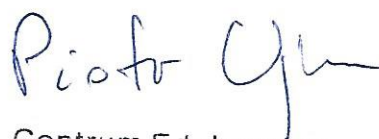


Procedura zgłaszania skarg i reklamacji na usługi szkoleniowe

1. Każdy kursant ma prawo do składania reklamacji dotyczących usług szkoleniowych w terminie 14 dni kalendarzowych od daty zaistnienia zdarzenia reklamowanego.
2. Reklamacje usług szkoleniowych można zgłaszać w formie pisemnej listem poleconym lub mailem, na tradycyjny lub elektroniczny adres Centrum Edukacyjne COMMA.
3. Pismo zawierające reklamację powinno zawierać:
 - a. dane kontaktowe do kursanta zgłaszającego reklamację, tj. minimum imię i nazwisko, adres, telefon, e-mail,
 - b. nazwę i datę usługi (imię i nazwisko lektora) wobec której zgłasza się zastrzeżenie,
 - c. przedmiot reklamacji – opis zgłoszonego problemu,
 - d. uzasadnienie reklamacji,
 - e. proponowany sposób rozwiązania sprawy – oczekiwania wobec Centrum Edukacyjne COMMA, m.in:
 - bezpłatne dodatkowe materiały dydaktyczne,
 - bezpłatne powtórzenie lekcji z innym lektorem,
 - zwrot kosztów usługi.
4. Zgłoszone reklamacje zostaną rozpatrzone nie później niż w ciągu 14 dni kalendarzowych liczonych od momentu otrzymania przez Centrum Edukacyjne COMMA informacji o powstałej nieprawidłowości, a w przypadkach szczególnie skomplikowanych, czas rozpatrywania reklamacji może ulec wydłużeniu. Decyzja dotycząca reklamacji z ewentualną propozycją rekompensaty w przypadku, gdy reklamacja jest zasadna, zostanie przesłana składającemu reklamację pocztą elektroniczną lub pocztą tradycyjną.



Centrum Edukacyjne
COMMA
Piotr Ujma
42-244 Mstów, ul. Wolności 106
tel. 034/3448726, kom. 0604216498
NIP 949-013-71-06, JDS 150215862