

PROCEDURA REKLAMACYJNA

w zakresie realizacji usług szkoleniowych

1. Cel procedury

Celem niniejszej procedury jest określenie zasad przyjmowania, rozpatrywania oraz rozstrzygania reklamacji dotyczących realizacji usług szkoleniowych, w celu zapewnienia wysokiej jakości usług oraz ochrony praw uczestników szkoleń.

2. Zakres procedury

Procedura obejmuje wszystkie usługi szkoleniowe realizowane przez Organizatora, w szczególności szkolenia otwarte, zamknięte, stacjonarne, zdalne w czasie rzeczywistym oraz hybrydowe.

3. Definicje:

- **Organizator** – podmiot realizujący usługę szkoleniową.
- **Uczestnik** – osoba biorąca udział w szkoleniu.
- **Zamawiający** – podmiot zlecający realizację szkolenia.
- **Reklamacja** – zgłoszenie zastrzeżeń dotyczących jakości, zakresu lub sposobu realizacji usługi szkoleniowej.

4. Podstawy do złożenia reklamacji

Reklamacja może dotyczyć w szczególności:

- niezgodności realizacji szkolenia z ofertą lub umową,
- niewłaściwej jakości materiałów szkoleniowych,
- nieodpowiedniego poziomu merytorycznego szkolenia,
- nieprawidłowej organizacji szkolenia (np. harmonogram, warunki techniczne),
- zachowania trenera naruszającego zasady współpracy.

5. Forma i termin składania reklamacji

1. Reklamacje należy składać w formie pisemnej (listownie lub elektronicznie).
2. Reklamacja powinna zostać złożona w terminie 14 dni kalendarzowych od daty zakończenia szkolenia.
3. Reklamacja powinna zawierać:
 - dane zgłaszającego (imię i nazwisko/nazwa, dane kontaktowe),
 - nazwę i termin szkolenia,
 - opis przedmiotu reklamacji,

- oczekiwany sposób rozpatrzenia reklamacji.

6. Tryb rozpatrywania reklamacji

1. Organizator potwierdza otrzymanie reklamacji w terminie 5 dni roboczych od jej wpływu.
2. Reklamacja jest analizowana przez osobę lub zespół odpowiedzialny za jakość usług szkoleniowych.
3. Organizator może zwrócić się do zgłaszającego o uzupełnienie informacji niezbędnych do rozpatrzenia reklamacji.
4. Reklamacja zostaje rozpatrzona w terminie 14 dni roboczych od daty jej otrzymania.

7. Sposoby rozstrzygnięcia reklamacji

W zależności od charakteru reklamacji Organizator może:

- uznać reklamację w całości lub w części,
- zaproponować ponowną realizację szkolenia lub jego części,
- zaproponować udział w innym szkoleniu o równoważnej wartości,
- udzielić rabatu lub częściowego zwrotu kosztów,
- odrzucić reklamację wraz z uzasadnieniem.

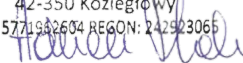
8. Informacja o wyniku reklamacji

Decyzja dotycząca reklamacji przekazywana jest zgłaszającemu w formie pisemnej lub elektronicznej wraz z uzasadnieniem.

9. Postanowienia końcowe

1. Złożenie reklamacji nie wyłącza prawa Uczestnika/Zamawiającego do dochodzenia roszczeń na zasadach ogólnych.
2. Procedura wchodzi w życie z dniem jej zatwierdzenia i stanowi integralną część regulaminu świadczenia usług szkoleniowych.

ERNABO Adrian Flak
Mysłów, ul. Myszkowska 87A
42-350 Koziegłowy
NIP: 5771962604 REGON: 242923065



.....
podpis osoby upoważnionej