

**PROCEDURA REKLAMACJI
SZYBKIE ANGIELSKI METODĄ COLINA ROSE
(obowiązuje od dnia 4 stycznia 2021)**

1. Europejski Instytut Edukacji Engram Sp. z o.o. stosuje procedurę reklamacji dotyczącą sytuacji, w których Kurs nie został zrealizowany zgodnie z umową.
2. Zamawiający ma prawo złożenia reklamacji kursu języka angielskiego, jeżeli nie został on zrealizowany zgodnie z ofertą, kartą usługi zamieszczoną w Bazie Usług Rozwojowych lub zawartą umową.
3. Zamawiający może powołać się na uchybienia, błędy lub inne działania noszące znamiona nienależytego wykonania umowy w terminie 14 dni roboczych od dnia zakończenia kursu.
4. Skarga lub reklamacja może zostać złożona w formie elektronicznej na adres e-mail angielski@euroengram.edu.pl lub w formie pisemnej na adres siedziby Europejskiego Instytutu Edukacji Engram Sp. z o.o. (ul. Karpińskiego 22, 30-657 Kraków). W przypadku przesłania reklamacji w formie pisemnej, decydująca jest data stempla pocztowego. W celu złożenia reklamacji można wypełnić formularz załączony do niniejszej procedury (Załącznik nr 1).
5. Zgłoszenie reklamacyjne powinno zawierać nazwę firmy i/lub imię i nazwisko uczestnika, dane kontaktowe osoby zgłaszającej reklamację, przedmiot reklamacji (nazwa kursu, termin i miejsce realizacji), uzasadnienie merytoryczne i formalne reklamacji, oczekiwania wobec Europejskiego Instytutu Edukacji Engram Sp. z o.o. dot. formy rekompensaty.
6. W Europejskim Instytucie Edukacji Engram Sp. z o.o. prowadzony jest Elektroniczny Rejestr Reklamacji i Skarg.
7. W przypadku złożenia reklamacji jest ona przekazywana Specjaliście Metody Colina Rose oraz po wstępnej analizie w dalszej kolejności może być kierowana do Działu prawnego obsługującego Europejski Instytut Edukacji Engram Sp. z o.o. W zależności od przedmiotu reklamacji Specjalista Metody Colina Rose wyjaśnia sprawy organizacyjne ze specjalistą ds. organizacji kursów, a sprawy merytoryczne – z Metodykiem. Każda sprawa jest rozpatrywana indywidualnie i niezwłocznie (ale nie później niż do 14 dni roboczych).
8. Europejski Instytut Edukacji Engram Sp. z o.o. ma 14 dni roboczych na rozpatrzenie reklamacji, a w przypadkach wymagających dodatkowych czynności wyjaśniających czas rozpatrywania reklamacji może ulec wydłużeniu maksymalnie do 21 dni roboczych.
9. Instytut Engram ma prawo zwrócić się do składającego skargę lub reklamację o dodatkowe pisemne wyjaśnienia.

10. Wszystkie nieprzewidziane sytuacje powinny zostać zgłoszone niezwłocznie do Specjalisty ds. organizacji kursów. Specjalista ds. organizacji kursów konsultuje każdą ze zgłoszonych sytuacji ze Specjalistą Metody Colina Rose, a jeśli dotyczy ona kwestii programowych (założenia metody Colina Rose) lub Trenera prowadzącego warsztaty również z Metodykiem.
11. Nie stanowi naruszenia Umowy i ważnego powodu do wypowiedzenia umowy niemożliwość zorganizowania zajęć w sposób stacjonarny w przypadku, gdy niemożliwość ta ma charakter przemijający i wynika z zewnętrznej i niezależnej od którejkolwiek ze Stron sytuacji uniemożliwiającej odbycie się zajęć w tym miejscu, a w szczególności wydania przez właściwy organ państwowy aktów prawnych lub administracyjnych uniemożliwiających lub ograniczających świadczenie usług tożsamyh z usługami Europejskiego Instytutu Edukacji Engram Sp. z o.o. w sposób stacjonarny. W takim przypadku Instytut uprawniony będzie do prowadzenia zajęć warsztatowych w trybie zdalnym przy wykorzystaniu środków komunikacji elektronicznej.
12. W przypadku zgłoszenia przez Zamawiającego zastrzeżeń do metody wynikających z niewłaściwego przyporządkowania do poziomu zaawansowania językowego danej grupy i potwierdzeniu zaistniałej sytuacji przez Trenera prowadzącego, specjalista ds. organizacji kursów powinien zaproponować Zamawiającemu:
 - indywidualne spotkanie z Metodykiem,
 - inną grupę warsztatową, która znajduje się na właściwym poziomie zaawansowania językowego i realizacji programu nauczania (nr warsztatów),
 - dokończenie kursu w trybie indywidualnym – dopłata za kurs indywidualny zależy od ilości warsztatów, które pozostały do zrealizowania.



Załącznik 1.



**Szybki
Angielski**

Metoda Colina Rose



Formularz zgłoszenia skargi/reklamacji

1. Opis zgłoszonego problemu:

.....
.....
.....
.....
.....
.....

2. Dane uczestnika kursu lub firmy zlecającej szkolenie (imię, nazwisko, adres, telefon, email):

.....
.....

3. Nazwa, data i miejsce realizacji zajęć:

.....

4. Oczekiwania dotyczące formy rekompensaty:

.....
.....
.....
.....

Miejscowość Data Podpis.....