

## PROCEDURA REKLAMACJI

### §1

Każdy uczestnik kursu organizowanego przez Ośrodek Szkoleniowy „Prymus”, ma prawo złożyć reklamację dotyczącą jakości oferowanych usług szkoleniowych (treści merytorycznej, formy organizacyjnej, itp).

### §2

Reklamację należy złożyć w formie pisemnej (dopuszcza się drogę korespondencji elektronicznej), w terminie 7 dni roboczych od daty realizacji usługi szkoleniowej.

### §3

Zgłoszenie reklamacyjne powinno zawierać:

- a) nazwę i datę kursu, wobec którego zgłaszane są zastrzeżenia;
- b) imię i nazwisko trenera prowadzącego zajęcia;
- c) opis problemu;
- d) dane kontaktowe zgłaszającego reklamację;

### §4

Reklamacja zostanie rozpatrzona w terminie trzech dni roboczych od momentu otrzymania przez Ośrodek Szkoleniowy „Prymus” informacji o powstałej nieprawidłowości.

### §5

Reklamacja zostanie rozpatrzona w przypadku, gdy ogólna średnia ocen ze wszystkich ankiet ewaluacyjnych reklamowanej usługi szkoleniowej będzie niższa niż 4,0 pkt (w skali od 1 do 6 punktów, gdzie 1pkt to ocena najniższa, a 6 pkt to ocena najwyższa). W przypadku gdy ogólna średnia ocen będzie wyższa niż 4,0 pkt reklamacja nie zostanie rozpatrzona.

### §6

W przypadku stwierdzenia zasadności złożonej reklamacji, klient może wnioskować o:

- a) ponowny bezpłatny udział uczestnika/ów w kursie o tej samej lub podobnej tematyce,
- b) zwrot części poniesionych kosztów,
- c) zwrot całości poniesionych kosztów w przypadku:

- niestawienia się trenera w dniu realizacji kursu;
- braku powiadomienia (w formie pisemnej) uczestnika/ów o zmianie terminu lub odwołaniu kursu;
- w innych przypadkach, gdy kurs nie został zrealizowany z winy Ośrodka Szkoleniowego „Prymus”;

### §7

Ośrodek Szkoleniowy „Prymus” zastrzega sobie prawo do pozostawienia reklamacji bez rozpatrzenia, jeżeli zostanie ona złożona po przekroczeniu terminu o którym mowa w §2.