

Regulamin reklamacji

1. Niniejszy Regulamin określa zasady świadczenia przez Usługodawcę usługi umożliwienia Klientom (osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, w tym osoba lub jednostka organizacyjna na rzecz której Usługodawca świadczy usługi na podstawie zawartej z nią umowy) złożenia pisemnej reklamacji (skierowane przez Klienta, jego pełnomocnika lub osobę trzecią pod adresem Usługodawcy lub podmiotu zewnętrznego wystąpienie, w którym zgłaszane zostają zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Usługodawcę)(dalej „Usługa”)
2. Usługa dostępna dla klientów (dalej „Klienci”), którzy odbyli lub przystąpili do Usługi szkoleniowej realizowanej przez Usługodawcę.
3. Usługodawcą jest DecuMed Gabinet Kosmetologii Estetycznej Barbara Garolis z siedzibą w Gliwicach 44-100 przy ul. Bednarska 6a/3 wpisany do Centralnea Ewidencja i Informacja o Działalności Gospodarczej pod numerem NIP 6312582794, REGON 243636190. (dalej Usługodawca)

Postanowienia ogólne:

4. Niniejszy Regulamin określa zasady przyjmowania i tryb rozpatrywania reklamacji przez Usługodawcę.
5. Regulamin stosuje się w powiązaniu z regulaminami właściwymi dla danej usługi.

Ogólne zasady przyjmowania reklamacji:

6. Klient może składać reklamacje:
 - a) w formie pisemnej - w postaci reklamacji opatrzonej podpisem Klienta i wysłanej na adres korespondencyjny Usługodawcy lub złożonej w siedzibie DecuMed Gabinet Kosmetologii Estetycznej Barbara Garolis.
 - b) w formie elektronicznej – za pośrednictwem wiadomości e-mail na adres: decumed@poczta.fm.
7. W przypadku reklamacji, dotyczących usług realizowanych w Decumed Gabinet Kosmetologii Estetycznej Barbara Garolis, Klient powinien dołączyć kopię posiadanych dokumentów, których reklamacja dotyczy.
8. W przypadku złożenia reklamacji w sposób inny, niż w formie pisemnej w postaci reklamacji wysłanej na adres korespondencyjny Usługodawcy, na życzenie Klienta Usługodawca przekazuje mu potwierdzenie złożenia reklamacji w trybie z nim uzgodnionym.
9. Reklamacje powinny zawierać imię, nazwisko, adres do korespondencji, szczegółowy opis zdarzenia budzącego zastrzeżenia oraz oczekiwania Klienta dotyczące sposobu rozstrzygnięcia reklamacji. Dodatkowo w przypadku reklamacji składanych w formie pisemnej także numer PESEL i podpis, w przypadku reklamacji składanych w formie elektronicznej numer rachunku w Banku, którego Klient jest posiadaczem lub pełnomocnikiem.
10. Klient złożyć reklamację może najpóźniej do 7dni od zrealizowania usługi. W przeciwnym wypadku, po upływie określonego czasu reklamacja nie zostanie rozpatrzona.

Rozpatrywanie reklamacji

11. Usługodawca rozpatruje złożoną reklamację i udziela na nią odpowiedzi, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania reklamacji.

12. W sprawach szczególnie trudnych, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie na nią odpowiedzi w terminie o którym mowa w ust. 1 możliwe jest wydłużenie terminu rozpatrywania reklamacji.

13. Klient jest informowany przed upływem 14 dniowego terminu o przyczynie opóźnienia, okolicznościach które muszą zostać ustalone w wydłużonym terminie i przewidywanym terminie udzielenia odpowiedzi.

14. Postanowienia niniejszego paragrafu nie uchybiają terminom przewidzianym w obowiązujących przepisach prawa.

15. Odpowiedź na reklamację udzielana jest w formie pisemnej albo w formie wiadomości e-mail - pod warunkiem, że Klient wyraził zgodę na otrzymanie odpowiedzi na reklamację w tej formie.

16. Wszystkie czynności związane z przyjęciem i rozpatrywaniem reklamacji dokonywane są w języku polskim.

17. W przypadku nieuwzględnienia roszczeń wynikających z reklamacji, Klient może:

a) odwołać się do Usługodawcy od stanowiska zawartego w odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od daty jej otrzymania.

b) zwrócić się do właściwego miejscowo Miejskiego Rzecznika Konsumenta lub Powiatowego Rzecznika Konsumenta, w przypadku posiadania przez Klienta statusu konsumenta

c) wystąpić z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy przez Rzecznika Praw Konsumentów na zasadach określonych w ustawie.

d) wystąpić z powództwem do właściwego miejscowo sądu powszechnego.

18. Organem nadzoru właściwym w sprawach ochrony konsumentów jest Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.