Procedura reklamacyjna

13.1. Reklamacja składana przez klienta

Uczestnik ma prawo złożyć reklamację w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania usługi, np. gdy kurs został przeprowadzony niezgodnie z ofertą lub programem albo wystąpiły problemy dotyczące organizacji, materiałów czy warunków prowadzenia zajęć.

Reklamacja może zostać złożona pisemnie lub mailowo na adres: **michaela.towpik@luma-milanowek.pl**. Zgodnie z obecnym regulaminem powinna zostać zgłoszona w terminie 14 dni od zakończenia kursu.

Zgłoszenie powinno zawierać imię i nazwisko uczestnika, dane kontaktowe, wskazanie kursu i jego terminu, opis problemu oraz oczekiwany sposób rozwiązania. W razie potrzeby uczestnik może dołączyć dokumenty, zdjęcia lub inne materiały potwierdzające zgłoszenie.

W zależności od rodzaju problemu uczestnik może wnioskować np. o ponowny udział w zajęciach, uzupełnienie brakującej części kursu, obniżenie ceny, odpowiedni zwrot opłaty lub inne rozwiązanie.

Luma rozpatruje reklamację w terminie **14 dni od dnia jej otrzymania** i przekazuje uczestnikowi informację o decyzji. Formularz reklamacyjny ma charakter pomocniczy – brak jego wykorzystania nie powinien sam w sobie powodować odmowy przyjęcia reklamacji.

Uwaga do regulaminu: warto zmienić zapis dotyczący 14 dni na złożenie reklamacji tak, żeby upływ tego terminu nie był przedstawiany jako utrata ustawowych praw konsumenta.

13.2. Wewnętrzne postępowanie reklamacyjne

Po otrzymaniu reklamacji Luma rejestruje zgłoszenie, zapisuje datę wpływu i nadaje mu numer, np. REK/2026/01. Klient otrzymuje potwierdzenie przyjęcia reklamacji.

Następnie osoba odpowiedzialna zbiera dokumentację dotyczącą danej edycji kursu – w szczególności program i opis usługi, regulamin, Kartę Usługi BUR (jeżeli dotyczy), listę obecności, dokumentację trenera, korespondencję z uczestnikiem oraz inne dowody związane ze zgłoszeniem.

Reklamacja jest oceniana poprzez porównanie tego, co zostało zaoferowane uczestnikowi, z rzeczywistym sposobem realizacji usługi. Należy ustalić, czy wystąpiła niezgodność, jaka była jej przyczyna oraz jaki wpływ miała na uczestnika.

Po analizie podejmowana jest decyzja o uznaniu reklamacji w całości, częściowo albo jej nieuwzględnieniu. Decyzja powinna być uzasadniona. W przypadku uznania reklamacji Luma określa odpowiednie działanie naprawcze, np. dodatkowe zajęcia, ponowny udział w kursie, uzupełnienie jego części, obniżenie ceny lub odpowiedni zwrot opłaty.

Odpowiedź jest przekazywana klientowi w terminie 14 dni od otrzymania reklamacji. Po zakończeniu sprawy dokumentacja reklamacyjna oraz informacja o podjętych działaniach są zachowywane w rejestrze reklamacji.

Reklamacje powinny być okresowo analizowane pod kątem powtarzających się problemów. Jeżeli reklamacja wskazuje na problem systemowy, Luma wprowadza odpowiednie działanie korygujące i sprawdza jego skuteczność przy kolejnych edycjach kursu.

FORMULARZ ZGŁOSZENIA REKLAMACJI / ZASTRZEŻENIA

Imię i nazwisko:
.....

E-mail / telefon:
.....

Nazwa kursu/usługi:
.....

Data i miejsce zajęć:
.....

Numer Karty Usługi BUR (jeżeli dotyczy):
.....

Opis reklamacji / zastrzeżenia:

.....
.....
.....
.....

Oczekiwany sposób rozwiązania:

.....
.....
.....

Załączniki / dokumenty / inne dowody (jeżeli dotyczy):

.....
.....

Preferowany sposób odpowiedzi:
e-mail / poczta / inny: .....

Data zgłoszenia: .....

Podpis (dla wersji papierowej): .....

Reklamację można przesłać na adres: **michaela.towpik@luma-milanowek.pl**. Luma Milanówek rozpatruje reklamację w terminie 14 dni od dnia jej otrzymania. Formularz ma charakter pomocniczy i nie ogranicza możliwości zgłoszenia reklamacji w innej formie przewidzianej w regulaminie.