

Procedura Obsługi Reklamacji

§1. Cel i Zakres Procedury

1. Celem procedury jest zapewnienie sprawnego, profesjonalnego i zgodnego z prawami konsumenta procesu obsługi reklamacji na każdym etapie kontaktu z klientem.
2. Procedura jest elementem utrzymania i ciągłego doskonalenia Systemu Zarządzania Jakością zgodnego z normą PN-EN ISO 9001:2015.
3. Zakres procedury obejmuje usługi szkoleniowe oraz konsultacyjno-doradcze realizowane przez D&P DIAMOND PROGRESS ACADEMY SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ, w tym analizę potrzeb, projektowanie programów, realizację zajęć i doradztwo.

§2. Przyjmowanie Zgłoszeń Reklamacyjnych

1. Zgłoszenia reklamacyjne mogą być składane przez uczestników szkoleń lub kontrahentów korzystających z usług doradczych.
2. Reklamacje należy kierować drogą korespondencyjną na adres siedziby firmy lub za pośrednictwem dedykowanego adresu e-mail: biuro@dp-academy.pl.
3. Zgłoszenie powinno zawierać precyzyjny opis zastrzeżeń dotyczących zrealizowanej usługi.

§3. Analiza i Rozpatrywanie Reklamacji

1. Za koordynację procesu rozpatrywania reklamacji odpowiada Kierownictwo oraz uprawnieni pracownicy spółki.
2. W celu obiektywnej oceny zasadności zgłoszenia, analiza może obejmować:
 - Weryfikację etapu projektowania programu i analizy potrzeb rynkowych,
 - Ocenę pracy, kwalifikacji i postawy trenera realizującego zajęcia,
 - Kontrolę i weryfikację dostawców lub podwykonawców (np. platform online, hoteli, cateringu), jeśli zgłoszenie dotyczy ich obszaru odpowiedzialności,
 - Analizę zebranych narzędzi ewaluacyjnych, takich jak powiązane badanie satysfakcji uczestników danego projektu.

§4. Decyzja i Działania Korygujące (Cykl PDCA)

1. Każda wniesiona reklamacja jest rejestrowana i traktowana jako mierzalny element oceny skuteczności systemu oraz podejścia opartego na ryzyku i szansach.
2. Informacja o sposobie rozstrzygnięcia reklamacji jest przekazywana klientowi w sposób transparentny.

3. W przypadku uznania reklamacji za zasadną, Kierownictwo niezwłocznie inicjuje wewnętrzne działania doskonalące i korygujące.
4. Dane z rejestru reklamacji są obowiązkowo uwzględniane podczas auditów wewnętrznych oraz przeglądów zarządzania, stanowiąc stały element cyklu PDCA mający na celu doskonalenie SZJ.

12 GRU. 2025

D&P DIAMOND PROGRESS ACADEMY
SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ

UL. K. DARWINA 7 / 18, 43-100 TYCHY
NIP 6463025985 REGON 543483943

Placec