

## **Procedura reklamacji i nieprzewidzianych sytuacji/zastrzeżeń klienta**

1. Klient ma prawo składania reklamacji usługi szkoleniowej, jeżeli nie została ona zrealizowana zgodnie z ofertą szkolenia otwartego lub szkolenia zamkniętego.
2. Reklamacja zostanie uwzględniona wyłącznie, jeżeli średnia ocen z danej usługi szkoleniowej jest niższa niż 3.3 w skali od 1 do 5 punktów uzyskanej z ankiety oceny szkolenia, zarówno otwartego jak i zamkniętego. Wzięte pod uwagę zostaną oceny wszystkich uczestników danego szkolenia, co umożliwi obiektywną ocenę szkolenia. Reklamacja nie zostanie uwzględniona, w przypadku, gdy średnia ocen ze szkolenia w ankiecie szkoleniowej wynosi powyżej 3.3., niezależnie od oceny osoby składającej reklamację.
3. Reklamacje usług szkoleniowych można zgłaszać w formie pisemnej listem poleconym na adres: COGNITIO – Centrum Przedsiębiorczości i Szkoleń s.c., ul. I Armii Wojska Polskiego 4A lok. 216, 217, 15 – 103 Białystok lub mailem, na adres [biuro@cognitio.edu.pl](mailto:biuro@cognitio.edu.pl).
4. Zgłoszenie reklamacyjne powinno zawierać nazwę firmy oraz imię i nazwisko uczestnika, dane kontaktowe osoby zgłaszającej reklamację, przedmiot reklamacji (nazwa szkolenia, termin i miejsce realizacji), uzasadnienie reklamacji, sformułowane oczekiwania wobec firmy szkoleniowej.
5. Firma odpowie na zgłoszenie reklamacyjne w terminie do 7 dni roboczych od daty jego wpłynięcia. Natomiast decyzja dotycząca uwzględnienia lub odrzucenia reklamacji, zostanie przesłana zarówno w formie pisemnej, listem poleconym na adres instytucji zgłaszającej reklamację, jak i mailowej.
6. W przypadku uznania reklamacji w całości lub częściowo, COGNITIO zaproponuje jedną z następujących form rekompensaty:
  - a. Realizacja dodatkowej formy wsparcia, uzupełniającej szkolenie, w postaci konsultacji telefonicznej/mailowej/osobistej w siedzibie klienta.
  - b. Obniżenie pierwotnie założonej ceny szkoleniowej.
  - c. Ponowienie szkolenia w przypadku zamówienia zamkniętego.