

**Procedura reklamacyjna kursów oraz szkoleń w firmie
Akademia Nauki Emilia Karolina Seroka**

I. Zobowiązania ze strony Akademii Nauki w stosunku do Uczestnika kursu/szkolenia.

1. Zostaną zrealizowane cele merytoryczno/praktyczne kursu/szkolenia.
2. Szkolenie zostanie przeprowadzone w komfortowych warunkach pracy z uwzględnieniem odpowiedniego zaplecza dydaktycznego niezbędnego do przeprowadzenia zajęć.
3. Prowadzący szkolenie będzie posiadał odpowiednie przygotowanie merytoryczne jak również dydaktyczne uwzględniające specyfikę pracy z osobami dorosłymi/dziećmi

II. Zobowiązania ze strony Uczestnika kursu/szkolenia w stosunku do Akademii Nauki

1. Uczestnik będzie uczestniczył w kursie/szkoleniu, a nieobecności na zajęciach zostaną usprawiedliwione.
2. Uczestnik kursu/szkolenia dostosuje się do reguł panujących w grupie, opierających się na zasadach współżycia społecznego.
3. Uczestnik kursu/szkolenia w miarę swoich możliwości będzie brał udział w zadaniach zorganizowanych przez prowadzącego a niezbędnych do zrealizowania celów merytoryczno/praktycznych kursu/szkolenia.

III. Przedmiot reklamacji oraz możliwe formy rekompensaty.

1. Uczestnik szkolenia/kursu ma prawo złożyć reklamację o ile nie zostaną zrealizowane warunki umowy oraz warunki w pkt. I niniejszej procedury.
2. Reklamacja powinna być złożona przez Uczestnika w formie pisemnej w siedzibie firmy: 15-099 Białystok, ul. Legionowa 14/16. Możliwe jest również złożenie reklamacji za pomocą poczty elektronicznej na adres: bialystok@akn.pl.
3. Reklamacja może być złożona najpóźniej 7 dni od dnia zakończenia kursu lub szkolenia.
4. Reklamację rozpatruje właściciel lub osoby do tego upoważnione w ciągu 14 dni od dnia złożenia reklamacji. W szczególnych sytuacjach czas ten może zostać wydłużony do 21 dni.
5. Organizator szkolenia przewiduje następujące formy rekompensaty za uznaną reklamację: powtórzenie szkolenia/kursu, rabat za odbyte szkolenie/kurs lub rabat za przyszłe szkolenie/kurs.

IV. Pozasądowe sposoby rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń

Szczegółowe informacje dotyczące możliwości rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń oraz zasady dostępu do tych procedur dostępne są w siedzibach oraz na stronach internetowych powiatowych (miejskich) rzeczników konsumentów, organizacji społecznych, do których zadań statutowych należy ochrona konsumentów, Wojewódzkich Inspektoratów Inspekcji Handlowej oraz pod następującymi adresami internetowymi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów: http://www.uokik.gov.pl/spory_konsumenckie.php; http://www.uokik.gov.pl/sprawy_indywidualne.php oraz http://www.uokik.gov.pl/wazne_adresy.php.