

PROCEDURA REKLAMACYJNA I SKARGOWA

Niepublicznej Placówki Kształcenia Ustawicznego „Matsin”

Niniejsza Procedura określa sposób składania i rozpatrywania reklamacji oraz skarg związanych z działalnością Niepublicznej Placówki Kształcenia Ustawicznego „Matsin”, prowadzonej przez Dawida Furmaniuka, prowadzącego działalność gospodarczą pod firmą MATSIN DAWID FURMANIUK, NIP 7712860412, REGON 382021049.

§ 1. Reklamacje i skargi

1. Reklamacja oznacza zgłoszenie dotyczące wykonania umowy o uczestnictwo w Kursie albo jakości lub sposobu realizacji usług edukacyjnych, w szczególności organizacji zajęć, zgodności realizacji z przekazanymi warunkami, rozliczeń, płatności albo zwrotów.
2. Skarga oznacza zgłoszenie dotyczące organizacji pracy Placówki, komunikacji, zachowania personelu, standardu obsługi, bezpieczeństwa albo innych kwestii organizacyjnych, które nie dotyczą bezpośrednio niewykonania lub nienależytego wykonania umowy.
3. Jeżeli charakter zgłoszenia budzi wątpliwości, a jego treść może wskazywać na reklamację Konsumenta, Placówka stosuje do niego zasady dotyczące reklamacji Konsumenta.
4. Zgłoszenie może złożyć w szczególności Zamawiający, Uczestnik, a w przypadku Uczestnika małoletniego - jego przedstawiciel ustawowy lub inna osoba uprawniona do reprezentacji.

§ 2. Sposób złożenia zgłoszenia

1. Reklamacje i skargi można składać:
 - 1) pocztą elektroniczną na adres: matsindawidfurmaniuk@gmail.com,
 - 2) pisemnie na adres Placówki: ul. prez. Gabriela Narutowicza 86, 90-139 Łódź.
2. Placówka nie wymaga użycia specjalnego formularza reklamacyjnego ani skargowego. Jeżeli zgłoszenie zostało przekazane innym używanym przez strony kanałem komunikacji i możliwe jest ustalenie jego treści oraz osoby zgłaszającej, Placówka może przyjąć je do rozpatrzenia.
3. Dla sprawnego rozpatrzenia zgłoszenia warto wskazać, w miarę możliwości: imię i nazwisko zgłaszającego, Kurs lub zajęcia, których dotyczy sprawa, opis problemu oraz oczekiwany sposób jego rozwiązania.
4. Brak elementów wskazanych w ust. 3 nie stanowi podstawy do odmowy rozpatrzenia reklamacji Konsumenta, jeżeli na podstawie przekazanych informacji można ustalić przedmiot reklamacji i osobę zgłaszającą.
5. Jeżeli uzupełnienie informacji jest niezbędne do wyjaśnienia sprawy, Placówka może zwrócić się do zgłaszającego o ich przekazanie. Nie powoduje to przedłużenia ustawowego terminu na odpowiedź na reklamację Konsumenta.

§ 3. Rozpatrywanie reklamacji Konsumentów

1. Placówka udziela odpowiedzi na reklamację Konsumenta w terminie 14 dni od dnia jej otrzymania.
2. Jeżeli Placówka nie udzieli odpowiedzi w terminie, o którym mowa w ust. 1, uważa się, że uznała reklamację.
3. Odpowiedź na reklamację Konsumenta jest przekazywana na papierze albo innym trwałym nośniku. Jeżeli reklamacja została złożona pocztą elektroniczną, odpowiedź może zostać przekazana na adres e-mail użyty przez zgłaszającego, chyba że zażąda on innego dopuszczalnego sposobu odpowiedzi.

4. Odpowiedź zawiera informację o sposobie rozpatrzenia reklamacji, a w przypadku nieuwzględnienia jej w całości - zwięzłe uzasadnienie.
5. Jeżeli reklamacja dotyczy płatności lub zwrotu środków, Placówka wskazuje w odpowiedzi sposób rozliczenia i, jeżeli jest to potrzebne, termin jego wykonania.
6. Zasady określone w niniejszym paragrafie nie ograniczają dalej idących praw Konsumenta wynikających z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.

§ 4. Skargi i pozostałe zgłoszenia

1. Skargi organizacyjne oraz zgłoszenia niebędące reklamacjami Konsumentów Placówka rozpatruje bez zbędnej zwłoki, co do zasady nie później niż w terminie 14 dni od dnia ich otrzymania.
2. Jeżeli sprawa jest szczególnie złożona i nie może zostać wyjaśniona w terminie wskazanym w ust. 1, Placówka informuje zgłaszającego o przyczynie opóźnienia oraz przewidywanym terminie odpowiedzi.
3. W ramach rozpatrzenia zgłoszenia Placówka może w szczególności udzielić wyjaśnień, usunąć stwierdzoną nieprawidłowość, zaproponować zmianę organizacji zajęć, zajęcia uzupełniające, odpowiednie rozliczenie albo inne rozwiązanie adekwatne do charakteru sprawy.

§ 5. Pozasądowe rozwiązywanie sporów

1. Jeżeli Konsument nie zgadza się ze sposobem rozpatrzenia reklamacji, może dochodzić swoich praw na zasadach określonych w obowiązujących przepisach.
2. Konsument może również skorzystać z pozasądowych sposobów rozpatrywania sporów konsumenckich, w szczególności z pomocy właściwego miejskiego lub powiatowego rzecznika konsumentów oraz informacji o dostępnych procedurach udostępnianych przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.
3. Skorzystanie z pozasądowego sposobu rozwiązania sporu jest dobrowolne, chyba że bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa stanowią inaczej.

§ 6. Dane osobowe i postanowienia końcowe

1. Dane osobowe przekazane w związku z reklamacją albo skargą są przetwarzane w zakresie niezbędnym do obsługi zgłoszenia, prowadzenia korespondencji, dokonania rozliczeń oraz ustalenia, dochodzenia lub obrony roszczeń, zgodnie z właściwymi informacjami dotyczącymi przetwarzania danych osobowych udostępnianymi przez Placówkę.
2. Procedura jest udostępniana w siedzibie Placówki oraz w formie elektronicznej.
3. W zakresie reklamacji związanych z umową o uczestnictwo w Kursie Procedurę stosuje się łącznie z Regulaminem świadczenia usług edukacyjnych i odpłatności.
4. Procedura wchodzi w życie z dniem zatwierdzenia przez Dyrektora Placówki.

Zatwierdzenie: Dawid Furmaniuk, Dyrektor Placówki

Data: 01.08.2026 r.

Podpis: