

## PROCEDURA ROZPATRYWANIA REKLAMACJI

### I. Prawo do złożenia reklamacji

Prawo do złożenia reklamacji ma uczestnik doradztwa/ firma zamawiająca doradztwo w przypadku niezgodności oferowanej usługi z:

- zapisami umowy doradztwa lub
- zaakceptowaną ofertą doradztwa (w przypadku braku umowy doradztwa)
- lub informacjami opisującymi doradztwo (w przypadku niektórych doradztw otwartych, przy braku umowy doradztwa lub zaakceptowanej oferty doradztwa),

w tym w szczególności:

- 1) niezadowolenia z poziomu merytorycznego doradztwa,
- 2) niezgodności treści realizowanych na spotkaniu doradczym z ofertą doradztwa,
- 3) zastrzeżeń co do jakości pracy doradcy.

Reklamacja w przypadku 1) i 3) zostanie uwzględniona wyłącznie, jeżeli średnia ocen uzyskanej z ankiety ewaluacyjnej (ocena reakcji na doradztwo lub inną usługę rozwojową) dla danej usługi jest niższa niż 3,0 (w skali od 1 do 5 punktów). Dotyczy to zarówno usług o charakterze zamkniętym, realizowanych na potrzeby konkretnego przedsiębiorstwa jak i usług o charakterze otwartym, w którym uczestniczą osoby indywidualne. K&K Consulting chce uniknąć subiektywnej oceny poszczególnych uczestników doradztwa, dlatego wzięte pod uwagę zostaną oceny wszystkich uczestników danego modułu doradczego, co pozwoli uzyskać obiektywną opinię. Reklamacja nie zostanie zatem uwzględniona, w przypadku, gdy średnia ocen z usługi w ankiecie ewaluacyjnej wynosi od 3,0 wzwyż, niezależnie od oceny składającego reklamację.

### II. Forma reklamacji

Reklamacje można zgłaszać organizatorowi doradztwa w formie pisemnej, listem poleconym, fax'em lub e-mailem na adres organizatora wskazany poniżej. Uczestnik doradztwa może pobrać kartę zgłoszenia reklamacji ze strony internetowej organizatora.

K&K Consulting  
ul. Felicjanek 4/5,  
31-104 Kraków  
Tel./fax: 12 425 24 83  
e-mail: biuro@kkc.pl

### III. Wymogi formalne reklamacji

Zgłoszenie reklamacji powinno zawierać:

---

FUNDUSZE EUROPEJSKIE, DORADZTWO FINANSOWE, SZKOLENIA, BIZNES PLANY

**K&K CONSULTING**

ADRES: UL. FELICJANEK 4/5, 31-104 KRAKÓW

TEL/FAX.: 12 425 24 83

GSM: 606 65 88 51, 606 60 88 51, 608 88 53 41

INTERNET: WWW.KKC.PL, E-MAIL: BIURO@KKC.PL

REGON: 492950476, NIP: 738-182-92-87, KONTO: 94 1140 2004 0000 3002 3579 9948

- uczestnika doradztwa – imię i nazwisko (lub nazwę firmy) adres, telefon, e-mail,
- nazwę i termin doradztwa, którego dotyczy reklamacji,
- określenie przedmiotu reklamacji – opis,
- uzasadnienie reklamacji z podaniem przyczyny jej złożenia,
- proponowany przez uczestnika doradztwa sposób załatwienia reklamacji,
- podpis (przy zgłoszeniu reklamacji pisemnie).

#### **IV. Terminy**

Zgłoszenie reklamacyjne należy złożyć najpóźniej do 14 dni kalendarzowych od daty zakończenia realizacji danej usługi doradztwa.

Zgłoszona reklamacja zostanie rozpatrzona nie później niż w ciągu 14 dni liczonych od momentu otrzymania przez organizatora informacji o powstałej nieprawidłowości, zaś w przypadkach szczególnie skomplikowanych nie później niż w ciągu 21 dni (z uwzględnieniem w obu przypadkach dni roboczych).

Jeżeli zgłoszenie reklamacyjne nie będzie zawierało wszystkich informacji wskazanych w pkt. III organizator wyznaczy uczestnikowi doradztwa 7- dniowy termin na złożenie poprawnego zgłoszenie reklamacyjnego.

#### **V. Zadośćuczynienie**

Uczestnik ma prawo ponownego bezpłatnego odbycia doradztwa w kolejnym terminie, w którym doradztwo z danej tematyki będzie planowane, a w przypadku braku zainteresowania takim rozwiązaniem do zwrotu pieniędzy wpłaconych na usługi doradcze.

W przypadku reklamacji doradztwa o charakterze zamkniętym, w wyniku niezadowolenia uczestników doradztwa oraz osób reprezentujących firmę zamawiającą doradztwo, bezpłatne powtórzenie doradztwa z innym doradcą.

Uczestnik doradztwa może alternatywnie wnioskować o wykonanie gwarancji jakości doradztwa w formie uzupełniających indywidualnych konsultacji. Indywidualne konsultacje zostaną przeprowadzone w terminie uzgodnionym z uczestnikiem doradztwa.

- VI. Z postępowania reklamacyjnego sporządzany jest protokół udostępniany do wglądu w siedzibie firmy.