

# **REGULAMIN ZGŁASZANIA I ROZPATRYWANIA REKLAMACJI W ZAKRESIE KSZTAŁCENIA USTAWICZNEGO DOROSŁYCH W DZIEDZINIE FRYJZERSTWA PROWADZONEGO PRZEZ AKADEMIEŃ STYLIZACJI SPÓŁKĘ JAWNĄ Z SIEDZIBĄ W KRAKOWIE.**

## **I. Zakres zastosowania.**

**1.1** Niniejszy regulamin określa zasady składania i rozpatrywania reklamacji w zakresie kształcenia ustawicznego dorosłych w dziedzinie fryzjerstwa przez Akademię Stylizacji Spółkę Jawną z siedzibą w Krakowie.

## **II Zasady zgłaszania i rozpatrywania reklamacji.**

**2.1.** Uczestnik kształcenia może złożyć reklamację w zakresie udzielanych usług szkoleniowych, w formie zgłoszenia ustnego, przekazanego osobiście managerowi Akademii Babcz, telefonicznie pod numerem telefonu 500 000 157 lub w formie elektronicznej na adres : [akademia@babczandbabcz.com](mailto:akademia@babczandbabcz.com).

**2.2.** Reklamacja powinna być wniesiona w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia, w którym odbyła usługa szkoleniowa.

**2.2.** Reklamacje ustne przyjmowane są na bieżąco z uwzględnieniem dostępności managera Akademii Babcz w dniu składania reklamacji.

**2.3.** Reklamacja wysłana na adres e-mail [akademia@babczandbabcz.com](mailto:akademia@babczandbabcz.com) jest potwierdzona automatycznie poprzez wysłanie zwrotnej wiadomości e-mail.

**2.4 .** Reklamacja pisemna zawiera:

1. imię i nazwisko uczestnika kształcenia lub nazwę firmy oraz datę zgłoszenia,
2. adres, numer telefonu kontaktowego, adres poczty elektronicznej,
3. treść reklamacji – w tym: wskazanie daty odbycia się usługi szkoleniowej, jego rodzaj, osoby prowadzące szkolenie, okoliczności uzasadniające reklamację.

**2.5.** Osoba rozpatrująca reklamacje udziela uczestnikowi kształcenia odpowiedzi na złożoną reklamację w formie ustnej, w trakcie bezpośredniej rozmowy lub drogą elektroniczną.

**2.6.** Reklamacja jest rozpatrywana w terminie 14 dni roboczych od: potwierdzonego dnia jej przyjęcia przez osobę przyjmującą, wpływu na konto [akademia@babczandbabcz.com](mailto:akademia@babczandbabcz.com). Odpowiedź na reklamację jest wysyłana niezwłocznie po zakończeniu czynności wyjaśniających, w formie listu (polecony priorytet) na adres wskazany w formularzu reklamacyjnym lub w formie elektronicznej na adres email wskazany w formularzu.

**2.7.** W sytuacjach, gdy treść zgłoszenia jest nieprecyzyjna lub niejednoznaczna, osoba rozpatrująca reklamację, może zwrócić się do uczestnika kształcenia z prośbą o dołączenie dodatkowego opisu zdarzenia w terminie 7 dni od daty nadania pisma. Brak dołączenia w/w dowodów lub przesłania dodatkowego opisu zdarzenia, w terminie określonym powyżej, powoduje zamknięcie reklamacji bez rozpatrzenia.

**2.8.** W przypadku wystąpienia okoliczności określonych w pkt. 2.7. reklamacja zostanie rozpatrzona w terminie 14 dni roboczych od daty dostarczenia brakujących dowodów lub przesłania dodatkowego opisu zdarzenia.