

## **Regulamin Reklamacji w Przedsiębiorstwie Szukoleniowym**

**Centrum Rozwoju Przedsiębiorczości Patryk Trojan 95-200 Pabianice, ul.  
Karniszewicka 89, NIP: 731-207-59-80**

**1. Postanowienia ogólne** 1.1. Niniejszy regulamin określa zasady składania oraz rozpatrywania reklamacji dotyczących szkoleń organizowanych przez przedsiębiorstwo **Centrum Rozwoju Przedsiębiorczości Patryk Trojan 95-200 Pabianice, ul.**

**Partyzancka 53A lok 3, NIP: 731-207-59-80.** 1.2. Regulamin obowiązuje wszystkich uczestników szkoleń, niezależnie od formy ich realizacji (zdalnej, stacjonarnej, hybrydowej).

**2. Definicje** 2.1. Uczestnik – osoba fizyczna lub prawna, która zarejestrowała się na szkolenie organizowane przez przedsiębiorstwo. 2.2. Reklamacja – pisemne zgłoszenie Uczestnika dotyczące niewłaściwego wykonania usługi szkoleniowej.

**3. Podstawy reklamacji** 3.1. Reklamacja może być złożona w przypadku: a) Niezgodności programu szkolenia z przedstawionym opisem. b) Niezadowolonia z jakości prowadzenia szkolenia. c) Problemów technicznych uniemożliwiających udział w szkoleniu zdalnym. d) Innych sytuacji, które Uczestnik uznaje za niezgodne z umową.

**4. Sposób składania reklamacji** 4.1. Reklamacje należy składać w formie pisemnej, drogą mailową na adres: [reklamacje@centrumrozwoju.eu](mailto:reklamacje@centrumrozwoju.eu). 4.2. Reklamacja powinna zawierać: a) Imię i nazwisko Uczestnika. b) Numer telefonu kontaktowego. c) Nazwę szkolenia oraz datę jego odbycia. d) Szczegółowy opis problemu. e) Wskazanie oczekiwań Uczestnika w związku z reklamacją.

**5. Termin składania reklamacji** 5.1. Reklamacje należy składać w terminie 14 dni od daty zakończenia szkolenia.

**6. Potwierdzenie odbioru reklamacji** 6.1. Przedsiębiorstwo potwierdzi odbiór reklamacji w ciągu 3 dni roboczych od jej złożenia.

**7. Rozpatrywanie reklamacji** 7.1. Reklamacje będą rozpatrywane w terminie 14 dni roboczych od daty ich złożenia. 7.2. W przypadku potrzeby przeprowadzenia dodatkowych wyjaśnień, termin ten może ulec wydłużeniu, o czym Uczestnik zostanie poinformowany.

**8. Forma odpowiedzi na reklamację** 8.1. Odpowiedź na reklamację będzie udzielona Uczestnikowi na piśmie, drogą mailową.

**9. Uwzględnienie reklamacji** 9.1. W przypadku uwzględnienia reklamacji, Uczestnikowi przysługuje: a) Zwrot kosztów szkolenia. b) Udział w innym szkoleniu o równoważnej wartości. c) Inne formy rekompensaty, zgodnie z decyzją przedsiębiorstwa.

**10. Odrzucenie reklamacji** 10.1. Reklamacja może zostać odrzucona w przypadku: a) Nieprzestrzegania terminu składania reklamacji. b) Braku wystarczających dowodów na zasadność reklamacji. c) Zgłoszenia reklamacji dotyczącej okoliczności, które nie są objęte niniejszym regulaminem.

**11. Prawo do zmiany regulaminu** 11.1. Przedsiębiorstwo zastrzega sobie prawo do zmiany regulaminu. Zmiany będą publikowane na stronie internetowej przedsiębiorstwa.

**12. Klauzula końcowa** 12.1. Regulamin wchodzi w życie z dniem jego publikacji na stronie internetowej przedsiębiorstwa [www.centrumrozwoju.eu](http://www.centrumrozwoju.eu). 12.2. W sprawach nieuregulowanych w regulaminie zastosowanie mają przepisy Kodeksu cywilnego.

