



BUNKIER

KLUB SPORTOWY

BUNKIER Klub Sportowy Warszawa
00-193 Warszawa, ul. Stawki 4B/U1
NIP: 7011275170, KRS: 0001190644, REGON: 542575264

REKLAMACJE

1. Cel i zakres procedury

Celem niniejszej procedury jest zapewnienie sprawnego przeprowadzenia procesu reklamacji oraz analiza przyczyn reklamacji lub niezgodności oraz podjęcie działań korygujących i zapobiegawczych.

2. Opis postępowania

Przebieg procesu reklamacji

- Zarejestrowanie reklamacji zgłoszonej w odpowiednim terminie w formie pisemnej przesłanej pocztą tradycyjną na adres: **00-193 Warszawa, ul. Stawki 4B/U1** lub inną formą dowolną np. elektroniczną (przykładowo e-mail) na **wawa@bunkier.pro**.
- Przeanalizowanie reklamacji pod względem formalnym
 - a. Akceptacja formalna reklamacji i przekazanie do analizy merytorycznej
 - b. Odrzucenie bez rozpatrywania z powodu braków formalnych
- Analiza reklamacji pod względem merytorycznym
 - a. Akceptacja merytoryczna reklamacji i przekazanie do rozpatrzenia
 - b. Nieuznanie reklamacji
- Ustalenie propozycji uwzględnienia reklamacji i przedstawienie jej klientowi
 - a. Akceptacja przez klienta propozycji uwzględnienia reklamacji i zamknięcie procesu reklamacyjnego
 - b. Brak akceptacji i przekazanie sprawy dalej
- Przeanalizowanie dotychczasowego przebiegu procesu reklamacji. Kontakt z klientem w celu ustalenia propozycji uwzględnienia reklamacji i próba kompromisowego załatwienia sprawy
- Zamknięcie procesu reklamacji
- Podjęcie działań korygujących

3. Terminy

Każdy Klient ma prawo do złożenia reklamacji dotyczących zakupu lub odkupienia w terminie 14 dni od daty danej czynności.

Termin do rozpatrzenia reklamacji wynosi 14 dni licząc od dnia zarejestrowania reklamacji do przekazania klientowi informacji o jej akceptacji i propozycji uwzględnienia lub jej odrzuceniu. Jeżeli reklamacja nie zostanie rozpatrzona przez Stowarzyszenie Bunkier Klub Sportowy w ciągu 14 dni to uznaje się ją za uznaną. Jeżeli klient nie zaakceptuje propozycji uwzględnienia reklamacji przez 14 dni, to uznaje się, że propozycja uwzględnienia reklamacji została uznana przez klienta.

- ### 4. Zgłoszenie reklamacyjne powinno zawierać:
- a) nazwę/imię i nazwisko Sprzedającego lub najemcy;
 - b) adres siedziby/zamieszkania Klubowicza; c) przedmiot reklamacji (powody reklamacji, termin i miejsce realizacji itp.); d) uzasadnienie merytoryczne i formalne reklamacji; e) oczekiwania Reklamującego