

**PROCEDURA REKLAMACJI USŁUGI ROZWOJOWEJ
W FIRMIE
WSPARCIE DOTACYJNE SP. Z O.O.
BRODY 673,
34-130 KALWARIA ZEBRZYDOWSKA**

1. Uczestnik ma prawo oczekiwać, że:
 - 1) zostaną spełnione założone cele edukacyjne,
 - 2) zostaną zapewnione komfortowe warunki,
 - 3) prowadzący będzie posiadał wiedzę merytoryczną dotyczącą zagadnień przewidzianych w programie usługi,
 - 4) prowadzący przeprowadzi zajęcia w sposób profesjonalny zgodnie ze specyfiką kształcenia osób dorosłych,
 - 5) w czasie usługi zostanie zrealizowany zakres merytoryczny szkolenia,
 - 6) zostaną spełnione inne formalne warunki umowy.
2. Usługodawca ma prawo oczekiwać, że:
 - 1) uczestnicy usługi w pełni zaangażują się w proces kształcenia,
 - 2) uczestnicy chętnie wezmą udział w przygotowanych przez trenera działaniach i ćwiczeniach,
 - 3) uczestnicy dostosują się do ustalonych w czasie usługi reguł,
 - 4) zostaną spełnione inne formalne warunki umowy,
 - 5) w przypadku szkoleń realizowanych w ramach projektów dofinansowanych z funduszy unijnych uczestnicy dopełnią wszystkich formalności przewidzianych regulaminem projektu.
3. Uczestnik usługi (w przypadku usług otwartych) lub zlecający (w przypadku usług zamkniętych) może złożyć skargę lub reklamację jeśli ma zastrzeżenia do kwestii zawartych w § 1 niniejszej procedury.
4. Skarga lub reklamacja powinna zostać złożona w formie pisemnej za pośrednictwem poczty lub doręczona osobiście do biura firmy.
5. Reklamację można złożyć najpóźniej w ciągu 7 dni licząc od dnia zakończenia szkolenia.
6. Usługodawca zastrzega sobie prawo do pozostawienia reklamacji bez rozpatrzenia, jeżeli reklamacja zostanie złożona po przekroczeniu terminu, o którym mowa w §5 niniejszej procedury.
7. Usługodawca ma 14 dni roboczych na rozpatrzenie reklamacji.
8. Usługodawca ma prawo zwrócić się do składającego skargę lub reklamację o dodatkowe pisemne wyjaśnienia.
9. Usługodawca zastrzega sobie prawo do braku odpowiedzi na złożoną reklamację w przypadku, gdy będzie niezrozumiała albo gdy będzie zaprzeczała zapisom zawartym w umowie lub procedurze zarządzania jakością usług szkoleniowych.

10. Możliwe formy rekompensaty:

- 1) powtórzenie usługi w innym terminie,
- 2) zniżka 10% na kolejną usługę,
- 3) otrzymanie dodatkowych materiałów edukacyjnych.

Zatwierdził:
Adrian Sajdak- Prezes Zarządu
Brody, 01.09.2025r.

PREZES ZARZĄDU

Adrian Sajdak