

PROCEDURA REKLAMACJI

Organizatorem szkoleń jest **Dawid Mirocha**, prowadzący jednoosobową działalność gospodarczą pod firmą **Rezervo Dawid Mirocha**,
NIP: 6312721209, REGON: 528234380,
z siedzibą: ul. Cichociemnych 4/25, 44-122 Gliwice,
zwany dalej „**Organizatorem**” lub „**Rezervo**”,

§1

Klient ma prawo oczekiwać, że:

1. Zostaną spełnione założone cele szkolenia zgodnie z zawartą umową.
2. Prowadzący będzie posiadał wiedzę merytoryczną dotyczącą zagadnień szkoleniowych.
3. Prowadzący szkolenie przeprowadzi zajęcia w sposób profesjonalny, zgodnie ze specyfiką kształcenia przewidzianą programem szkolenia.
4. W czasie szkolenia/kursu zostanie zrealizowany zakres merytoryczny szkolenia.

§2

Organizator szkolenia oraz prowadzący szkolenie ma prawo oczekiwać, że:

1. Uczestnik szkolenia/kursu w pełni angażuje się w proces kształcenia.
2. Uczestnik chętnie weźmie udział w przygotowanych przez prowadzącego szkolenie zajęciach i ćwiczeniach.
3. Uczestnik dostosuje się do ustalonych w czasie szkolenia reguł.
4. Zostaną spełnione minimalne wymagania wskazane w karcie szkolenia.
5. W przypadku szkoleń realizowanych w ramach projektów dofinansowanych z funduszy unijnych uczestnik/ uczestnicy /klient

dopełnią wszystkich formalności przewidzianych regulaminem projektu. W szczególności :

- a. uczestnik szkolenia ma obowiązek przybyć na szkolenie we wskazanym czasie i terminie, :
- b. uczestnik ma obowiązek podpisać się na liście uczestników oraz uczestniczyć w minimalnym czasie szkolenia wskazanym w karcie szkolenia, aby móc otrzymać zaświadczenie o ukończeniu szkolenia.
- c. klient udostępni wszystkie niezbędne informacje umożliwiające dostosowanie programu szkolenia.

§3

1. Uczestnik szkolenia (w przypadku szkoleń otwartych) lub zlecający (w przypadku szkoleń zamkniętych) może złożyć reklamację, jeśli ma zastrzeżenia do kwestii zawartych w §1 niniejszej procedury.
2. Reklamacja powinna zostać złożona w za pośrednictwem poczty, poczty elektronicznej, doręczona osobiście lub poprzez formularz dostępny na stronie internetowej <https://rezervo.pl/zglos-reklamacje>
3. Reklamację należy kierować do Organizatora.
4. Reklamację można złożyć najpóźniej w ciągu 3 dni, licząc od dnia zakończenia szkolenia.
5. Organizator szkolenia zastrzega sobie prawo do pozostawienia reklamacji bez rozpatrzenia, jeżeli zostanie ona złożona po przekroczeniu terminu, o którym mowa w ust. 4.
6. Organizator szkolenia ma 14 dni roboczych na rozpatrzenie reklamacji.
7. Organizator szkolenia ma prawo zwrócić się do składającego reklamację o dodatkowe pisemne wyjaśnienia.
8. Możliwe formy rekompensaty:
 - otrzymanie dodatkowych materiałów edukacyjnych,

- dostęp do szkoleń i kursów online,
- dodatkowe spotkanie doradcze lub szkoleniowe,
- rekompensata finansowa – w przypadku gdy usunięcie niezgodności jest niemożliwe; rekompensata finansowa nie może przekroczyć 30% wartości usługi.

§4

1. Pozostałe kwestie związane z reklamacją regulowane są przez przepisy Kodeksu cywilnego.
2. Wszelkie spory będą rozstrzygane polubownie, a w przypadku braku porozumienia sądem właściwym do ich rozpatrzenia będzie sąd właściwy miejscowo dla siedziby Organizatora.

§5

Procedura reklamacji zostaje wprowadzona z dniem 25.01.2026 r. i obowiązuje od tego dnia.