

PROCEDURA REKLAMACYJNA

Kursy stacjonarne Klimek Academy

Niniejszy dokument określa sposób zgłaszania i rozpatrywania reklamacji dotyczących kursów, szkoleń i warsztatów stacjonarnych organizowanych przez Klimek Academy. Procedura ma ułatwić sprawne wyjaśnienie zgłoszenia i nie ogranicza praw przysługujących uczestnikowi na podstawie obowiązujących przepisów prawa.

1. Kiedy można złożyć reklamację

- Reklamacja może dotyczyć w szczególności sposobu realizacji usługi szkoleniowej, jej zgodności z zawartą umową, organizacji kursu, materiałów lub innych elementów świadczenia Organizatora.
- Reklamacja nie służy do zgłaszania rezygnacji z kursu. Zasady rezygnacji, zmian terminów i rozliczeń określa Regulamin Kursów Stacjonarnych oraz warunki konkretnej oferty.
- Jeżeli zgłoszenie dotyczy bezpieczeństwa, naruszenia granic lub zachowania innego uczestnika podczas trwającego kursu, prosimy – jeżeli sytuacja tego wymaga – zgłosić ją prowadzącemu niezwłocznie, niezależnie od późniejszego złożenia formalnej reklamacji.

2. Jak złożyć reklamację

- Reklamację można przesłać drogą elektroniczną na adres: [E-MAIL DO REKLAMACJI].
- Reklamację można również przekazać w inny sposób dopuszczony przez obowiązujące przepisy lub wskazany przez Klimek Academy.
- Dla sprawnego rozpatrzenia zgłoszenia zalecamy zachowanie potwierdzenia jego wysłania.

3. Co powinna zawierać reklamacja

- imię i nazwisko osoby składającej reklamację;
- adres e-mail lub inne dane kontaktowe umożliwiające udzielenie odpowiedzi;
- nazwę kursu, miejsce oraz termin szkolenia, którego dotyczy zgłoszenie;
- możliwie dokładny opis sytuacji lub problemu;
- datę wystąpienia zdarzenia, jeżeli ma znaczenie dla sprawy;
- oczekiwany sposób rozwiązania sprawy, jeżeli uczestnik chce go wskazać;
- materiały pomocnicze, jeżeli są istotne dla wyjaśnienia sprawy.

4. Brak części informacji

- Brak któregoś z zalecanych elementów nie powoduje automatycznie odrzucenia reklamacji.
- Jeżeli do rozpatrzenia sprawy potrzebne będą dodatkowe informacje, Klimek Academy może poprosić osobę składającą reklamację o ich uzupełnienie.

5. Rozpatrzenie reklamacji

- Po otrzymaniu reklamacji Klimek Academy analizuje zgłoszenie oraz, jeżeli jest to potrzebne, informacje związane z realizacją danego kursu.

- Reklamacje są rozpatrywane w terminie wynikającym z właściwych przepisów prawa. Jeżeli w danym przypadku przepisy przewidują szczególny termin odpowiedzi, Organizator stosuje ten termin.
- Odpowiedź zostanie przekazana na adres e-mail lub w inny uzgodniony sposób.
- W odpowiedzi Klimek Academy poinformuje o wyniku rozpatrzenia reklamacji oraz – jeżeli reklamacja zostanie uwzględniona – o proponowanym sposobie rozwiązania sprawy.

6. Możliwe sposoby rozwiązania

- W zależności od charakteru zgłoszenia i obowiązujących przepisów rozwiązanie może obejmować w szczególności wyjaśnienie sytuacji, uzupełnienie określonego elementu świadczenia, ponowny dostęp do materiału, możliwość uzupełnienia zajęć, odpowiednią korektę rozliczenia lub inne uzasadnione rozwiązanie.
- Każda reklamacja jest rozpatrywana indywidualnie. Złożenie reklamacji nie oznacza automatycznie prawa do konkretnego sposobu jej rozwiązania, jeżeli takie prawo nie wynika z umowy lub obowiązujących przepisów.

7. Reklamacje dotyczące prowadzącego lub personelu

- Jeżeli reklamacja dotyczy osoby prowadzącej szkolenie lub innej osoby reprezentującej Klimek Academy, uczestnik może opisać sytuację bezpośrednio w zgłoszeniu.
- W miarę możliwości sprawa zostanie rozpatrzona przez osobę, która nie jest bezpośrednio przedmiotem zgłoszenia.
- Informacje będą udostępniane wyłącznie osobom, które powinny mieć do nich dostęp w celu wyjaśnienia sprawy, z uwzględnieniem obowiązujących przepisów.

8. Reklamacje dotyczące bezpieczeństwa i granic

- Zgłoszenia dotyczące bezpieczeństwa, niepożądanego dotyku, naruszenia granic, dyskryminacji, zastraszania lub innego poważnego zachowania będą traktowane ze szczególną uwagą.
- Jeżeli sytuacja wystąpi podczas szkolenia i wymaga natychmiastowej reakcji, uczestnik powinien w pierwszej kolejności poinformować prowadzącego lub inną osobę reprezentującą Klimek Academy, o ile jest to dla niego możliwe i bezpieczne.
- Złożenie formalnej reklamacji może nastąpić niezależnie od zgłoszenia dokonanego podczas kursu.

9. Dane osobowe i poufność

- Dane przekazane w związku z reklamacją będą przetwarzane w zakresie niezbędnym do przyjęcia, analizy, udzielenia odpowiedzi i udokumentowania sposobu rozpatrzenia zgłoszenia.
- Jeżeli reklamacja zawiera informacje dotyczące zdrowia lub inne szczególne kategorie danych, będą one przetwarzane zgodnie z właściwymi przepisami o ochronie danych osobowych.
- Szczegółowe informacje dotyczące przetwarzania danych znajdują się w Polityce Prywatności Klimek Academy.

10. Prawa uczestnika

- Niniejsza procedura nie ogranicza praw konsumenta ani innych praw przysługujących uczestnikowi na podstawie bezwzględnie obowiązujących przepisów.

- Jeżeli uczestnik nie zgadza się ze sposobem rozpatrzenia reklamacji, może korzystać z przysługujących mu środków prawnych oraz pozasądowych sposobów dochodzenia roszczeń, jeżeli mają zastosowanie.

11. Dane kontaktowe do reklamacji

Klimek Academy

E-mail do reklamacji: office@klimekacademy.com

Adres korespondencyjny: Ogórkowa 12P/2, 04-998 Warszawa

Strona internetowa: www.klimek-academy.com

12. Wzór informacji, które warto podać

Imię i nazwisko: _____

E-mail / telefon: _____

Nazwa kursu: _____

Miejsce i termin: _____

Opis reklamacji:

Oczekiwany sposób rozwiązania (opcjonalnie):

Dokument należy stosować łącznie z aktualnym Regulaminem Kursów Stacjonarnych oraz Polityką Prywatności Klimek Academy.