



Regulamin reklamacji

§1

Zasady ogólne

1. Klient ma prawo do złożenia reklamacji świadczonej usługi, jeżeli uzna, że ta nie spełnia standardów zawartych w umowie na realizację usługi oraz regulaminem świadczenia usług.
 2. Reklamacja winna być złożona w formie pisemnej oraz przesłana listownie na adres siedziby Fundacji za potwierdzeniem odbioru. Musi zawierać wszystkie niezbędne elementy do zidentyfikowania usługi tj.
 - 2.1. Dane podmiotu składającego reklamację,
 - 2.2. Przedmiot reklamacji (nazwa szkolenia, termin, miejsce),
 - 2.3. Dane uczestników,
 - 2.4. Osobę do kontaktu.
- Ponadto, dokument ten powinien zawierać merytoryczne uzasadnienie składanej reklamacji oraz jasno określać oczekiwania składającego reklamację względem Realizatora.
3. Reklamację można złożyć najpóźniej w ciągu 7 dni kalendarzowych licząc od dnia zakończenia szkolenia.
 4. Organizator ma prawo zwrócić się do składającego o dodatkowe pisemne wyjaśnienia.





§2

Forma rekompensaty

1. Klient ma prawo do określenia oczekiwanej rekompensaty w formie:
 - 1.1. Obniżenia ceny realizowanej usługi,
 - 1.2. Przeprowadzenia realizacji danej usługi lub jej części ponownie, w dogodnym dla obu stron terminie.

§3

Postanowienia końcowe

1. Organizator rozpatruje wniosek reklamacyjny w terminie do 14 dni roboczych od daty otrzymania dokumentu.
2. Reklamacja jest rozpatrywana zarówno pod względem formalnym, jak i merytorycznym.
3. Po analizie i weryfikacji złożonego wniosku, Organizator niezwłocznie kontaktuje się w osobę wyznaczoną do kontaktu ze strony Podmiotu składającego.
4. Wspólnie ustala się rekompensatę, czego przyjęcie potwierdzone jest na piśmie przez obie strony.
5. Regulamin wchodzi w życie z dniem 01.09.2023 r. i zostaje wprowadzony na czas nieokreślony.

