

STANDARDOWA PROCEDURA

Temat: Reklamacje

Zastępuje:

Obowiązuje w: Business Sport Consulting S. C.

Nr wydania: 02

Znak:

Data: 14.12.2022

Cel:

Określenie zasad dotyczących reklamacji Klientów w Business Sport Consulting Agata Michalska, Jerzy Pohrebny Spółka Cywilna.

Adresaci:

Stanowisko	Obszar
Klienci Business Sport Consulting S.C. Trenerzy	-

Definicje:

Dokument – znaczące dane i ich nośniki.

Dokument wewnętrzny – dokument wydany i nadzorowany w obrębie BSC

Dokument zewnętrzny – dokument obowiązujący w BSC wydany i nadzorowany poza jego Systemem.

Strategia – zbiór zasad i podstawowych wytycznych mający na celu określenie kierunku rozwoju i/lub najważniejsze obszary działania.

Procedura – zespół wymagań i działań wymaganych przy realizacji założonego celu.

Instrukcja – zespół wymagań i działań ściśle związanych z określonym tematem, dokument uzupełniający procedurę.

Formularz – dokument z uporządkowanym zestawem informacji lub wzór dokumentu przeznaczonego do uporządkowanego zapisu danych.

Zapis – dokument, w którym przedstawiono uzyskane wyniki lub dowody przeprowadzonych działań.

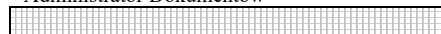
Podpis – potwierdzenie składające się z czytelnego nazwiska i imienia oraz daty.

BSC – Business Sport Consulting s. c.

Data wydania – data, od której obowiązują zasady opisane w dokumencie.

Odpowiedzialności:

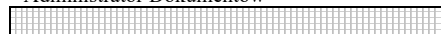
Stanowisko	Odpowiedzialności	Uprawnienia
Właściciel Firmy	Kontrola Systemu	Akceptacja i zatwierdzenie procesów



Opis postępowania:

1. Przepisy ogólne.

- 1.1. Uczestnik ma prawo do złożenia reklamacji w terminie 7 dni kalendarzowych od daty zakończenia świadczenia usługi szkoleniowej lub doradczej
- 1.2. Reklamacja musi zostać złożona w formie pisemnej listem poleconym lub osobiście na adres Al. Tysiąclecia 44, 34-400 Nowy Targ. Za datę złożenia reklamacji o której mowa w pkt 1.1 powyżej, uznaje się datę stempla pocztowego lub złożenia osobiście.
- 1.3. Zgłoszenie reklamacyjne powinno zawierać:
 - nazwę/imię i nazwisko uczestnika oraz adres siedziby/miejsce zamieszkania uczestnika
 - przedmiot reklamacji (nazwa szkolenia, termin, miejsce, itp.) wraz z uzasadnieniem
- 1.4. Zgłoszona reklamacja zostanie rozpatrzona przez Usługodawcę nie później niż w ciągu 21 dni kalendarzowych liczonych od momentu jej otrzymania. W uzasadnionych przypadkach czas ten może ulec wydłużeniu (np. konsultacje prawne, opinia rzeczoznawcy).
- 1.5. O decyzji co do rozpatrzenia reklamacji usługodawca zostanie powiadomiony drogą pocztową i drogą elektroniczną.
- 1.6. Możliwe formy rekompensaty w przypadku pozytywnego rozpatrzenia reklamacji:
 - całkowity lub częściowy zwrot kosztów,
 - rabat na kolejną usługę,
 - ponowne wykonanie usługi lub jej części,
 - inne - do uzgodnienia z klientem.
- 1.7. Firma Business Sport Consulting S. C. zastrzega sobie prawo do pozostawienia reklamacji bez rozpatrzenia w przypadku, gdy reklamacja zostanie złożona po przekroczeniu terminu, o którym mowa w pkt 1 powyżej lub będzie wynikać z niezajomości postanowień niniejszego regulaminu.



Przypisy:

	Stanowisko	Nazwisko	Podpis i data
Autor	Administrator Dokumentów	Agata Michalska	
Zatwierdził	Współwłaściciel Firmy	Jerzy Pohrebny	
Opiniujący	Trener	Grażyna Jakubiec	
Zatwierdził do wdrożenia	Współwłaściciel Firmy	Jerzy Pohrebny	

Karta zmian:

Nr	Zmiana dotyczy	Autor	
		Data	Podpis
1	Wprowadzenie 1-szej wersji	01.06.2019	A. Michalska
2	Wprowadzenie 2-giej wersji	14.12.2022	A. Michalska
3			
4			
5			



