



## PROCEDURA REKLAMACYJNA

1. Każdy uczestnik lub podmiot zamawiający ma prawo zgłosić reklamację usługi szkoleniowej.
2. Reklamacje usług szkoleniowych można zgłaszać w formie pisemnej, listem poleconym na adres:

Ośrodek Szkolenia Millenium  
ul. Naukowców 1/7  
31-356 Kraków

lub za pośrednictwem poczty elektronicznej, na adres: [sekretariat@millenium.edu.pl](mailto:sekretariat@millenium.edu.pl), nie później niż w terminie 14 dni od daty zakończenia realizacji usługi szkoleniowej.

3. Każde zgłoszenie reklamacyjne powinno zawierać: dane kontaktowe uczestnika lub instytucji (w tym: imię nazwisko lub nazwę firmy, adres, telefon, e-mail), nazwę i datę usługi wobec której zgłaszane są zastrzeżenia, opis problemu, proponowany sposób rozwiązania sprawy.
4. Reklamacja zostanie uwzględniona jedynie w przypadku gdy średnia arytmetyczna ocen uzyskanych z ankiety ewaluacyjnej podczas danej usługi szkoleniowej jest niższa niż 3 na skali 1-5. Pozwoli to na uniknięcie subiektywnych ocen poszczególnych uczestników szkoleń.
5. Zgłoszenie reklamacyjne zostanie rozpatrzone w terminie do 14 dni liczonych od momentu otrzymania przez Ośrodek Szkolenia Millenium informacji o nieprawidłowości. W przypadku wyjątkowo skomplikowanych spraw czas rozpatrywania reklamacji może ulec wydłużeniu.
6. Decyzja dotycząca reklamacji z ewentualną propozycją rekompensaty w przypadku, gdy reklamacja jest zasadna, zostanie przesłana składającemu reklamację pocztą elektroniczną lub pocztą tradycyjną.
7. Ośrodek Szkolenia Millenium zastrzega sobie prawo do pozostawienia reklamacji bez rozpatrzenia jeżeli stoi ona w sprzeczności z powyższym regulaminem.