



MaWoGroup

Regulamin Procedury Reklamacyjnej dla Klientów Kancelaria Podatkowa MaWo Group Sp. z o.o.

§1. Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin określa zasady składania oraz rozpatrywania reklamacji dotyczących usług świadczonych przez Kancelaria Podatkowa MaWo Group Sp. z o.o. („Biuro”).
2. Reklamacje mogą składać wyłącznie przedsiębiorcy korzystający z usług Biura w związku z prowadzoną działalnością gospodarczą.
3. Celem procedury reklamacyjnej jest zapewnienie sprawnego procesu wyjaśniania zgłoszeń, ochrona interesów Klienta i Biura oraz zachowanie najwyższych standardów jakości usług księgowych.

§2. Zakres reklamacji

4. Reklamacja może dotyczyć w szczególności: niewłaściwego wykonania usługi księgowej, błędów w dokumentacji, opóźnień w realizacji usług, niezgodności wykonanej usługi z zawartą umową oraz naruszenia ustalonych procedur współpracy.
5. Reklamacja nie może dotyczyć skutków przekazania przez Klienta błędnych, niekompletnych lub nieterminowych dokumentów, decyzji organów podatkowych lub ZUS niezależnych od działań Biura, zmian przepisów prawa wpływających na sytuację Klienta po wykonaniu usługi oraz działań wykonanych zgodnie z wyraźnymi dyspozycjami Klienta.

§3. Forma i sposób składania reklamacji

6. Reklamacja powinna zostać złożona wyłącznie drogą elektroniczną na adres e-mail: iwona.dybo@mawogroup.pl.
7. Reklamacja powinna zawierać:
 - dane firmy Klienta,
 - dane osoby kontaktowej,
 - opis zgłaszanych zastrzeżeń,
 - oczekiwany sposób rozwiązania sprawy
 - dokumenty lub materiały potwierdzające zasadność reklamacji.
8. Reklamacje anonimowe lub niekompletne mogą zostać pozostawione bez rozpoznania do czasu uzupełnienia braków.

§4. Rejestracja i potwierdzenie przyjęcia reklamacji

9. Każda reklamacja podlega rejestracji w wewnętrznym rejestrze reklamacji Biura.
10. Biuro potwierdza otrzymanie reklamacji drogą mailową.

11. W przypadku konieczności uzupełnienia informacji Biuro może zwrócić się do Klienta o dodatkowe wyjaśnienia lub dokumenty.

§5. Proces rozpatrywania reklamacji

12. Reklamacja jest analizowana przez osobę odpowiedzialną za nadzór jakości usług lub wyznaczonego przedstawiciela Biura.
13. W toku postępowania reklamacyjnego Biuro może przeanalizować dokumentację księgową, zweryfikować korespondencję i ustalenia z Klientem, przeprowadzić rozmowy wyjaśniające z pracownikami odpowiedzialnymi za realizację usługi oraz zwrócić się do Klienta o dodatkowe informacje.
14. Biuro dokłada należytej staranności w celu obiektywnego i rzetelnego rozpatrzenia zgłoszenia.

§6. Termin rozpatrzenia reklamacji

15. Reklamacja zostanie rozpatrzona w terminie do 7 dni roboczych od dnia jej otrzymania.
16. O wyniku postępowania reklamacyjnego Klient zostanie poinformowany drogą elektroniczną na adres e-mail wskazany w zgłoszeniu.
17. W szczególnie skomplikowanych przypadkach wymagających dodatkowych ustaleń Biuro może poinformować Klienta o przewidywanym wydłużeniu czasu analizy wraz z uzasadnieniem.

§7. Sposoby zakończenia reklamacji

18. Po rozpatrzeniu reklamacji Biuro może uznać reklamację w całości, uznać reklamację częściowo lub odmówić uznania reklamacji.
19. W przypadku uznania reklamacji Biuro może dokonać korekty wykonanej usługi, usunąć stwierdzone błędy, wykonać dodatkowe czynności wyjaśniające lub zaproponować rozwiązanie ugodowe.
20. Odpowiedzialność Biura ogranicza się do zakresu wynikającego z zawartej umowy oraz obowiązujących przepisów prawa.

§8. Poufność i dokumentacja

21. Wszystkie informacje uzyskane w toku postępowania reklamacyjnego objęte są poufnością.
22. Dokumentacja reklamacyjna przechowywana jest zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa oraz procedurami bezpieczeństwa danych obowiązującymi w Biurze.

§9. Postanowienia końcowe

23. Złożenie reklamacji oznacza akceptację niniejszej procedury.
24. Regulamin obowiązuje od dnia jego publikacji lub przekazania Klientowi.
25. Biuro zastrzega sobie prawo do aktualizacji Regulaminu.
26. W sprawach nieuregulowanych zastosowanie mają przepisy prawa polskiego oraz postanowienia umowy zawartej z Klientem.