

## Załącznik nr 5 do Procedury

### Procedura reklamacji

1. W przypadku szkoleń i usług doradczych otwartych – uczestnik, a w przypadku szkoleń i usług doradczych zamkniętych - zlecający może złożyć reklamację osobiście w formie pisemnej w siedzibie ISS Projekt Sp. z o.o. lub listownie, faxem oraz mailowo na adres wskazany w regulaminie.
2. Reklamację można złożyć najpóźniej w ciągu 2 dni roboczych od daty wystąpienia reklamacji.
3. Reklamacja powinna zawierać:
  - a) imię i nazwisko uczestnika szkolenia lub usługi doradczej,
  - b) kontakt do uczestnika szkolenia lub usługi doradczej – telefon i adres lub mail,
  - c) nazwa szkolenia lub usługi doradczej,
  - d) przedmiot reklamacji,
  - e) wskazanie formy odpowiedzi – listownie lub mail.
4. Organizator szkolenia lub usługi doradczej ma 10 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 zawierać wszystkich informacji, o których mowa w punkcie 3., organizator szkolenia lub usługi doradczej powiadomi listownie lub telefonicznie uczestnika o tym fakcie oraz o możliwości złożenia uzupełnionej reklamacji w ciągu 7 dni roboczych.
6. Organizator szkolenia lub usługi doradczej zastrzega sobie prawo do pozostawienia reklamacji bez rozpatrzenia, jeżeli reklamacja zostanie złożona po przekroczeniu terminu o którym mowa w punkcie 2.
7. Organizator szkolenia lub usługi doradczej zastrzega sobie prawo do braku odpowiedzi na złożoną reklamację w przypadku, gdy będzie niezrozumiała albo gdy będzie zaprzeczała zapisom w regulaminie lub umowie (jeśli dotyczy).
8. Możliwe formy rekompensaty:
  - a) powtórzenie szkolenia z inną grupą – w przypadku realizowania przez organizatora - szkolenia z tego samego zakresu,
  - b) przepisanie się do innej grupy – w przypadku złożenia reklamacji przed zakończeniem realizacji szkolenia oraz w przypadku, gdy równocześnie utworzone zostały inne grupy,
  - c) powtórzenie usługi doradczej w innym terminie
  - d) możliwość wystąpienia o zmianę wykładowcy,
  - e) indywidualne konsultacje (osobiście, mailowo lub telefoniczne) z aktualnym wykładowcą,
  - f) indywidualne konsultacje (osobiście, mailowo lub telefoniczne) z innym wykładowcą,
  - g) otrzymanie dodatkowych materiałów szkoleniowych,
  - h) zwrot części kosztów związanych z realizacją szkoleń na rzecz uczestnika w przypadku szkoleń otwartych.
9. Pozostałe kwestie związane z reklamacją normowane są przez Kodeks Cywilny.



ISS Projekt Sp. z o.o.

Ul. Słowackiego 24/61, 35-060 Rzeszów

tel: 797 828 425, e-mail: [biuro@issprojekt.pl](mailto:biuro@issprojekt.pl) NIP: 517 036 75 35