

PROCEDURA REKLAMACYJNA

1. Cel i zakres procedury
2. Definicje i oznaczenia
3. Odpowiedzialność
4. Opis postępowania
 - 4.1 Przebieg procesu reklamacji
 - 4.2 Terminy
5. Wzór formularza reklamacyjnego
6. Kontakt

1. Cel i zakres procedury

Celem procedury reklamacyjnej jest zapewnienie sprawnego przeprowadzenia procesu reklamacji, analiza przyczyn reklamacji lub niezgodności oraz podjęcie działań korygujących i zapobiegawczych.

2. Definicje i oznaczenia

ZS – Zarząd Spółki
GPM – Główny Projekt Manager
PM – Projekt Manager
K - Klient

3. Odpowiedzialność

PM odpowiada za:

- przyjęcie reklamacji
- kontakt z GPM w celu wspólnego rozpatrzenia zasadności zgłoszenia reklamacji na poziomie formalnym i merytorycznym oraz ustalenia propozycji rekompensaty

GPM odpowiada za:

- rozpatrzenie w porozumieniu z PM zasadności reklamacji
- ustalenie w porozumieniu z ZS propozycji rekompensaty
- poinformowanie K o decyzji dotyczącej reklamacji
- kontakt z ZS w przypadku nie znalezienia satysfakcjonującego rozwiązania
- zamknięcie procesu reklamacyjnego

ZS odpowiada za:

- akceptację ustaleń zawartych między klientem a GPM
- wysłanie oficjalnego pisma o odmowie reklamacji.
- analizowanie przyczyn reklamacji lub niezgodności oraz podejmowanie działań korygujących i zapobiegawczych

4. Opis postępowania

4.1. Przebieg procesu reklamacji

1. Zgłoszenie reklamacji przez K poprzez wypełnienie formularza dostępnego na stronie

<https://tings.pl/formularz-reklamacyjny/>

2. Analiza reklamacji pod względem formalnym oraz merytorycznym przez PM i GPM.

a. Zmiana statusu projektu na Zawieszono

b. Zebranie dokumentów tj. umowa, faktura, podsumowanie zamówienia, brief.

c. Analiza dokumentów oraz projektu prowadzonego w systemie StartCRM.

3. Do 14 dni roboczych podjęcie decyzji na podstawie zgromadzonych dowodów.

3.1. Akceptacja reklamacji przez GPM oraz ustalenie propozycji rekompensaty w porozumieniu z ZS.

3.2. Brak akceptacji i przekazanie sprawy do ZS.

4. Przedstawienie propozycji rekompensaty klientowi lub informacja o odmowie

4.1. Akceptacja propozycji rekompensaty przez K oraz zamknięcie przez GPM procesu reklamacyjnego. Jeśli rekompensata dotyczy dokonanie poprawek w projekcie, PM tworzy na StartCRM-ie zadanie – poprawki z dokładnym opisaniem czynności do wdrożenia. Dalsze postępowanie wg standardowej procedury ze specjalnym nadzorem GPM.

4.2. Brak akceptacji propozycji rekompensaty przez K lub brak akceptacji reklamacji przez ZS

a. Do 14 dni roboczych od braku akceptacji rekompensaty, ZS wysyła klientowi drogą pocztową z potwierdzeniem nadania i odbioru oficjalne pismo z odmową oraz propozycją dalszego postępowania.

5. Zamknięcie procesu reklamacji przez GPM.

6. Podjęcie działań korygujących przez GPM.

4.2. Terminy

1. Klient ma prawo do złożenia reklamacji w terminie 14 dni roboczych od daty akceptacji projektu.

2. Termin do rozpatrzenia reklamacji wynosi 14 dni roboczych licząc od dnia zarejestrowania reklamacji do przekazania klientowi informacji o jej akceptacji i rekompensacie lub jej odrzuceniu.

3. W przypadku braku akceptacji propozycji rekompensaty złożonej przez GPM i przekazaniu reklamacji do ZS, termin wydłuża się o kolejne 14 dni roboczych licząc od dnia otrzymania informacji o braku akceptacji. Jeżeli reklamacja nie zostanie rozpatrzona w ciągu 14 dni roboczych to uznaje się ją za uznaną. Jeżeli klient nie zaakceptuje propozycji rekompensaty przez 14 dni roboczych, to uznaje się, że propozycja rekompensaty została uznana przez klienta.

5. Wzór formularza reklamacyjnego

Zgłoszenie reklamacyjne powinno zawierać:

- a) nazwę/imię i nazwisko Zamawiającego;
- b) adres siedziby/zamieszkania Zamawiającego;
- c) przedmiot reklamacji (nazwa usługi, termin realizacji);
- d) uzasadnienie merytoryczne i formalne reklamacji;
- e) oczekiwania Zamawiającego wobec tings.pl

6. Kontakt

W razie pytań, prosimy o kontakt: biuro@pai.waw.pl lub telefon: 576887237.