

DOOR Poland Sp. z o.o.  
Ul Korotyńskiego 23  
02-123 Warszawa  
tel. (48) 662 287 286  
adres e-mail: [door@door.com.pl](mailto:door@door.com.pl)

## Regulamin reklamacji szkolenia

1. DOOR Poland Sp. z o.o. (dalej DOOR) stosuje procedurę składania reklamacji realizowanych usług.
2. Procedura reklamacji szkolenia obejmuje swym zakresem postępowanie dotyczące:
  - przyjęcia
  - rozpatrywania reklamacji
  - wyboru form rekompensaty
  - zamknięcia procesu reklamacji
3. Celem postępowania reklamacyjnego jest sprawne i efektywne rozpoznanie przyczyn nieprawidłowości zgłaszanych co do jakości świadczonych usług przez DOOR oraz ewentualne podjęcie działań o charakterze korygującym lub zapobiegawczym w taki sposób, aby usługi spełniały oczekiwania Klientów.
4. Wniesienie reklamacji możliwe jest w przypadku:
  - zastrzeżeń co do poziomu merytorycznego usługi
  - niezgodności treści realizowanych w trakcie warsztatu szkoleniowego z ofertą szkoleniową
  - zastrzeżeń do pracy Wykładowcy
5. Reklamacja może zostać zgłoszona przez Klienta w formie telefonicznej z potwierdzeniem pisemnym przekazanym:
  - pocztą na adres: DOOR Poland Sp. z o.o., ul. Korotyńskiego 23. 02-123 Warszawa
  - kurierem na adres: DOOR Poland Sp. z o.o., ul. Korotyńskiego 23. 02-123 Warszawa
  - wiadomości e-mail – na adres: [door@door.com.pl](mailto:door@door.com.pl)
6. Reklamację należy zgłosić najpóźniej w terminie 7 dni od daty zakończenia realizacji usługi szkoleniowej.
7. Zgłoszenie reklamacyjne musi zawierać:
  - nazwę i termin szkolenia, wobec którego zgłasza się zastrzeżenie
  - opis zgłaszanego problemu wraz z uzasadnieniem reklamacji
  - proponowany przez Klienta sposób rozwiązania sprawy
8. Zgłoszenie reklamacji rozpatrywane jest najszybciej jak to możliwe, lecz nie dłużej niż w ciągu 14 dni roboczych liczonych od dnia otrzymania zgłoszenia nieprawidłowości.
9. Zgłoszenie reklamacyjne rozpatrywane jest pod kątem słuszności, w szczególności przy dokonaniu oceny zgodności realizacji usługi z ofertą szkoleniową, analizy wyników ankiet ewaluacyjnych szkolenia oraz po zapoznaniu się z wyjaśnieniami Wykładowcy.

10. W przypadku uwzględnienia reklamacji przewiduje się jedną z następujących form rekompensaty uzgodnioną z Klientem:
- prawo do ponownego, bezpłatnego wykonania usługi w uzgodnionym terminie
  - uzupełniające indywidualne konsultacje - w terminie uzgodnionym Klientem
  - bezpłatne dodatkowe materiały dydaktyczne