

**„PROCEDURA ZGŁASZANIA SKARG I REKLAMACJI SZKOLENIOWEJ W
OZGA CONSULTING COMPANY MARTA OZGA”**

1. Organizator usługi szkoleniowej:

OZGA CONSULTING COMPANY Marta Ozga 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: marta.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 01 stycznia 2018 r.

Formularza zgłoszenia reklamacji / skargi na usługę szkoleniową

Miejscowość Data

Opis zgłaszanej skargi, reklamacji

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

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

**Proponowana forma rekompensaty z pkt.
6 „Procedury zgłaszania skarg i reklamacji
szkoleniowej w Ozga Consulting Company
Marta Ozga”**

.....
Podpis osoby składającej skargę/ reklamację