



**ZASADY REKLAMACJI USŁUG
SZKOLENIOWYCH ORAZ DORADCZYCH
REALIZOWANYCH PRZEZ AKADEMIE
PRZEDSIĘBIORCZOŚCI SP. Z O. O.**



§ 1

ORGANIZATOR

1. Organizatorem szkoleń jest Akademia Przedsiębiorczości Sp. z o.o., z siedzibą w Kielcach, ul. Targowa 18/5, 25-520 Kielce, KRS 0000062371, NIP 6641069313, REGON 290683445. Adresem korespondencyjnym firmy jest: ul. Zgodna 2, 27-200 Starachowice, adres e-mail uslugirozwojowe@ap.org.pl, lub ul. Rejowska 99/201, 26-110 Skarżysko–Kamienna.
2. Akademia Przedsiębiorczości organizuje zarówno doradztwo jak i szkolenia (otwarte i zamknięte), wykonując usługi z należytą starannością w zakresie i terminach szczegółowo opisanych w ofercie szkolenia.
3. Poniższa procedura stanowi regulamin zgłaszania reklamacji usług szkoleniowych oraz doradczych organizowanych przez Akademię Przedsiębiorczości sp. z o. o..

§ 2

REKLAMACJE

1. Klient ma prawo składania reklamacji usługi szkoleniowej/doradczej, jeżeli nie została ona zrealizowana zgodnie z ofertą szkolenia/doradztwa lub umową szkolenia/doradztwa.
2. Reklamacja szkolenia/doradztwa zostanie uwzględniona wyłącznie, jeżeli średnia ocen z danej usługi szkoleniowej/doradczej jest niższa niż 3.0 w skali od 1 do 5 punktów uzyskanej z ankiety oceny szkolenia/doradztwa. Aby uniknąć subiektywnej oceny poszczególnych uczestników szkoleń zaniżających ogólną średnią ocen, wzięte pod uwagę zostaną oceny wszystkich uczestników danego szkolenia, co pozwoli na jego obiektywną ocenę. Reklamacja nie zostanie uwzględniona, w przypadku, gdy średnia ocen ze szkolenia w ankiecie szkoleniowej wynosi równo lub powyżej 3.0., niezależnie od oceny osoby składającej reklamację.
3. Skarga lub reklamacja powinna zostać złożona w formie pisemnej na adres: Akademia Przedsiębiorczości Sp. z o.o., ul. Zgodna 2, 27-200 Starachowice, na formularzu stanowiącym Załącznik nr 1 do niniejszej procedury za pośrednictwem poczty tradycyjnej lub doręczona osobiście do biura firmy.
4. Reklamację można złożyć najpóźniej w ciągu 7 dni kalendarzowych licząc od dnia zakończenia szkolenia.
5. Organizator szkolenia zastrzega sobie prawo do pozostawienia reklamacji bez rozpatrzenia, jeżeli reklamacja zostanie złożona po przekroczeniu terminu 7 dni kalendarzowych od zakończenia szkolenia.
6. Organizator szkolenia ma 14 dni roboczych, od daty dostarczenia formularza, na rozpatrzenie reklamacji, a w przypadkach wymagających dodatkowych czynności wyjaśniających czas rozpatrywania reklamacji może ulec wydłużeniu maksymalnie do 28 dni roboczych.
7. Organizator szkolenia ma prawo zwrócić się do składającego skargę lub reklamację o dodatkowe pisemne wyjaśnienia.



8. Organizator szkolenia 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.

§ 3

REKOMPENSATA

1. W przypadku uznania reklamacji w całości lub częściowo, firma szkoleniowa proponuje jedną z następujących form rekompensaty:
 - zniżka 20 % na kolejne szkolenie
 - otrzymanie dodatkowych materiałów szkoleniowych
 - realizacja dodatkowej formy wsparcia, uzupełniającej szkolenie, uzgodnionej wcześniej ze składającym reklamację.