

REKLAMACJA I ZAŻALENIA NA REALIZACJĘ USŁUGI ROZWOJOWEJ

1. Klient ma prawo składania reklamacji usługi, jeżeli nie została ona zrealizowana zgodnie z ofertą lub umową zawartą z Robert Maciaszek RMCK (dalej RMCK).
2. Reklamacja powinna zostać złożona na piśmie i dostarczona pod adres siedziby RMCK - Robert Maciaszek RMCK, Cholerzyn 292, 32-060 LISZKI za pośrednictwem poczty tradycyjnej lub poczty elektronicznej na adres: rm@rmck.eu lub doręczona osobiście do siedziby firmy.
3. Zgłoszenie reklamacyjne powinno zawierać określenie klienta, dane kontaktowe osoby zgłaszającej reklamację, przedmiot reklamacji (nazwa usługi, termin i miejsce realizacji), uzasadnienie merytoryczne i formalne reklamacji, oczekiwania wobec RMCK
4. Reklamację można złożyć najpóźniej w ciągu 7 dni kalendarzowych licząc od dnia zakończenia usługi.
5. RMCK zastrzega sobie prawo do pozostawienia reklamacji bez rozpatrzenia, jeżeli reklamacja zostanie złożona po przekroczeniu terminu, o którym mowa w § 6 pkt 4. niniejszej procedury
6. RMCK ma 14 dni roboczych na rozpatrzenie reklamacji, a w przypadkach wymagających dodatkowych czynności wyjaśniających czas rozpatrywania reklamacji może ulec wydłużeniu maksymalnie do 21 dni roboczych
7. RMCK ma prawo zwrócić się do składającego skargę lub reklamację o dodatkowe pisemne wyjaśnienia
8. RMCK zastrzega sobie prawo do braku odpowiedzi na złożoną reklamację w przypadku, gdy będzie niezrozumiała albo gdy będzie zaprzeczała zapisom zawartym w umowie lub procedurze zarządzania jakością usług doradczych
9. W przypadku uznania reklamacji w całości lub częściowo, firma proponuje jedną z następujących form rekompensaty:
 - a) powtórzenie usługi w innym terminie,
 - b) realizacja dodatkowej formy wsparcia, uzupełniającej usługę,
 - c) zniżka na kolejne usługi, według indywidualnych ustaleń
10. Pozostałe kwestie związane z reklamacją normowane są przez Kodeks Cywilny