

## **PROCEDURA ZGŁASZANIA I REAGOWANIA NA REKLAMACJE USŁUG SZKOLENIOWYCH I DORADCZYCH KLIENTÓW**

Wprowadzona procedura zgłaszania i reagowania na reklamacje ma na celu zapewnienie wysokiej jakości świadczonych przez Fundację Przedsiębiorczości Kobiet usług szkoleniowych i doradczych oraz budowanie pozytywnych relacji z Uczestnikami w poczuciu szacunku i troski o prawa Uczestników.

1. Poniższa procedura stanowi regulamin zgłaszania i reagowania na reklamacje usług szkoleniowych i doradczych i ma na celu wspieranie jakości usług poprzez ochronę praw Uczestników jak i Fundacji;
2. Organizatorem szkoleń i usług doradczych jest Fundacja Przedsiębiorczości Kobiet z siedzibą w Warszawie (adres: ul. Konstruktorska 11, 02-673 Warszawa) wpisana do rejestru przedsiębiorców oraz rejestru stowarzyszeń, innych organizacji społecznych i zawodowych, fundacji oraz samodzielnych publicznych zakładów opieki zdrowotnej prowadzonych przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000450385, posiadającą NIP: 9512365241, REGON: 1465690008 (dalej „**Fundacja**”);
3. Fundacja organizuje zarówno szkolenia otwarte jak i zamknięte oraz świadczy we współpracy z ekspertami usługi doradcze (działania te mogą być także finansowane z pozyskanych grantów oraz innych form dofinansowań);
4. Szkolenia oraz usługi doradcze są realizowane z należytą starannością w zakresie i terminach szczegółowo opisanych w Regulaminach dotyczących realizowanego projektu lub w umowach zawieranych z Uczestnikiem;
5. Fundacja zobowiązuje się poprzez regulamin lub umowę względem Uczestników szkolenia, że:
  - a) zostaną zrealizowane cele szkolenia/doradztwa;
  - b) zapewni odpowiednie warunki podczas świadczenia usług szkoleniowych i doradczych (o ile za organizację odpowiada Fundacja);
  - c) szkolenia i usługi doradcze będą prowadzone przez ekspertów; w szczególności, ekspert będzie posiadać wiedzę merytoryczną dotyczącą zagadnień z którego prowadzi szkolenia lub z którego świadczy usługi doradcze;
  - d) szkolenia i doradztwo będzie prowadzone w sposób profesjonalny;
  - e) szkolenia i usługi doradcze będą odbywały się z poszanowaniem poglądów Uczestników;
  - f) podczas szkoleń lub usług doradczych będzie realizowany zakres merytoryczny uzgodniony z Uczestnikiem lub w przypadku braku uzgodnień z Uczestnikiem zadeklarowanym przez Fundację;
  - g) zostaną spełnione inne formalne warunki umowy dotyczącej świadczonych usług/inne warunki określone w Regulaminie dotyczącym projektu.
6. Fundacja od uczestników oczekuje:
  - a) zaangażowania w proces;
  - b) poszanowania poglądów innych uczestników oraz ekspertów;
  - c) uczestnictwa w ilości określonej w Regulaminie dotyczącym realizowanego projektu lub w ilości określonej w zawartej umowie z Uczestnikiem;
  - d) czynnego udziału w działaniach, ćwiczeniach prowadzonych przez ekspertów;

- e) informowania o powstaniu przyczyn uniemożliwiających dalszego uczestnictwo w projekcie w sposób wskazany w Regulaminie dotyczącym realizowanego projektu lub w podpisanej Umowie;
  - f) wnoszenia płatności o ile w danym projekcie Uczestnik pokrywa koszty swojego uczestnictwa;
  - g) stosowania się do ustalonych w czasie szkolenia/spotkań reguł,
  - h) spełniania formalnych warunków określonych w Regulaminie dotyczącym realizowanego projektu lub w podpisanej Umowie;
  - i) informowania Fundacji na bieżąco o stwierdzonych uchybieniach.
7. Uczestnik realizowanego projektu może złożyć reklamację w przypadku gdy została ona zrealizowana niezgodnie z Regulaminem dotyczącym realizowanego projektu lub niezgodnie z umową zawartą z Uczestnikiem;
  8. Uczestnik realizowanego projektu może złożyć reklamację w przypadku stwierdzenia uchybień realizacji szkolenia lub świadczenia usług doradczych które są określone w obowiązującym Regulaminie dotyczącym realizowanego projektu lub zawartej Umowie.
  9. Reklamacja może być złożona zarówno w formie pisemnej na adres: Fundacja Przedsiębiorczości Kobiet ul. Konstruktorska 11, 02-673 Warszawa lub w formie elektronicznej i przesłana na adres: [kontakt@fundacjakobiet.org](mailto:kontakt@fundacjakobiet.org) lub też doręczona osobiście na adres siedziby Fundacji.
  10. Reklamację można złożyć najpóźniej w terminie 10 dni licząc od dnia zakończenia szkolenia/świadczenia usług doradczych.
  11. Fundacja zastrzega sobie prawo do pozostawienia reklamacji bez rozpatrzenia, jeżeli reklamacja zostanie złożona po przekroczeniu terminu, o którym mowa w ust. 5 powyżej z zastrzeżeniem postanowień ust. 7 poniżej.
  12. Ustęp 5 i 6 nie będzie miał zastosowania w sytuacji jeśli obowiązek rozpatrzenia reklamacji przez Fundację będzie wynikał z obowiązujących przepisów prawa.
  13. Zaleca się podanie przez Uczestnika w opisie reklamacji:
    - a) informacji i okoliczności dotyczących przedmiotu reklamacji, w szczególności rodzaju i daty wystąpienia uchybień;
    - b) danych kontaktowych – ułatwi to i przyspieszy rozpatrzenie reklamacji przez Fundację. Wymogi podane w zdaniu poprzednim mają jedynie formę zalecenia i nie wpływają na skuteczność reklamacji złożonych z pominięciem zalecanego opisu reklamacji.
  14. Fundacja rozpatrzy przesłaną reklamację w terminie do 14 dni roboczych i odpowiedź prześle w formie wskazanej przez Uczestnika;
  15. W trakcie rozpatrywania reklamacji Fundacja może zwrócić się do Uczestnika o dodatkowe wyjaśnienia, w przypadku wystąpienia takiej okoliczności termin o którym mowa w ust. 9 powyżej b.
  16. Fundacja w odpowiedzi na przesłaną reklamację może zdecydować o:
    - a) nieuwzględnienia reklamacji;
    - b) powtórzeniu szkolenia lub usługi doradczej;
    - c) przyznać dodatkowe materiały edukacyjne.
  17. W zakresie nieunormowanym przez niniejszą procedurę zastosowanie mają obowiązujące przepisy praw w tym w szczególności postanowienia Kodeksu Cywilnego.