

## PROCEDURA REKLAMACYJNA

### Cel

Efektywne rozwiązywanie reklamacji Klienta dzięki przeprowadzeniu dogłębnej analizy przyczyn jej zgłoszenia i podjęciu stosownych działań korygujących.

### Przedmiot i zakres

Procedura obejmuje postępowanie dotyczące przyjęcia i rozpatrzenia reklamacji w odniesieniu do wszystkich usług firmy. Procedura ustala również uregulowania dotyczące prowadzenia odpowiednich analiz i podejmowania działań dla zapobieżenia ponownemu wystąpieniu reklamacji.

### Definicje

Reklamacja: każde formalne zgłoszone przez Klienta zastrzeżenie dotyczące niezgodności wykonanej usługi w odniesieniu do specyfikacji wymagań i ustaleń związanych z usługą (standardu usługi).

Dokumenty reklamacyjne: „Formularz Zgłoszenia Reklamacji” oraz „Formularz Rozpatrzenia Reklamacji” stanowią prawno-dowodową stronę postępowania reklamacyjnego, sporządzoną z zachowaniem obowiązujących przepisów i najwyższą starannością, zgodnie z zasadami korespondencji handlowej.

Zadaniem dokumentów reklamacyjnych jest:

- identyfikacja reklamowanej usługi;
- sprecyzowanie kwestionowanej niezgodności;
- ustalenie sposobu, terminu i odpowiedzialności za realizację reklamacji;

### Przyjęcie i rozpatrzenie reklamacji

1. Klient zgłasza reklamację drogą mailową lub listowną w terminie nieprzekraczającym 14 dni od daty wykonania usługi wypełniając „Formularz Zgłoszenia Reklamacji”.
2. Respect rejestruje reklamację w rejestrze.
3. Jeżeli zachowano termin 14 dni od daty wykonania usługi, zakłada „Formularz Rozpatrzenia Reklamacji” (w którym dokumentowane są wszystkie zdarzenia związane z procesem rozpatrzenia reklamacji). Gdy termin 14 dni od daty wykonania usługi zostanie przekroczony, reklamacja pozostaje bez rozpatrzenia.
4. Respect dokonuje wstępnych ustaleń dotyczących usługi będącej przedmiotem reklamacji i jednocześnie analizuje i opiniuje zaistniałą sytuację, co pozwala na obiektywną ocenę zasadności i sposobu rozwiązania zgłoszenia.
5. Po zebraniu wszystkich materiałów analitycznych i opinii, Respect formułuje ostateczne wnioski.
6. Zarząd Spółki ma prawo nie uznać reklamacji za zasadną, o ile w wyniku procesu analizy dojdzie do wniosku, iż jest ona nieadekwatna do przedmiotu zamówienia, nie wynika bezpośrednio ze zrealizowanej usługi, zgłoszone przez Klienta wady nie dotyczą bezpośrednio przeprowadzonych przez Respect działań.
7. Respect powiadamia bezpośrednio Klienta o sposobie rozwiązania/zaspokojenia reklamacji, w formie pisemnej, w terminie nie dłuższym niż 14 dni od daty wpłynięcia reklamacji.
8. Klient informuje Respect o akceptacji lub braku akceptacji sposobu rozwiązania reklamacji w formie pisemnej, w terminie nie dłuższym niż 7 dni od daty otrzymania decyzji o sposobie rozwiązania reklamacji. W przypadku braku akceptacji Klient dodatkowo opisuje, które z przedstawionych propozycji wymagają ponownego rozpatrzenia.

### Zapobieganie ponownemu wystąpieniu reklamacji

- Wszystkie reklamacje muszą być zanalizowane w kierunku ustalenia przyczyn i określenia działań korygujących i/lub zapobiegawczych.
- Ustalone działania zapisywane są w „Formularzu Rozpatrzenia Reklamacji”.