

Regulamin reklamacji szkolenia

I. PRZEPISY WSTĘPNE I TERMINOLOGIA

1. Postanowienia obligatoryjne

Niniejszy dokument ustanawia zasady i proceduralne ramy postępowania w zakresie weryfikacji standardu i zgłaszania niezgodności Usług Rozwojowych realizowanych przez Usługodawcę Rozwojowego MI6 Michał Pisańczuk NIP 7311897964 Regon 100336228, w szczególności tych finansowanych z publicznych środków za pośrednictwem Bazy Usług Rozwojowych (BUR). Regulamin ma zastosowanie do wszystkich Usług Rozwojowych, niezależnie od ich formy realizacji (tj. stacjonarnej, zdalnej lub hybrydowej).

2. Definicje użyte w dokumencie

Osoba Korzystająca z Usługi (OKU): Osoba fizyczna lub prawna, która dokonała rejestracji i/lub uczestniczy w Usłudze Rozwojowej organizowanej przez Usługodawcę Rozwojowego.

Zgłoszenie Niezgodności Usługi (ZNU): Pisemny wniosek inicjowany przez OKU, którego celem jest wszczęcie formalnej procedury weryfikacji standardu Usługi Rozwojowej z powodu stwierdzonego niewłaściwego lub nienależytego wykonania zobowiązania.

II. ZAKRES WERYFIKACJI STANDARDU USŁUGI

ZNU może zostać złożone przez OKU wyłącznie, jeżeli stwierdzona niezgodność dotyczy jednego lub więcej z następujących kryteriów weryfikacji:

1. Niezgodność merytoryczna programu Usługi z opisem zawartym w Karcie Usługi.
2. Uchybienia w sposobie prowadzenia Usługi (np. brak wiedzy merytorycznej Eksperta, nieprofesjonalne zachowanie Trenera).
3. Wykazane niedopełnienie warunków organizacyjnych, leżących w odpowiedzialności Usługodawcy Rozwojowego.
4. Wystąpienie awarii technicznych, które uniemożliwiły efektywny udział OKU w Usłudze Zdalnej, o ile awaria ta była spowodowana przez infrastrukturę Usługodawcy Rozwojowego.

III. FORMA ZGŁOSZENIA I RAMY CZASOWE

1. Termin zaskarżenia

OKU ma prawo zainicjować Procedurę Weryfikacji Standardu poprzez złożenie ZNU w terminie nieprzekraczającym 14 dni kalendarzowych, licząc od daty faktycznego zakończenia świadczenia danej Usługi Rozwojowej. Zgłoszenia złożone po tym terminie zostaną formalnie pozostawione bez rozpatrzenia.

2. Wymogi proceduralne

ZNU musi zostać złożone wyłącznie w formie pisemnej (elektronicznej, np. na adres e-mail) i musi zawierać wszystkie obowiązkowe elementy proceduralne, w tym szczegółowy opis problemu oraz wskazanie oczekiwanego Działania Naprawczego.

IV. PROCES POSTĘPOWANIA WERYFIKACYJNEGO

1. Potwierdzenie i analiza wpływu

Usługodawca Rozwojowy jest zobowiązany do pisemnego (elektronicznego) potwierdzenia wpływu ZNU w ciągu maksymalnie 3 dni roboczych od daty jego otrzymania. Zespół weryfikacyjny dokonuje analizy formalnej i merytorycznej zgłoszenia. W przypadku braków formalnych, Usługodawca Rozwojowy ma prawo wezwać OKU do ich uzupełnienia w wyznaczonym terminie.

2. Ustalenie decyzji i ramy czasowe

Postępowanie Weryfikacyjne kończy się wydaniem ostatecznej Decyzji w terminie 14 dni roboczych od daty wpływu kompletnego ZNU. W przypadku konieczności przeprowadzenia pogłębionej weryfikacji (np. analiza nagrań sesji, konsultacje z Ekspertem), termin ten może zostać jednokrotnie wydłużony, o czym OKU zostanie powiadomiony. Odpowiedź na ZNU musi zostać udzielona OKU w formie pisemnej, drogą elektroniczną.

V. DECYZJE WERYFIKACYJNE I DZIAŁANIA NAPRAWCZE

1. Konsekwencje decyzji weryfikacyjnej pozytywnej

W przypadku uznania zasadności ZNU, OKU przysługuje prawo wyboru jednego z następujących Działań Naprawczych (rekompensat), zgodnie z decyzją Usługodawcy Rozwojowego, z uwzględnieniem propozycji OKU:

- Pełny lub proporcjonalny zwrot poniesionych kosztów Usługi.

- Nieodpłatny udział w innym, równoważnym szkoleniu, realizowanym w terminie ustalonym wspólnie z OKU.
- Przyznanie kredytu szkoleniowego (bonifikaty) na przyszły zakup Usług Rozwojowych.
- Zapewnienie dodatkowych materiałów dydaktycznych lub merytorycznego wsparcia poszkoleniowego.

2. Decyzja o braku zasadności zgłoszenia

ZNU podlega formalnemu odrzuceniu, jeżeli: upłynął termin na jego złożenie, brakuje wystarczających dowodów potwierdzających zarzuty, lub gdy dotyczy ono okoliczności wykraczających poza zakres regulaminu.

VI. POSTANOWIENIA KOŃCOWE I OCHRONA PRAWNA

1. Akceptacja regulaminu i wprowadzanie zmian

Przystąpienie do Usługi Rozwojowej jest równoznaczne z wyrażeniem zgody na warunki niniejszego Regulaminu. Usługodawca Rozwojowy zastrzega sobie prawo do wprowadzania modyfikacji w Regulaminie, które wchodzi w życie z dniem ich publikacji na stronie internetowej Usługodawcy.

2. Poufność i przetwarzanie danych osobowych

Usługodawca Rozwojowy zapewnia, że wszelkie dane osobowe OKU są traktowane jako poufne. Składając ZNU, OKU wyraża zgodę na przetwarzanie swoich danych

osobowych *wyłącznie* w celu niezbędnym do przeprowadzenia i udokumentowania procedury weryfikacji.

3. Jurysdykcja i prawo właściwe

W sprawach nieuregulowanych niniejszym dokumentem, zastosowanie mają odpowiednie przepisy prawa polskiego, w szczególności Kodeksu Cywilnego. W przypadku, gdy strony nie są w stanie rozwiązać sporu polubownie, właściwym do rozstrzygnięcia sporów wynikających z niniejszego Regulaminu jest sąd właściwy dla siedziby Usługodawcy Rozwojowego.