



## AKADEMIA SZTUKI RESTAURACYJNEJ

### PROCEDURA REKLAMACYJNA

*Dokument „Formularz reklamacji usługi szkoleniowo - doradczej”, stanowiący załącznik nr 1 do procedury reklamacyjnej udostępniony jest w formie pdf na stronie internetowej [www.sztukarestauracyjna.pl](http://www.sztukarestauracyjna.pl) należy wydrukować, wypełnić i przesłać podpisany w formie skanu na adres mailowy [kontakt@sztukarestauracyjna.pl](mailto:kontakt@sztukarestauracyjna.pl)*

#### 1. CEL I ZAKRES PROCEDURY

Każdy korzystający z usług Akademii Sztuki Restauracyjnej - Marcin Włodarczyk ma prawo do złożenia reklamacji. Celem niniejszej procedury jest zapewnienie sprawnego przeprowadzenia procesu reklamacji, dokładnej analizy przyczyn reklamacji oraz natychmiastowe podjęcie działań korygujących i zapobiegawczych.

#### 2. WŁAŚCICIEL PROCESU

Akademia Sztuki Restauracyjnej - Marcin Włodarczyk

#### 3. ODPOWIEDZIALNOŚĆ

Akademia Sztuki Restauracyjnej - Marcin Włodarczyk odpowiada za:

- kontrolę jakości oferowanych usług,
- analizowanie przyczyn reklamacji lub niezgodności oraz podejmowanie działań, korygujących i zapobiegawczych,
- przyjęcie reklamacji,
- ustalenie formalne i merytoryczne z klientem,
- kontakt z Klientem,
- ustalenie propozycji rekompensaty,
- kontakt z Klientem i uzgodnienie stanowisk w sprawie rekompensaty,
- zamknięcie procesu reklamacyjnego

#### 4. PRZEBIEG PROCESU REKLAMACJI

- przyjęcie reklamacji przesłanej na formularzu pobranym ze strony [www.sztukarestauracyjna.pl](http://www.sztukarestauracyjna.pl) i wypełnionym przez Klienta za pośrednictwem poczty elektronicznej (na adres [kontakt@sztukarestauracyjna.pl](mailto:kontakt@sztukarestauracyjna.pl))
- rejestracja reklamacji

Akademia Sztuki Restauracyjnej Marcin Włodarczyk  
ul. Kościuszki 11; 32- 082 Zelków  
tel. 668 818 248; e-mail [kontakt@sztukarestauracyjna.pl](mailto:kontakt@sztukarestauracyjna.pl)  
<http://sztukarestauracyjna.pl>



## AKADEMIA SZTUKI RESTAURACYJNEJ

- analiza reklamacji pod względem formalnym i merytorycznym - akceptacja lub nieuznanie reklamacji
- ustalenie propozycji rekompensaty i przedstawienie jej klientowi
- kontakt z Klientem w celu osiągnięcia porozumienia w kwestii ustalonej propozycji rekompensaty
- zamknięcie procesu reklamacji
- podjęcie działań korygujących i zapobiegawczych

### 5. TERMINY

Każdy Klient ma prawo do złożenia reklamacji dotyczących usług szkoleniowo doradczych w terminie 14 dni od daty zakończenia realizowanej usługi. Zgłoszone reklamacje zostaną rozpatrzone nie później niż w ciągu 14 dni liczonych od momentu otrzymania przez organizatora informacji o powstałej nieprawidłowości.

### 6. DOKUMENTY ZWIĄZANE Z FUNKCJONOWANIEM PROCEDURY

Załącznik nr 1 -Wzór formularza reklamacyjnego

Zgłoszenie reklamacyjne powinno zawierać:

- nazwę/imię i nazwisko Zamawiającego
- adres siedziby/zamieszkania Zamawiającego
- przedmiot reklamacji (nazwa usługi, termin i miejsce realizacji itp.)
- uzasadnienie merytoryczne i formalne reklamacji
- oczekiwania Zamawiającego wobec Akademii Sztuki Restauracyjnej - Marcin Włodarczyk

Załącznik 1 -Wzór formularza reklamacyjnego

[<https://sztukarestauracyjna.pl/dokumenty/reklamacjaUslugiFormularz.pdf>]