



Regulamin reklamacji świadczonych usług

1. Każdy zleceniodawca i uczestnik (odbiorca usługi) ma prawo wniesienia reklamacji z tytułu wykonania usługi szkoleniowej lub rozwojowej, w zakresie:
 - merytorycznym,
 - metodycznym,
 - organizacyjnym,w sposób niezgodny z postanowieniami umowy lub/i niedotrzymania przez firmę Kraina Rozwoju i Piękna MEA MEL Aleksandra Lindner określonego w umowie terminu realizacji usługi.
2. Reklamacja powinna zostać zgłoszona przez Klienta i przyjęta przez reprezentanta firmy osobiście w formie pisemnej lub listem poleconym lub e-mailem.
3. Reklamacja musi zawierać szczegółowy opis zakresu niezgodności lub inne okoliczności ją uzasadniające.
4. Zgłoszenie reklamacyjne należy złożyć w biurze firmy Kraina Rozwoju i Piękna MEA MEL Aleksandra Lindner, ul. Gen. Józefa Hallera 18, 40-321 Katowice lub wysłać na adres e-mail: biuro@meamel.pl
5. Termin przysługujący na złożenie reklamacji wynosi 5 dni roboczych, licząc od dnia w którym usługa została wykonana lub miała być wykonana.
6. Zgłoszenie musi zawierać:
 1. dane odbiorcy usługi
 2. zakres usługi wg. umowy oraz termin usługi, którego dotyczy reklamacja
 3. powód reklamacji wraz z opisem, uzasadnieniem i podaniem dowodów na reklamowaną usługę lub jej część
7. Kraina Rozwoju i Piękna MEA MEL Aleksandra Lindner rozpatruje reklamację w terminie 15 dni roboczych, licząc od dnia skutecznego jej wniesienia. Jeśli reklamacja w tym czasie nie może zostać rozpatrzona, firma Kraina Rozwoju i Piękna MEA MEL Aleksandra Lindner powiadamia reklamującego na piśmie o przyczynach opóźnienia i przewidywanym terminie rozpatrzenia reklamacji.
8. Oceny zasadności reklamacji dokonuje właściciel firmy po sprawdzeniu realizacji usługi zgodnie z przyjętymi standardami i procedurami obowiązującymi w firmie oraz rozmowie z osobami wykonującymi usługę.
9. W przypadku stwierdzenia zasadności wniesionej reklamacji uczestnikowi przysługuje:
 - częściowy lub całkowity zwrot kosztów usługi,
 - możliwość ponownego skorzystania z usługi o tym samym zakresie w najbliższym możliwym terminie.
10. Naruszenie warunków postępowania reklamacyjnego skutkuje nieważnością wniesionej reklamacji.
11. Każda reklamacja podlega rejestracji w księdze reklamacji i służy do oceny działania firmy dokonywanej corocznie przez właściciela.