

„PROCEDURA ZGŁASZANIA SKARG I REKLAMACJI SZKOLENIOWEJ W OZGA GROUP SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ”

1. Organizator usługi szkoleniowej:

OZGA GROUP spółka z ograniczoną odpowiedzialnością | ul. Cicha 1a, 75-671 Koszalin

2. Zleceniodawca usługi szkoleniowej: osoba fizyczna, osoba prawna, która zleciła Organizatorowi przeprowadzenie szkolenia.

3. Założenia szkolenia – Organizator:

- a) zostaną spełnione założone cele szkoleniowe w tym cele biznesowe i/lub edukacyjne
- b) zostanie zrealizowany merytoryczny zakres szkolenia zgodnie z przesłaną/ przekazaną ofertą / kartą usługi BUR;
- c) zostaną zapewnione właściwe warunki dotyczące szkolenia (jeżeli za wybór miejsce szkolenia odpowiada Organizator);
- d) szkolenie zostanie poprowadzone przez osobę/ trenera zaakceptowanego przez Zleceniodawcę, posiadającego wysokie kwalifikacje zawodowe, doświadczenie oraz ekspercką wiedzę specjalistyczną;
- e) zostaną spełnione inne warunki, na które umówiły się Strony.

4. Założenia szkolenia – Uczestnicy / Zleceniodawca:

- a) przygotują się do szkolenia zgodnie z wytycznymi od Trenera (jeżeli zostaną one wysłane przed szkoleniem);
- b) będą brać aktywny udział w szkoleniu;
- c) dostosują się do zasad ustalonych podczas szkolenia;
- d) w przypadku szkoleń realizowanych w ramach projektów dofinansowanych z funduszy unijnych w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego (EFS) uczestnicy dopełnią wszystkich formalności przewidzianych regulaminem projektu;
- e) zostaną spełnione inne warunki, na które umówiły się Strony.

5. Warunki formalne złożenia skargi/ reklamacji:

- a) Uczestnik szkolenia/ Zleceniodawca ma prawo złożyć skargę/ reklamację w zakresie czynności, które miały być wykonane przez Organizatora, a opisanych w punkcie 3 niniejszej procedury;
- b) Złożenie skargi/ reklamacji:
 - a. drogą mailową na adres e-mail: marta.ozga@ozgaconsulting.com albo anna.ozga@ozgaconsulting.com
 - b. telefonicznie dzwoniąc do Nas na numer +48 501 161 301
 - c. osobiście podczas spotkania z Nami
 - d. wysyłając do nas list na adres ul. Cicha 1a, 75-671 Koszalin



- c) Reklamację można złożyć najpóźniej w ciągu 7 dni roboczych licząc od następnego dnia od ostatniego dnia szkolenia.
- d) Reklamacja może pozostać nierozpatrzona przez Organizatora, jeżeli nie wpłynie do Nas w terminie wskazanym powyżej.
- e) Rozpatrzenie reklamacji/ skargi przez Operatora następuje w terminie 14 dni roboczych, a w przypadkach wymagających dodatkowych czynności wyjaśniających czas rozpatrywania reklamacji może ulec wydłużeniu maksymalnie do 21 dni roboczych.
- f) Organizator w trakcie rozpatrywania skargi/reklamacji ma prawo zwrócić się do składającego skargę/reklamację o udzielenie odpowiedzi na dodatkowe pytania.

6. Postanowienia końcowe:

- a) Informacja o rozpatrzonej skardze/ reklamacji przesyłana jest drogą elektroniczną, w oryginale pocztą na adres wskazany przez Zleceniodawcę/Uczestnika albo podczas rozmowy telefonicznej;
- b) Możliwe formy rekompensaty: powtórzenie szkolenia w całości lub w części w innym terminie; przesłanie dodatkowych materiałów szkoleniowych (w tym dostępów do nagrań Video); zniżka na następne szkolenia w wysokości do 25%;
- c) W sprawach nieuregulowanych w niniejszej procedurze oraz Ogólnych warunkach świadczenia usług szkoleniowych zastosowanie mają przepisy prawa polskiego, w szczególności Kodeks cywilny;
- d) Procedura wchodzi w życie z dniem 13 września 2019 r.

Zatwierdziła w dniu 13.09.2019 r. - Anna Ozga – Członek zarządu

Anna Ozga
Anna Ozga
Członek Zarządu



Formularza zgłoszenia reklamacji / skargi na usługę szkoleniową

Dane Uczestnika szkolenia / Zleceniodawcy
(Imię i nazwisko, nazwa firmy)

Opis zgłaszanej skargi, reklamacji

Informacje odnośnie do szkolenia
(termin i miejsce szkolenia, numer karty
BUR / ID wsparcia – jeżeli dotyczy)

Proponowana forma rekompensaty z pkt. 6
„Procedury zgłaszania skarg i reklamacji
szkoleniowej w OZGA GROUP sp. z o.o.”

.....
Data i podpis osoby składającej skargę/ reklamację

Administratorem Państwa danych osobowych jest OZGA GROUP spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Koszalinie, przy ul. Cichej 1a. Państwa dane osobowe będą przetwarzane w celu udzielania odpowiedzi na złożoną reklamację/ skargę. Podstawą do przetwarzania danych osobowych jest art. 6 ust. 1 lit. f Rozporządzenia RODO – prawnie uzasadniony interes Administratora oraz art. 6 ust. 1 lit b – w związku z zawartą umową na wykonanie usługi szkoleniowej. Więcej informacji o zasadach przetwarzania danych osobowych znajduje się w naszej Polityce prywatności, dostępnej w siedzibie naszej firmy albo na stronie www.rodowfirmie.com.pl zakładka Szkolenia RODO.

