

PROCEDURA REKLAMACJI USŁUG SZKOLENIOWYCH STOSOWANA W ESTMI CONSULTING Sp. z o. o.

1. Klient usług szkoleniowych ma prawo do roszczeń i reklamacji w przypadku posiadania uzasadnionych zastrzeżeń co do wykonania przez ESTMI Consulting Sp. z o. o. usługi szkoleniowej zgodnie z zawartą umową.
2. Reklamacji może podlegać:
 - a) niewykonanie usługi szkoleniowej,
 - b) częściowe wykonanie usługi szkoleniowej,
 - c) wykonanie usługi szkoleniowej bez dołożenia należytej staranności.
3. Zgłoszenia reklamacyjne należy składać nie później niż po upływie 7 dni od daty zakończenia szkolenia pisemnie na adres korespondencyjny ESTMI Consulting Sp. z o. o. lub mailowo na adres: roman@detal.edu.pl.
4. ESTMI Consulting Sp. z o. o. zastrzega sobie prawo do pozostawienia reklamacji bez rozpatrzenia, jeżeli reklamacja zostanie złożona po przekroczeniu terminu, o którym mowa w pkt. 3 niniejszej procedury.
5. Zgłoszenie reklamacyjne powinno zawierać:
 - a) dane identyfikacyjne klienta zgłaszającego reklamację tj. imię i nazwisko osoby lub nazwę firmy zgłaszającej reklamację, adres, telefon kontaktowy, e-mail,
 - b) nazwę oraz datę usługi, względem której zgłaszana jest reklamacja,
 - c) opis zgłaszanych zastrzeżeń wraz z argumentacją,
 - d) proponowany sposób zadośćuczynienia.
6. Rozpatrzenie reklamacji na podstawie dostarczonej dokumentacji następuje w ciągu 14 dni roboczych od dnia odbioru zgłoszenia reklamacyjnego. W przypadku gdy zgłoszenie reklamacyjne jest niekompletne lub zawiera istotne braki utrudniające jego rozpatrzenie, termin rozpatrzenia reklamacji liczony jest od dnia uzupełnienia reklamacji przez zgłaszającego.
7. O przyjęciu lub odrzuceniu reklamacji zgłaszający reklamację jest informowany pisemnie. Informacja pisemna jest wysyłana e-mailem lub pocztą, zgodnie z formą wybraną przez zgłaszającego.
8. Możliwe formy rekompensaty proponowane przez ESTMI Consulting Sp. z o. o.:
 - a) powtórzenie szkolenia w innym terminie na koszt ESTMI Consulting Sp. z o. o.,
 - b) zniżka 30% na kolejną usługę szkoleniową,
 - c) otrzymanie dodatkowych materiałów edukacyjnych.
10. Pozostałe kwestie związane z reklamacją normowane są przez Kodeks Cywilny.