**Procedura reklamacyjna w firmie Rafał Wesołowski MMG**

1. Celem procedury reklamacyjnej jest takie rozstrzyganie spraw spornych, by w maksymalnie dużym stopniu dochowane były interesy wszystkich zainteresowanych stron.
2. W celu lepszego procedowania reklamacje winny być zgłaszane na piśmie na ręce właściciela firmy. Dopuszcza się reklamacje w wersji elektronicznej składane na adres elektroniczny firmy. W wyjątkowych przypadkach dopuszczalne jest także składanie reklamacji w formie ustnej.
3. Osobami uprawnionymi do składania reklamacji są osoby na które wystawiona była faktura przez firmę Rafał Wesołowski MMG. Jeśli z jakichś powodów osób takich nie da się określić, osobami uprawnionymi do składania reklamacji są osoby odbierające produkt lub usługę. Reklamacje wnoszone przez osoby nieuprawnione traktuje się jako niewniesione i nie będą one procedowane.
4. Reklamacja powinna zawierać: datę złożenia reklamacji, imię i nazwisko osoby składającej reklamację, nazwę firmy (instytucji) w imieniu której składana jest reklamacja, przedmiot oraz uzasadnienie reklamacji, kwotę roszczenia lub inne oczekiwania składającego reklamację jako formy zadośćuczynienia, wykaz załączonych dokumentów, podpis osoby uprawnionej do złożenia reklamacji.
5. Do reklamacji winny być załączone wszelkie dokumenty dotyczące zlecenia, takie jak: faktura, umowa i inne dokumenty wypracowane przed przystąpieniem do produkcji lub wykonania usługi.
6. Dokumenty wymienione w punkcie 5 winny być załączone w oryginale.
7. Odpowiedź na reklamację zawierać powinna: powołanie podstawy prawnej oraz informację o uznaniu lub nieuznaniu reklamacji, uzasadnienie merytoryczne reklamacji, informację na temat uznania lub nieuznania roszczenia, informację o prawie odwołania od wydanej decyzji do właściwych organów państwowych, podpis uprawnionego pracownika firmy Rafał Wesołowski MMG.
8. Na ustosunkowanie się do złożonej reklamacji firma ma 14 dni od daty otrzymania reklamacji. Za datę otrzymania reklamacji przyjmuję się datę potwierdzenia odbioru przesyłki lub – w wyjątkowych przypadkach – odbycia rozmowy z osobą uprawnioną do zgłoszenia reklamacji.
9. Firma Rafał Wesołowski MMG reklamacje rozstrzygała będzie z uwzględnieniem interesów wszystkich zainteresowanych stron. Oznacza to m.in. że – tam gdzie decyzja nie będzie oczywista – prowadzone będą z zainteresowanymi negocjacje nastawione na wypracowanie rozwiązania dającego satysfakcję wszystkim zainteresowanym stronom (negocjacje typu wygrany – wygrany).
10. Procedura wchodzi w życie z dniem …………….