

Procedura reklamacyjna

Centrum Innowacji i Transferu Technologii Uniwersytetu Medycznego w Łodzi

Celem niniejszej procedury jest określenie sposobu i terminów składania reklamacji oraz ich rozpoznawania.

§ 1

Definicje

1. **Reklamacja** – wystąpienie Klienta skierowane do CliTT, w którym Klient zgłasza zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez CliTT niebędące skargą.
2. **CliTT** – Centrum Innowacji i Transferu Technologii Uniwersytetu Medycznego w Łodzi, ul. Mazowiecka 3 CKD bud. C-9, 92-215 Łódź.
3. **Sekcja CliTT** – jednostka organizacyjna będąca w strukturach CliTT.
4. **Klient** – każda osoba fizyczna lub prawna bądź jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, korzystająca z usług świadczonych w CliTT.

§ 2

Tryb postępowania

1. Reklamacje składa się w formie pisemnej:
 - a) osobiście w siedzibie CliTT lub przesyłką pocztową na adres CliTT;
 - b) drogą elektroniczną na adres e-mail: ciitt@umed.lodz.pl;
 - c) przez formularz dostępny na stronie internetowej CliTT
2. Przesłane zgłoszenie powinno zawierać następujące dane:
 - a) imię i nazwisko / nazwę Klienta;
 - b) adres e-mail, na który należy skierować odpowiedź;
 - c) adres korespondencyjny Klienta (opcjonalnie);
 - d) telefon kontaktowy;
 - e) wskazanie sekcji CliTT i/lub rodzaju świadczonych usług, których dotyczy Reklamacja;
 - f) opis zgłaszanego problemu oraz przedmiot i okoliczności uzasadniające Reklamację;
 - g) oczekiwane przez Klienta działania;
 - h) w przypadku gdy Klient oczekuje przesłania odpowiedzi przesyłką pocztową – żądanie Klienta w tym zakresie.
3. Jeżeli w procesie rozpatrywania Reklamacji konieczne będzie uzyskanie dodatkowych informacji związanych ze zgłoszeniem, CliTT poinformuje o tym Klienta, w celu dostarczenia przez Klienta w terminie 7 dni, wszelkich danych i informacji, w zakresie i w celu niezbędnym do rozpatrzenia Reklamacji.
4. CliTT udzieli odpowiedzi bez zbędnej zwłoki jednak nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania Reklamacji.
5. Odpowiedź CliTT zostanie przesłana pocztą elektroniczną chyba, że Klient wnosil o przesłanie mu odpowiedzi przesyłką pocztową.
6. Językiem obowiązującym w korespondencji i kontaktach z CliTT jest język polski.

7. Klient może złożyć Reklamację posługując się formularzem będącym załącznikiem do niniejszej procedury. Formularz można pobrać ze strony internetowej: www.ciitt.umed.pl/reklamacje

§ 3

Pozostałe postanowienia

1. Osobą rozpatrującą i odpowiadającą na Reklamację od Klienta, jest kierownik sekcji CiITT, której Reklamacja dotyczy.
2. W szczególnych przypadkach, takich jak na przykład składanie Reklamacji dotyczącej jednocześnie kilku Sekcji CiITT, osobą rozpatrującą i odpowiadającą na Reklamację jest Dyrektor lub Zastępca Dyrektora CiITT.
3. Na życzenie Klienta, osoba przyjmująca reklamację może potwierdzić jej otrzymanie na kopii formularza reklamacyjnego.
4. W uzasadnionych przypadkach dopuszcza się możliwość złożenia reklamacji w innej formie pisemnej niż przy użyciu formularza, o którym jest mowa w §2 pkt.7, jednak zgłoszenie reklamacji winno zawierać informacje wskazane w §2 pkt.2.
5. Reklamacje nie zawierające wszystkich danych, o których mowa w §2 pkt.2, nie będą rozpatrywane.

Formularz reklamacji

I. Dane identyfikacyjne i kontaktowe Klienta składającego Reklamację:

1. Imię i nazwisko / nazwa:

2. Adres e-mail na który zostanie wysłana odpowiedź:

3. Adres do korespondencji (opcjonalnie):

.....

Czy odpowiedź ma zostać wysłana przesyłką pocztową na powyższy adres? TAK / NIE

4. Telefon kontaktowy:

II. Opis usług, których dotyczy Reklamacja:

1. Sekcja CliTT lub osoba odpowiedzialna za realizację reklamowanej usługi:

.....

2. Opis usługi:

.....

.....

.....

III. Opis zgłaszanego problemu oraz przedmiot i okoliczności uzasadniające Reklamację:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

IV. Oczekiwane przez Klienta działania:

.....

.....

.....

.....

Data i podpis zgłaszającego Reklamację: