



## **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 Instytutu Doskonałości Strategicznej Sp. z o. o. lub listownie oraz mailowo na adres wskazany w regulaminie.
2. Reklamację można złożyć najpóźniej w ciągu 2 dni roboczych od daty wystąpienia zdarzenia wywołującego przedmiot 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.
8. Forma i wysokość rekompensaty będą ustalane indywidualnie dla każdego uczestnika bądź zlecającego.
9. Pozostałe kwestie związane z reklamacją normowane są przez Kodeks Cywilny.