

PROCEDURA POSTĘPOWANIA W PRZYPADKU REKLAMACJI

§1 POSTANOWIENIA OGÓLNE

Ponizsza procedura określa zasady świadczenia usług szkoleniowych i doradczych realizowanych przez Instytut Reputacji Osobistej i Organizacji Ewa Wilmanowicz i ma na celu ochronę praw stron umowy, tj. zamawiających, uczestników szkolenia oraz firmę szkoleniowo-doradczą.

§2 ORGANIZATOR SZKOLEŃ

Organizatorem szkoleń jest Instytut Reputacji Osobistej i Organizacji Ewa Wilmanowicz z siedzibą w Toruniu przy ul. Dominikańskiej 9, NIP: 8792666249.

§3 ZASADY WSPÓŁPRACY

Zasady współpracy określa odrębna umowa, która zawiera obowiązki każdej ze stron w zależności od programu, zakresu tematycznego oraz formy realizowania usługi.

W celu zapewnienia najwyższej jakości każdy proces doradczy i szkoleniowy realizowany jest w oparciu o ankietę wstępną i analizę potrzeb i materiały edukacyjne. W procesie doradczym klient po każdym etapie otrzymuje raport podsumowujący, po którym może zgłosić uwagi, zadać dodatkowe pytania lub określić obszar do dodatkowego omówienia.

§4 REKLAMACJE

Zamawiający ma prawo do wniesienia reklamacji usługi doradczej i/lub szkoleniowej, jeżeli nie została ona zrealizowana zgodnie z umową, przedstawioną ofertą i ustalonymi zasadami.

Reklamacja lub skarga powinna zostać doręczona bezpośrednio do siedziby firmy organizatora szkolenia, pocztą tradycyjną lub mailowo, na adres wskazany w umowie jako adres do kontaktu, nie później niż 7 dni roboczych od zakończenia szkolenia lub procesu doradczego.

W dokumencie reklamacyjnym powinny być zawarte dane zamawiającego, data i miejsce realizacji szkolenia lub procesu doradczego oraz przyczyna złożenia reklamacji.

Organizator ma 14 dni roboczych na rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi.

§5 REKOMPENSATA

W przypadku uznania reklamacji organizator szkolenia proponuje jedną z poniższych metod rekompensaty:
udzielenie 15% na kolejne szkolenie
ponowna realizacja szkolenia w innym terminie wskazanym przez organizatora
dodatkowa forma szkolenia w postaci uzupełniających zajęć online
dostarczenie dodatkowych materiałów edukacyjnych drukowanych lub w formie elektronicznej

§6 POSTANOWIENIA KOŃCOWE

W sprawach nieuregulowanych niniejszą umową mają zastosowanie przepisy obowiązującego prawa, w szczególności kodeksu cywilnego oraz ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych.