

Procedura zarządzania reklamacją

1. Cel procedury

Celem procedury jest zapewnienie przejrzystego, skutecznego i przyjaznego dla kursanta sposobu przyjmowania, rozpatrywania oraz dokumentowania reklamacji dotyczących usług szkoleniowych świadczonych przez MARTYKON ACADEMY Konrad Bajor (zwany dalej „Martykon Academy”).

2. Zakres

Procedura obejmuje wszystkie reklamacje zgłaszane przez kursantów lub ich przedstawicieli – pisemnie, telefonicznie lub elektronicznie – dotyczące jakości szkolenia, pracy instruktora, organizacji zajęć lub sprzętu komputerowego/materiałów szkoleniowych.

3. Definicje

- **Reklamacja** – każde zgłoszenie niezadowolenia klienta dotyczące świadczonych usług, wymagające reakcji lub wyjaśnienia.
- **Klient** – kursant lub osoba zgłaszająca reklamację w jego imieniu.

4. Sposób przyjmowania reklamacji

1. Reklamacje mogą być zgłaszane wyłącznie mailowo lub pisemnie:

- Pisemnie – poprzez formularz reklamacyjny (Załącznik nr 1),
- Mailowo – na adres: szkolenia@martykon.pl.

2. Każda reklamacja zostaje **zarejestrowana w Rejestrze Reklamacji** (Załącznik nr 2).

5. Sposób rozpatrywania reklamacji

1. Reklamacja jest rozpatrywana **w ciągu maksymalnie 14 dni** od daty zgłoszenia.
2. Jeśli sytuacja wymaga dodatkowych wyjaśnień (np. z instruktorem), klient zostaje o tym poinformowany i czas rozpatrzenia reklamacji może ulec wydłużeniu.
3. Możliwe formy rekompensaty:
 - zmiana instruktora lub wyznaczenie nowego terminu zajęć,
 - dodatkowe godziny zajęć,
 - częściowy zwrot kosztów,
 - całkowity zwrot kosztów jest możliwy w przypadku zaplanowanych zajęć, które nie mogły się odbyć z winy Martykon Academy i nowy wyznaczony termin nie mógł być przyjęty przez klienta.

6. Sposób udzielania odpowiedzi

1. Odpowiedź udzielana jest pisemnie (mailowo lub na piśmie) i zawiera sposób rozpatrzenia reklamacji, a w przypadku odrzucenia reklamacji szczegółowe wyjaśnienie, dlaczego reklamacja została odrzucona.

2. Forma odpowiedzi jest analogiczna do formy zgłoszenia reklamacji, tj.: zgłoszenie pisemne, odpowiedź pisemna. Zgłoszenie mailowe, zgłoszenie telefoniczne – odpowiedź w formie e-mail.
3. Każda odpowiedź jest dołączana do formularza reklamacji i archiwizowana przez **okres 2 lat**.

Bajor Konrad

.....

Załącznik nr 1

Formularz Reklamacji

Dane klienta:

Imię i nazwisko:

Telefon / e-mail:

Przedmiot reklamacji:

.....
.....

Data i forma zgłoszenia:

Oczekiwana forma rozwiązania:

- Wyjaśnienie sprawy
- Zmiana instruktora / terminu
- Dodatkowe zajęcia
- Zwrot kosztów
- Inne:

.....
/podpis osoby zgłaszającej reklamację/

.....
/podpis osoby przyjmującej/

Załącznik nr 2

Rejestr Reklamacji

Nr/rok	Data zgłoszenia	Imię,nazwisko klienta	Przedmiot reklamacji	Sposób rozpatrzenia	Data odpowiedzi	Uwagi