

ERP&M Consulting Mateusz Zborowski
Ul. Bohomolca 11/48
31-416 Kraków
NIP: 7342993611
REGON: 364726278

AEC szkolenia
i doradztwo

PROCEDURA REKLAMACJI USŁUG DORADCZYCH

ERP&M Consulting Mateusz Zborowski

Ul. Bohomolca 11/48, 31-416 Kraków

www.aec-szkolenia.com

I. CEL I ZAKRES

Niniejsza procedura dotyczy sytuacji, w których usługa doradcza nie spełniła oczekiwań odbiorcy lub została zrealizowana w sposób niezgodny z umową, ofertą lub ustalonym zakresem współpracy.

Procedura określa sposób zgłaszania reklamacji, tryb ich rozpatrywania oraz możliwe formy rekompensaty.

Procedura jest udostępniona klientom na stronie www.aec-szkolenia.com oraz na życzenie klienta.

II. SPOSÓB SKŁADANIA REKLAMACJI

ERP&M Consulting Mateusz Zborowski przyjmuje zastrzeżenia i uwagi związane z realizacją usług doradczych w formie pisemnej lub elektronicznej na adres:

ERP&M Consulting Mateusz Zborowski

Ul. Bohomolca 11/48

31-416 Kraków

e-mail: kontakt@aec-szkolenia.com

tel.: 728 326 274

Reklamacja powinna zawierać: dane klienta, nazwę i zakres usługi doradczej, termin realizacji usługi, opis okoliczności uzasadniających reklamację oraz oczekiwaną formę rozwiązania sprawy.

W przypadku zgłoszenia uwagi ustnie podczas realizacji usługi doradczej klient może zgłosić ją bezpośrednio doradcy lub osobie odpowiedzialnej za koordynację projektu. Formalna reklamacja wymaga formy pisemnej lub elektronicznej.

III. TERMIN I REJESTRACJA

Zgłoszenia reklamacyjne są rozpatrywane nie później niż w ciągu 14 dni roboczych od dnia ich otrzymania.

Każda reklamacja podlega rejestracji w Rejestrze reklamacji usług doradczych.

Rejestr zawiera datę zgłoszenia, dane zgłaszającego, przedmiot reklamacji, sposób rozstrzygnięcia oraz datę zakończenia postępowania.

Decyzja dotycząca reklamacji przekazywana jest klientowi w formie pisemnej lub elektronicznej.

IV. MOŻLIWE FORMY REKOMPENSATY

Forma rekompensaty	Uwagi
Dodatkowe konsultacje doradcze	Forma i zakres ustalane indywidualnie z klientem
Uzupełnienie lub korekta materiałów doradczych	Dotyczy analiz, raportów lub rekomendacji
Ponowne wykonanie części usługi doradczej	W uzasadnionych przypadkach
Zwrot części lub całości wynagrodzenia	Możliwy w przypadku istotnej niezgodności z umową

V. WARUNKI ROZPATRZENIA

Reklamacja może nie zostać rozpatrzona, jeżeli wynika z nieznanomości zapisów umowy lub oferty, dotyczy kwestii wykraczających poza zakres uzgodnionej usługi doradczej lub wynika z braku współpracy klienta.

Reklamacja może zostać uwzględniona w szczególności w sytuacji, gdy usługa została wykonana niezgodnie z ustalonym zakresem lub dokumentacja doradcza zawiera istotne błędy.

ERP&M Consulting Mateusz Zborowski
Ul. Bohomolca 11/48
31-416 Kraków
NIP: 7342993611
REGON: 364726278

AEC szkolenia
i doradztwo

VI. SZCZEGÓLNE SYTUACJE

W przypadku gdy zachowanie uczestnika uniemożliwia realizację usługi doradczej w trakcie spotkania lub konsultacji, doradca może przerwać spotkanie lub zaproponować zmianę formy współpracy.

Sytuacja taka zostaje odnotowana w dokumentacji projektu doradczego.

VII. OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH (RODO)

Dane osobowe przekazane w zgłoszeniu reklamacyjnym przetwarzane są wyłącznie w celu rozpatrzenia reklamacji oraz prowadzenia dokumentacji związanej z jakością usług doradczych.