



## **ZAŁĄCZNIK 3**

### **PROCEDURA REKLAMACYJNA**

#### **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**

##### **2.1. 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. Odrzucenie bez rozpatrywania z powodu braków formalnych
3. Analiza reklamacji pod względem merytorycznym:
  - a. Akceptacja merytoryczna reklamacji i przekazanie do rozpatrzenia
  - b. Nieuznanie reklamacji
4. Ustalenie propozycji uwzględnienia reklamacji i przedstawienie jej Kursantowi:
  - a. Akceptacja przez Kursanta propozycji uwzględnienia reklamacji i zamknięcie procesu reklamacyjnego
  - b. Brak akceptacji i przekazanie sprawy dalej
5. Przeanalizowanie dotychczasowego przebiegu procesu reklamacji.
6. Kontakt z Kursantem w celu ustalenia propozycji uwzględnienia reklamacji i próba kompromisowego załatwienia sprawy.
7. Zamknięcie procesu reklamacji.
8. Podjęcie działań korygujących.

##### **2.2. Terminy**

1. Każdy Kursant ma prawo do złożenia reklamacji dotyczących usługi w terminie 14 dni roboczych od daty danej czynności.
  2. Termin do rozpatrzenia reklamacji wynosi 14 dni roboczych licząc od dnia zarejestrowania reklamacji do przekazania Kursantowi informacji o jej akceptacji i propozycji uwzględnienia lub jej odrzuceniu.
- Jeżeli reklamacja nie zostanie rozpatrzona przez Let's Get Fluent Sp. z o.o. w ciągu 14 dni roboczych to uznaje się ją za uznaną. Jeżeli Kursant nie zaakceptuje propozycji uwzględnienia reklamacji przez 14 dni roboczych, to uznaje się, że propozycja uwzględnienia reklamacji została uznana przez Kursanta.

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

##### **3.1. Załączniki**

Wzór formularza reklamacyjnego

Zgłoszenie reklamacyjne powinno zawierać:

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



## FORMULARZ REKLAMACYJNY

### DANE KURSANTA:

Imię i Nazwisko: .....

Adres: .....

e-mail: .....

tel. ....

Nr rachunku bankowego.....

### PRZEDMIOT REKLAMACJI:

Data .....

Usługa .....

Nr umowy .....

Ogólna wartość ..... zł

### ZGŁOSZENIE REKLAMACJI (opis problemu):

.....  
.....  
.....

### DZIAŁANIA NAPRAWCZE/ŻĄDANIE REKLAMUJĄCEGO:

.....  
.....  
.....

.....  
(czytelny podpis reklamującego)

### ADNOTACJE LET'S GET FLUENT SP. Z O.O. – DECYZJA DOTYCZĄCA REKLAMACJI

Reklamacja została uznana/nieuznana z następujących powodów:

.....  
.....  
.....

Data otrzymania reklamacji .....

Osoba rozpatrująca reklamację .....

Data rozpatrzenia reklamacji .....

Dalsze postępowanie reklamacyjne – informacje dla Kursanta

.....  
.....  
.....

.....  
(Data, pieczęć i podpis przedstawiciela Let's Get Fluent Sp. z o.o.)