

PROCEDURA REKLAMACJI USŁUG SZKOLENIOWYCH

1. Uczestnik lub zlecający może złożyć reklamację w formie pisemnej (list polecony/mail) na adres siedziby Organizatora kursu lub osobiście.
2. Reklamację należy złożyć na Formularzu zgłoszenia reklamacji, stanowiącym zał. 1 do niniejszej procedury. Reklamację można złożyć najpóźniej w ciągu 3 dni roboczych od daty wystąpienia reklamacji.
3. Reklamacja powinna zawierać:
 - a) imię i nazwisko kursanta,
 - b) dane kontaktowe – telefon, adres, mail,
 - c) nazwa usługi,
 - d) reklamowana usługa,
 - e) wskazanie formy dogodnej formy kontaktu - listownie lub mail.
4. Organizator szkolenia ma 14 dni roboczych na rozpatrzenie reklamacji, a w przypadkach wymagających dodatkowych czynności wyjaśniających czas rozpatrywania reklamacji może ulec wydłużeniu.
5. W przypadku gdy reklamacja nie będzie zawierała wszystkich informacji, o których mowa w punkcie 3, organizator kursu powiadomi telefonicznie uczestnika o tym fakcie oraz o możliwości złożenia uzupełnionej reklamacji w ciągu 7 dni roboczych.
6. Organizator zastrzega sobie prawo do pozostawienia reklamacji bez rozpatrzenia, jeżeli reklamacja zostanie złożona po przekroczeniu terminu o którym mowa w punkcie 2.
7. Organizator zastrzega sobie prawo do braku odpowiedzi na złożoną reklamację w przypadku, gdy będzie niezrozumiała albo będzie zaprzeczała zapisom w regulaminie.
8. Możliwe formy rekompensaty:
 - a) dołączenie się do innej grupy - w przypadku złożenia reklamacji przed zakończeniem realizacji usługi oraz w przypadku gdy równocześnie utworzone zostały inne grupy,
 - b) możliwość wystąpienia o zmianę osoby prowadzącej oraz konsultacja z wykładowcą,
9. Pozostałe kwestie związane z reklamacją normowane są przez Kodeks Cywilny.
10. Procedura wchodzi w życie wraz z dniem jej zatwierdzenia.

Nowy Sącz, 25.05.2020 r.

Zatwierdził: Dyrektor Ośrodka

Centrum szkoleń operatorów i spawaczy

Siedziba główna:
 ul. Jana Pawła II 35, 33-300 Nowy Sącz
 **606 793 588**
604 973 498  sos@tisbud.pl

Filia Dębica:
 ul. Gawrzytowska 69 a, 39-200 Dębica
 **880 34 66 66**  kursy@tisbud.pl

ZAŁĄCZNIK NR 1 FORMULARZ ZGŁOSZENIA REKLAMACJI

1. Klient:.....

2. Materiał /Wyrób/ Usługa:.....

3. Przedmiot reklamacji:

.....
.....
.....
.....

4. Data usługi:

.....
.....

5, Imię i nazwisko prowadzącego:

.....
.....

6. Akademia Edukacyjna/Partner Egzaminacyjny:

.....
.....

7. Roszczenie:

.....
.....
.....
.....

Imię i nazwisko, data, podpis:.....

Centrum szkoleń operatorów i spawaczy

Siedziba główna:
 ul. Jana Pawła II 35, 33-300 Nowy Sącz
 **606 793 588**
604 973 498  sos@tisbud.pl

Filia Dębica:
 ul. Gawrzytowska 69 a, 39-200 Dębica
 **880 34 66 66**  kursy@tisbud.pl