

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. Opis postępowania

Przebieg procesu reklamacji

1. Zarejestrowanie reklamacji zgłoszonej w odpowiednim terminie w formie pisemnej przesłanej pocztą tradycyjną lub inną formą dowolną np. elektroniczną (przykładowo e-mail).
2. Przeanalizowanie reklamacji pod względem formalnym
 - a. Akceptacja formalna reklamacji i przekazanie do analizy merytorycznej
 - b. Każda reklamacja będzie rozpatrzona.
3. Analiza reklamacji pod względem merytorycznym
 - a. Akceptacja merytoryczna reklamacji i przekazanie do rozpatrzenia
 - b. Każda reklamacja będzie rozpatrzona
4. Ustalenie propozycji uwzględnienia reklamacji i przedstawienie jej klientowi
 - a. Akceptacja przez klienta propozycji uwzględnienia reklamacji i zamknięcie procesu reklamacyjnego
 - b. Brak akceptacji i przekazanie sprawy dalej
5. Przeanalizowanie dotychczasowego przebiegu procesu reklamacji
6. Kontakt z klientem w celu ustalenia propozycji uwzględnienia reklamacji i próba kompromisowego załatwienia sprawy
7. Zamknięcie procesu reklamacji
8. Podjęcie działań korygujących

Terminy

1. Każdy Klient ma prawo do złożenia reklamacji dotyczących zakupu lub odkupienia w terminie 14 dni kalendarzowych od daty danej czynności.

2. Termin do rozpatrzenia reklamacji wynosi 14 dni kalendarzowych licząc od dnia zarejestrowania reklamacji do przekazania klientowi informacji o jej akceptacji i propozycji uwzględnienia lub jej odrzuceniu.

Jeżeli reklamacja nie zostanie rozpatrzona przez Śląską Akademię Nauki i Rozwoju w ciągu 14 dni kalendarzowych to uznaje się ją za uznaną. Jeżeli klient nie zaakceptuje propozycji uwzględnienia reklamacji przez 14 dni kalendarzowych, to uznaje się, że propozycja uwzględnienia reklamacji została uznana przez klienta.

3. Dokumenty związane z funkcjonowaniem procedury

Załączniki

Wzór formularza reklamacyjnego

Zgłoszenie reklamacyjne powinno zawierać:

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

FORMULARZ REKLAMACYJNY

DANE KLIENTA:

Imię i Nazwisko:

Adres:

e-mail:

tel.

Nr rachunku bankowego.....

PRZEDMIOT REKLAMACJI:

Data

UWAGI:

Nr umowy

ZGŁOSZENIE REKLAMACJI (opis problemu):

.....

.....

.....

DZIAŁANIA NAPRAWCZE/ŻĄDANIE REKLAMUJĄCEGO:

.....

.....

.....

.....

(czytelny podpis reklamującego)

ADNOTACJE Śląskiej Akademii Nauki i Rozwoju – DECYZJA DOTYCZĄCA REKLAMACJI

Reklamacja została uznana/nieuznana z następujących powodów:

.....

.....

.....

Data otrzymania reklamacji

Osoba rozpatrująca reklamację

Data rozpatrzenia reklamacji

Dalsze postępowanie reklamacyjne – informacje dla Klienta

.....

.....

.....

.....

(Data, pieczęć i podpis przedstawiciela Śląskiej Akademii Nauki i Rozwoju)