

Załącznik nr 1

Formularz reklamacji



ATO AGNIESZKA POPŁAWSKA

ul. Podgórna 58/5

65-246 Zielona Góra

NIP 973 083 37 11

Tel. 508 274 190 e-mail: ATO@interia.com

FORMULARZ REKLAMACJI	
Tytuł szkolenia	
Termin i miejsce szkolenia	
DANE UCZESTNIKA ZGŁASZAJĄCEGO REKLAMACJĘ	
Imię i nazwisko,	
Telefon	
E-mail	
DANE INSTYTUCJI ZGŁASZAJĄCEJ DANEGO UCZESTNIKA NA SZKOLENIE	
Nazwa firmy/instytucji	
Dane kontaktowe	

OPIS ZGŁASZANEGO PROBLEMU

PROPONOWANA FORMA REKOMPENSATY

Miejscowość, data, czytelny podpis osoby zgłaszającej reklamacje	Miejscowość, data, czytelny podpis osoby upoważnionej do reprezentowania instytucji zgłaszającej, pieczęć firmowa