

Procedura reklamacyjna i odwoławcza

w InvertArt Wojciech Walczak

wersja: 1/2025

Dane identyfikacyjne podmiotu:

- **Nazwa firmy:** InvertArt Wojciech Walczak
- **NIP:** 7361444058
- **REGON:** 491862451
- **Adres korespondencyjny:** I Armii Wojska Polskiego 4/18, 43-300 Bielsko-Biała
- **E-mail (kontakt i reklamacje/RODO):** biuro@it-ifg.pl
- **Strona:** it-ifg.pl

*data, pieczęć i podpis
osoby zatwierdzającej*

Cel dokumentu

Celem niniejszej procedury jest określenie zasad składania, rozpatrywania i rozstrzygania reklamacji oraz odwołań związanych z organizacją i przebiegiem kursów realizowanych przez firmę InvertArt Wojciech Walczak. Dokument stanowi uszczegółowienie postanowień zawartych w Polityce jakości i procesów edukacyjnych i ma na celu zapewnienie przejrzystości działań, równego traktowania wszystkich uczestników oraz utrzymania wysokiej jakości usług edukacyjnych zgodnie z przyjętym standardem.

§1. Postanowienia ogólne

PKT.1.1. Procedura określa zasady składania i rozpatrywania reklamacji oraz odwołań związanych z organizacją i przebiegiem kursów prowadzonych przez InvertArt Wojciech Walczak.

PKT.1.2. Reklamacje i odwołania mogą dotyczyć w szczególności:

- organizacji kursu,
- sposobu prowadzenia zajęć,
- przebiegu egzaminu,
- wyników egzaminu lub oceny pracy końcowej.

§2. Zgłaszanie reklamacji

PKT.2.1. Reklamacje należy składać w formie pisemnej na adres korespondencyjny: **I Armii Wojska Polskiego 4/18, 43-300 Bielsko-Biała** lub mailowej na adres: **biuro@it-ifg.pl**

PKT.2.2. Termin złożenia reklamacji wynosi 14 dni od daty zakończenia kursu (za zakończenie uznaje się dzień przeprowadzenia egzaminu lub ostatnich zajęć – w przypadku kursów bez egzaminu).

PKT.2.3. Reklamacja powinna zawierać:

- imię i nazwisko uczestnika,
- nazwę kursu i termin realizacji,
- opis przedmiotu reklamacji i uzasadnienie.

§3. Rozpatrywanie reklamacji

PKT.3.1. Reklamacje rozpatruje właściciel firmy lub osoba przez niego wyznaczona w terminie 14 dni od daty wpływu.

PKT.3.2. W przypadku reklamacji dotyczącej egzaminu właściciel może powołać dodatkowego egzaminatora w celu ponownej weryfikacji pracy lub wyniku.

PKT.3.3. Uczestnik otrzymuje odpowiedź w formie pisemnej lub mailowej.

§4. Odwołania

PKT.4.1. Uczestnik ma prawo do odwołania się od decyzji dotyczącej reklamacji w terminie 7 dni od dnia otrzymania odpowiedzi.

PKT.4.2. Odwołanie należy złożyć pisemnie lub mailowo na ww. adresy.

PKT.4.3. Odwołanie rozpatruje właściciel firmy w porozumieniu z niezależnym egzaminatorem lub innym trenerem niezaangażowanym w sporną sprawę, w terminie 14 dni.

PKT.4.4. Decyzja podjęta w wyniku odwołania jest ostateczna.

§5. Postanowienia końcowe

PKT.5.1. Procedura reklamacyjna i odwoławcza stanowi integralną część systemu jakości InvertArt Wojciech Walczak.

PKT.5.2. Dokument dostępny jest dla wszystkich uczestników kursów i publikowany na stronie internetowej: it-ifg.pl.