

PROTOKÓŁ Z KONTROLI

dot. analizy reklamacji i skarg klientów oraz dostawców usług, występujących w 2021 roku.

I Nazwa jednostki kontrolowanej.

Trzy Fale Sp. z o.o. z siedzibą w Słupsku, ul. Grunwaldzka 8A, 76-200 Słupsk

II Imię i nazwisko osoby przeprowadzającej kontrolę.

Kontrolę przeprowadziła:

[REDAKOWANE]

Osoba uczestnicząca w kontroli, udzielająca wyjaśnień, przedstawiająca dokumenty:

[REDAKOWANE]

III Określenie dat rozpoczęcia i zakończenia czynności kontrolnych.

Kontrolę przeprowadzono w dniu 29.06.2022.

IV Określenie przedmiotu kontroli oraz okresu objętego kontrolą.

Na podstawie Roczego Planu Kontroli na rok 2022, Rada Nadzorcza przeprowadziła analizę dotyczącą analizy skarg i reklamacji klientów oraz dostawców usług występujących w 2021.

Kontrolę przeprowadzono na podstawie przedstawionych dokumentów.

Spółka Trzy Fale sp. z o.o. prowadzi rejestr wpływających skarg i reklamacji klientów oraz dostawców usług. Tryb postępowania z reklamacje klientów przedstawiony jest w dokumencie „Protokół przyjęcia reklamacji/zwrotu”.

W roku 2021 spółka zarejestrowała następujące reklamacje/zwroty:

1. 23.04.2021 prośba klienta o zawieszenie karnetu. Odpowiedź: spółka przedłużyła ważność karnetu i poinformowała o tym klienta.
2. 31.05.2021 klientka zażądała zwrotu za bilet rodzinny argumentując to niewystarczającą informacją w cenniku zarówno na stronie internetowej spółki jak i przy kasie. Odpowiedź: reklamację uznano za niezasadną, ponieważ klientka została poinformowana o zasadach zakupu przez kasjerki. Klientka w ramach dobrej współpracy otrzymała darmowe wejście dla całej rodziny.
3. 08.08.2021 skarga klientek, które zostały poproszone o zmianę toru pływania, ponieważ ten był zajęty przez instruktora pływania. Panie skarżyły się na złośliwe zachowanie instruktora. Działanie naprawcze: Sprawa zajęła się Pani Prezes wyjaśniając zaistniałą sytuację i udzielając personelowi upomnienia.
4. 25.06.2021 prośba klienta o zawieszenie karnetu. Odpowiedź: spółka przedłużyła ważność karnetu o 10 dni i poinformowała o tym klienta.
5. 27.09.2021 skarga na brak możliwości wynajęcie torów pływackich. Odpowiedź: Pani Prezes udzieliła odpowiedzi, że wynajem torów pływackich odbywa się w drodze ogłoszeń w biuletynie publicznym o postępowaniu na wynajem torów pływackich. Spółka uruchomiła dwa takie postępowania. Skarżący nie złożył oferty w żadnym z postępowań.
6. 29.09.2021 klient zażądał zwrotu pieniędzy za 5 wejść na sauny ze względu na fakt, że nie została przyznana ulga opiekunowi osoby niepełnosprawnej. Klient zarzucił personelowi brak wiedzy na temat obowiązujących ulg. Odpowiedź: Pani Prezes udzieliła odmowy ze względu na fakt, że klient nie przedstawił paragonu jako potwierdzenia zaistniałej sytuacji. Klient w ramach dobrej współpracy otrzymał jedną darmową wejściówkę.

7. 12.11.2021 klient zażądał zwrotu pieniędzy za zakupiony karnet argumentując to faktem, że nie jest zainteresowany korzystaniem z fitnessu. Odpowiedź: Pani Prezes odmówiła zwrotu środków uzasadniając swoją decyzję obowiązującą ofertą i czasem ważności karnetu.

W roku 2021 do spółki nie wpływały anonimowe skargi i reklamacje.
Nie miały też miejsca reklamacje dostawców usług.

V Opis stwierdzonego w wyniku kontroli stanu faktycznego ze wskazaniem na podstawy dokonanych ustaleń, stwierdzone nieprawidłowości oraz osoby odpowiedzialne za ich powstanie.

Przedstawione dokumenty wykazały, że pracownicy Spółki rzetelnie rejestrują i rozpatrują wpływające reklamacje. Podejmują natychmiastowe działania i wykazują dobrą wolę w rozwiązywaniu konfliktowych sytuacji. Ilość zarejestrowanych reklamacji w porównaniu z ilością odwiedzających klientów świadczy o wysokim poziomie świadczonych usług.

Nie stwierdzono nieprawidłowości w podejmowanych działaniach.

VI Wyniki kontroli

W wyniku kontroli stwierdzono, że każde zgłoszenie/reklamacja jest przez Spółkę rzetelnie rozpatrywane i nawet przy braku zasadności uznania reklamacji Zarząd spółki w ramach budowania dobrych relacji z klientami i rekompensaty oferuje darmowe wejściówki.

Mała ilość zgłoszeń/reklamacji w roku 2021 wskazuje na duże zaangażowanie personelu spółki w budowanie przyjaznej i miłej atmosfery dla swoich klientów.

VII Zalecenia pokontrolne

Brak zaleceń

