

PROCEDURA REKLAMACJI USŁUG

Fundacji Silver Economy

1. Uczestnik lub zlecający może złożyć reklamację w formie pisemnej (list polecony, fax, mail) na adres siedziby Organizatora usługi 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 uczestnika,
 - b) kontakt do uczestnika - telefon i adres lub mail,
 - c) nazwa usługi,
 - d) przedmiot reklamacji,
 - e) wskazanie formy odpowiedzi- listownie lub mail.
4. Organizator usługi 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 usługi powiadomi listownie lub telefonicznie uczestnika o tym fakcie oraz o możliwości złożenia uzupełnionej reklamacji w ciągu 7 dni roboczych.
6. Organizator usługi zastrzega sobie prawo do pozostawienia reklamacji bez rozpatrzenia, jeżeli reklamacja zostanie złożona po przekroczeniu terminu o którym mowa w punkcie 2.
7. Organizator usługi zastrzega sobie prawo do braku odpowiedzi na złożoną reklamację w przypadku, gdy będzie niezrozumiała albo gdy będzie zaprzeczała zapisom w regulaminie lub umowie.
8. Możliwe formy rekompensaty:
 - a) powtórzenie usługi z inną grupą - w przypadku realizowania przez organizatora usługi z tego samego zakresu,
 - b) przepisanie się do innej grupy - w przypadku złożenia reklamacji przed zakończeniem realizacji usługi oraz w przypadku gdy równocześnie utworzone zostały inne grupy,
 - c) możliwość wystąpienia o zmianę wykładowcy,

- d) indywidualne konsultacje (osobiście, mailowo lub telefoniczne) z aktualną osobą prowadzącą,
- e) indywidualne konsultacje (osobiście, mailowo lub telefoniczne) z inną osobą prowadzącą,
- f) otrzymanie dodatkowych materiałów edukacyjnych.
- g) zwrot części kosztów związanych z realizacją usługi na rzecz uczestnika lub zamawiającego.

9. Pozostałe kwestie związane z reklamacją normowane są przez Kodeks Cywilny.

10. Procedura wchodzi w życie wraz z dniem jej zatwierdzenia.

Zatwierdził: Pełnomocnik ds. SZJ

Nowy Sącz, 09.03.2019 r.

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:.....