**13. Kontakt w sprawie reklamacji** 13.1. Wszelkie pytania dotyczące reklamacji należy kierować na adres mailowy: [reklamacje@centrumrozwoju.eu](mailto:reklamacje@centrumrozwoju.eu) lub telefonicznie pod numer: tel: **722-269-419**

**1-4. Poufność danych** 14.1. Przedsiębiorstwo zapewnia, że wszelkie dane osobowe - Uczestników będą traktowane jako poufne i nie będą udostępniane osobom trzecim.

**15. Zgoda na przetwarzanie danych** 15.1. Składając reklamację, Uczestnik wyraża zgodę na przetwarzanie swoich danych osobowych w celu rozpatrzenia reklamacji.

**16. Zasady obowiązujące w szkoleniach zdalnych** 16.1. W przypadku szkoleń zdalnych Uczestnik zobowiązany jest do posiadania odpowiedniego sprzętu oraz dostępu do Internetu.

**17. Zasady obowiązujące w szkoleniach stacjonarnych** 17.1. W przypadku szkoleń stacjonarnych Uczestnik zobowiązany jest do przestrzegania zasad bezpieczeństwa obowiązujących w miejscu odbywania szkolenia.

**18. Zasady obowiązujące w szkoleniach hybrydowych** 18.1. Uczestnicy szkoleń hybrydowych zobowiązani są do aktywnego uczestnictwa w obu formach szkolenia, zdalnej i stacjonarnej.

**19. Przyczyny niezrealizowania szkolenia** 19.1. W przypadku odwołania szkolenia przez przedsiębiorstwo, Uczestnik zostanie poinformowany o tym niezwłocznie oraz zaproponowane zostaną alternatywne terminy.

**20. Zgłoszenia osób trzecich** 20.1. Uczestnik ma prawo zgłaszać reklamację w imieniu osoby trzeciej pod warunkiem uzyskania jej zgody.

**21. Rola moderatora** 21.1. Moderator szkolenia jest odpowiedzialny za zapewnienie prawidłowego przebiegu szkolenia oraz udzielanie wsparcia technicznego.

**22. Protokół reklamacyjny** 22.1. Reklamacje będą dokumentowane w formie protokołu, który stanowić będzie dowód rozpatrzenia reklamacji.

**23. Ochrona konsumentów** 23.1. Uczestnicy szkoleń mają prawo do ochrony swoich interesów zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.

**24. Informacje dodatkowe** 24.1. Uczestnicy mogą zgłaszać dodatkowe pytania lub wątpliwości dotyczące szkoleń na adres mailowy: [reklamacje@centrumrozwoju.eu](mailto:reklamacje@centrumrozwoju.eu)

**25. Informacja o dostępności** 25.1. Przedsiębiorstwo informuje Uczestników o dostępności materiałów szkoleniowych oraz ich formacie.

**26. Właściwość sądu** 26.1. W przypadku sporu wynikającego z niniejszego regulaminu, właściwy będzie sąd właściwy dla siedziby przedsiębiorstwa.

**27. Wydanie certyfikatów** 27.1. Uczestnicy, którzy ukończą szkolenie, otrzymają certyfikaty potwierdzające ich udział.

**28. Zasady dyscypliny** 28.1. Uczestnicy są zobowiązani do przestrzegania zasad dyscypliny podczas szkoleń.

**29. Obowiązki Uczestników** 29.1. Uczestnicy są zobowiązani do aktywnego uczestnictwa w szkoleniach oraz do przestrzegania regulaminów wewnętrznych.

**30. Akceptacja regulaminu** 30.1. Przystąpienie do szkolenia jest równoznaczne z akceptacją niniejszego regulaminu.

Niniejszy regulamin ma na celu zapewnienie wysokiej jakości usług oraz satysfakcji Uczestników szkoleń.