

1. Cel i zakres procedury

Celem niniejszej procedury jest zapoznanie klienta z procesem reklamacyjnym w firmie Bajger Consulting oraz zapewnienie sprawnego przeprowadzenia procesu reklamacji. Dodatkowo analiza przyczyn reklamacji lub niezgodności umożliwi podjęcie działań korygujących i zapobiegawczych na przyszłość.

2. Przebieg procesu reklamacji

1. Klient zgłasza reklamację lub problemy związane ze świadczonymi usługami doradczymi lub szkoleniowymi w sposób:
 - Przesłanie informacji na adres mailowy consulting@bajger.pl lub konrad.bajger@bajger.pl.
 - Przekazanie informacji doradcy i/lub trenerowi w bezpośredniej rozmowie, także telefonicznej. Na podstawie takiego zgłoszenia powstaje notatka pisemna.
 - Przesłanie informacji drogą pocztową lub inną w formie pisemnej.
2. Zgłoszenie reklamacyjne powinno zawierać:
 - a) nazwę Zamawiającego i jego adres
 - b) przedmiot reklamacji (nazwa usługi, termin i miejsce realizacji itp.)
 - c) uzasadnienie merytoryczne i formalne reklamacji
 - d) oczekiwania Zamawiającego wobec Bajger Consulting
3. Klient zgłasza problemy lub reklamacje w trakcie świadczenia usług lub do 14 dni po ich zakończeniu.
4. Reklamacja/problem są analizowane pod względem merytorycznym wewnątrz zespołu projektowego świadczącego usługę. Zespół występuje o ewentualne wyjaśnienia i uzupełnienia.
5. Reklamacja podlega zarejestrowaniu w Rejestrze Reklamacji.
6. W ciągu 7 dni od wpłynięcia reklamacji następuje jej rozpatrzenie, a wnioski przekazywane są klientowi. Preferowana forma przekazania to spotkanie w siedzibie klienta. Wnioski przekazywane są w formie pisemnej (dopuszcza się korespondencję mailową).
7. W przypadku uznania lub częściowego uznania reklamacji lub zgłoszonego problemu klientowi przekazywana jest taka informacja wraz z propozycją rekompensaty.
8. W zależności od skali sytuacji problemowej klientowi przedstawiane są przykładowe propozycje rekompensaty:
 - Powtórzenie kwestionowanych usług
 - Usługi dodatkowe nieobjęte umową

Procedura reklamacji

- Całkowity lub częściowy zwrot wartości świadczonych usług
 - Inne będące efektem uzgodnień z klientem
9. Firma Bajger Consulting realizuje swoje usługi w taki sposób, aby ewentualne problemy wykrywać w chwili ich powstawania/zaobserwowania. Niemniej, w trosce o jak najwyższy poziom zadowolenia klienta Bajger Consulting zabiega o jak najkorzystniejszą dla klienta formę zaspokojenia jego ewentualnych roszczeń i pokrycia strat.
 10. Uzgodniona propozycja rekompensaty jest formalnie przedstawiana klientowi do uzyskania jego akceptacji.
 11. Następuje akceptacja przez klienta propozycji rekompensaty.
 12. Podejmowane są uzgodnione działania rekompensacyjne.
 13. Zamknięcie procesu reklamacji.
 14. Podjęcie działań korygujących zapobiegających reklamacjom podobnego typu w przyszłości.

Wprowadzono 2.01.2017

Konrad Bajger