

## Procedura reklamacji

1. Uczestnik szkolenia (w przypadku szkoleń otwartych) lub zlecający (w przypadku szkoleń zamkniętych) może złożyć reklamację w formie pisemnej (list polecony, fax, mail) na adres wskazany w regulaminie lub osobiście.
2. Reklamację można złożyć najpóźniej w ciągu 3 dni roboczych od daty wystąpienia reklamacji.
3. Reklamacja powinna zawierać:
  - a) imię i nazwisko uczestnika szkolenia,
  - b) kontakt do uczestnika szkolenia – telefon i adres lub mail,
  - c) nazwa szkolenia,
  - d) przedmiot reklamacji,
  - e) wskazanie formy odpowiedzi – listownie lub mail.
4. Organizator szkolenia ma 14 dni roboczych na rozpatrzenie reklamacji, a w przypadkach wymagających dodatkowych czynności wyjaśniających czas rozpatrywania reklamacji może ulec wydłużeniu.
5. W przypadku gdy reklamacja nie będzie zawierać wszystkich informacji, o których mowa w punkcie 3, organizator szkolenia powiadomi listownie lub telefonicznie uczestnika o tym fakcie oraz o możliwości złożenia uzupełnionej reklamacji w ciągu 7 dni roboczych.
6. Organizator szkolenia zastrzega sobie prawo do pozostawienia reklamacji bez rozpatrzenia, jeżeli reklamacja zostanie złożona po przekroczeniu terminu o którym mowa w punkcie 2.
7. Organizator szkolenia zastrzega sobie prawo do braku odpowiedzi na złożoną reklamację w przypadku, gdy będzie niezrozumiała albo gdy będzie zaprzeczająca zapisom w regulaminie lub umowie.
8. Możliwe formy rekompensaty:
  - a) powtórzenie szkolenia z inną grupą – w przypadku realizowania przez organizatora szkoleń szkolenia z tego samego zakresu,
  - b) przepisanie się do innej grupy – w przypadku złożenia reklamacji przed zakończeniem realizacji szkoleń oraz w przypadku gdy równocześnie utworzone zostały inne grupy,
  - c) możliwość wystąpienia o zmianę wykładowcy,
  - d) indywidualne konsultacje (osobiście, mailowo lub telefoniczne) z aktualnym wykładowcą,
  - e) indywidualne konsultacje (osobiście, mailowo lub telefoniczne) z innym wykładowcą,
  - f) otrzymanie dodatkowych materiałów szkoleniowych.
  - g) Zwrot części kosztów związanych z realizacją szkoleń na rzecz uczestnika w przypadku szkoleń otwartych.
9. Pozostałe kwestie związane z reklamacją normowane są przez Kodeks Cywilny.

