

PROCEDURA REKALMACYJNA

1. Każdy uczestnik usługi rozwojowej ma prawo wniesienia reklamacji z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usługi rozwojowej, zgodnie z procedurą.
2. Reklamacja powinna zostać złożona osobiście w celu spisania przez pracownika biura lub w formie pisemnej (dopuszcza się oświadczenie przesłane pocztą tradycyjną lub e-mailem).
3. Zgłoszenie reklamacyjne należy złożyć do siedziby BLUEFORM Marcin Kozłowski ul. Armii Krajowej 25 w Jastrzębiu-Zdroju lub przesłać e-mailem na adres biuro@blueform.pl.
4. Termin składania reklamacji wynosi 5 dni roboczych, licząc od dnia, w którym usługa została wykonana lub powinna być wykonana.
5. Reklamacja musi zawierać:
 - a. przedmiot reklamacji – nazwę usługi rozwojowej, termin i miejsce realizacji,
 - b. powód reklamacji i szczegółowy opis niezgodności, wraz z oczekiwaniami uczestnika kursu wobec organizatora,
 - c. dane osoby zgłaszającej reklamację: imię, nazwisko, telefon, e-mail, adres do korespondencji.
6. Usługodawca rozpatruje reklamację w terminie 15 dni roboczych, licząc od dnia następnego od jej wniesienia. Jeśli reklamacja w tym czasie nie może zostać rozpatrzona, Usługodawca powiadamia reklamującego na piśmie o przyczynach opóźnienia i przewidywanym terminie rozpatrzenia reklamacji.
7. W przypadku stwierdzenia zasadności wniesionej reklamacji uczestnikowi przysługuje:
 - a. częściowy zwrot kosztów usługi rozwojowej,
 - b. możliwość ponownego uczestnictwa w usłudze o tym samym zakresie w najbliższym możliwym terminie,
 - c. możliwość uczestnictwa w doradztwie indywidualnym dotyczącym zakresu usługi.
8. Oceny zasadności reklamacji dokonuje Koordynator po sprawdzeniu realizacji usługi oraz rozmowie z prowadzącym usługę. Decyzję o stwierdzeniu zasadności reklamacji oraz sposobu zadośćuczynienia podejmuje właściciel firmy.
9. Naruszenie warunków postępowania reklamacyjnego skutkuje nieważnością wniesionej reklamacji.
10. Każda reklamacja podlega rejestracji w rejestrze reklamacji i służy do oceny działania firmy dokonywanej corocznie przez właściciela.
11. Z postępowania reklamacyjnego sporządzany jest protokół/notatka wewnętrzna, który jest udostępniany do wglądu w siedzibie firmy.
12. Niezależnie od wyniku procesu reklamacji, uczestnik kursu otrzymuje pisemne stanowisko organizatora w tym zakresie wraz z uzasadnieniem decyzji oraz wytycznymi dotyczącymi dalszego sposobu postępowania.