

## **Procedura rozpatrywania reklamacji w firmie DOMAR – Grzesiewicz Szkolenia**

### **1. Cel procedury**

Celem procedury jest zapewnienie sprawnego, przejrzystego i zgodnego z prawem procesu przyjmowania, rejestrowania i rozpatrywania reklamacji dotyczących usług szkoleniowych świadczonych przez PHU **DOMAR Dominika Grzesiewicz**, wpisaną do CEIDG. Procedura wspiera realizację wymagań **SUS 2.0, Standardu Usług Rozwojowych** oraz zasad funkcjonowania usług w **Bazie Usług Rozwojowych (BUR)**.

---

### **2. Zakres procedury**

Procedura dotyczy wszystkich reklamacji składanych przez uczestników usług rozwojowych, niezależnie od formy (ustna, pisemna, elektroniczna). Reklamacje mogą dotyczyć m.in.:

- programu i treści szkolenia,
  - materiałów dydaktycznych,
  - jakości pracy trenera/prowadzącego,
  - organizacji i warunków realizacji szkolenia,
  - obsługi administracyjnej.
- 

### **3. Sposób składania reklamacji**

3.1. Reklamacje można złożyć:

- **osobiście** – w siedzibie firmy (Chorzów, ul. Opolska 3 i 3A),
- **listownie** – na adres firmy,
- **mailowo** – na adres: kontakt@grzesiewicz szkolenia.pl,
- **przez formularz reklamacyjny** – dostępny na stronie internetowej: [www.grzesiewicz szkolenia.pl](http://www.grzesiewicz szkolenia.pl).

3.2. Reklamacja powinna zawierać dane zgodne z formularzem reklamacyjnym, w szczególności:

- dane zgłaszającego (imię, nazwisko, kontakt),
  - nazwę i numer BUR usługi,
  - datę realizacji szkolenia,
  - opis problemu i uzasadnienie,
  - oczekiwany sposób rozwiązania reklamacji.
- 

### **4. Rejestracja i terminy rozpatrywania**

4.1. Każda reklamacja jest wpisywana do **Rejestru Reklamacji**, w którym odnotowuje się: datę wpływu, dane zgłaszającego, przedmiot reklamacji, sposób rozpatrzenia i datę odpowiedzi.

4.2. Reklamacje rozpatrywane są w terminie **14 dni roboczych** od ich otrzymania. W uzasadnionych przypadkach (np. konieczność dodatkowych wyjaśnień) termin może zostać wydłużony, o czym klient zostanie poinformowany.

---

### **5. Sposób rozpatrywania**

5.1. Reklamacje analizuje właściciel firmy lub osoba przez niego upoważniona.

5.2. W przypadku uznania reklamacji za zasadną, podejmowane są działania naprawcze, takie jak:

- zwrot części lub całości kosztów szkolenia,
- umożliwienie bezpłatnego udziału w kolejnym szkoleniu,
- korekta dokumentów rozliczeniowych,
- inne działania uzgodnione z klientem.

5.3. W przypadku nieuwzględnienia reklamacji klient otrzymuje odpowiedź wraz z uzasadnieniem faktycznym i prawnym (w formie pisemnej lub elektronicznej).

---

### **6. Odwołanie**

6.1. Klient ma prawo odwołać się od decyzji w sprawie reklamacji w terminie **7 dni kalendarzowych** od dnia otrzymania odpowiedzi.

6.2. Odwołanie należy złożyć w formie pisemnej lub elektronicznej.

6.3. Odwołanie rozpatruje właściciel firmy w terminie **7 dni roboczych** od jego otrzymania.

---

### **7. Poufność i ochrona danych**

7.1. Wszystkie dane i informacje dotyczące reklamacji są traktowane jako poufne.

7.2. Dane osobowe przetwarzane są zgodnie z **RODO** i Polityką Prywatności dostępną na stronie [www.grzesiewicz szkolenia.pl](http://www.grzesiewicz szkolenia.pl).

---

### **8. Postanowienia końcowe**

8.1. Aktualna wersja procedury jest dostępna w siedzibie firmy oraz na stronie internetowej.

8.2. Procedura obowiązuje od dnia **05.08.2024 r.** i podlega aktualizacji w przypadku zmian w przepisach prawa lub regulaminach BUR/SUS.