

Procedura i zasady składania i rozpatrywania reklamacji dotyczących kursów organizowanych przez College of Dental Medicine Katowice.

Dokładamy wszelkich starań, aby nasze szkolenia spełniały najwyższe standardy jakości i oczekiwania uczestników. W przypadku niezadowolenia z naszych usług, prosimy o zapoznanie się z poniższą procedurą.

I. Podstawa Reklamacji

Reklamacja może dotyczyć w szczególności:

- **Niezgodności treści kursu z opisem:** Rozbieżności w zakresie tematycznym, poziomie zaawansowania lub formie prowadzenia kursu w stosunku do informacji zawartych w materiałach promocyjnych.
- **Niedociągnięć organizacyjnych:** Problemy z logistyką kursu, miejscem szkolenia, wyposażeniem sali, dostępnością materiałów szkoleniowych.
- **Niezadowalającej jakości materiałów szkoleniowych:** Niekompletność, nieaktualność lub niska jakość merytoryczna materiałów.
- **Niezadowalającej jakości prowadzenia kursu:** Niewystarczająca wiedza lub umiejętności prowadzącego, nieefektywna metoda nauczania.
- **Innych istotnych zastrzeżeń dotyczących realizacji kursu.**

II. Forma Złożenia Reklamacji

Reklamację należy złożyć w jednej z poniższych form:

1. **Pisemnie:** Wypełniony formularz reklamacyjny dostępny na żądanie w siedzibie College of Dental Medicine Katowice należy przestać pocztą tradycyjną na adres:

College of Dental Medicine, ul. Pawła Kołodzieja 8, 40-749 Katowice z dopiskiem:
"Reklamacja – [Nazwa kursu], Edycja [nr]"

2. **Drogą elektroniczną:** Wypełniony formularz reklamacyjny (w formacie PDF lub tekstowym) należy przestać na adres e-mail: info@collegedental.pl

W tytule wiadomości prosimy wpisać: " Reklamacja – [Nazwa kursu], Edycja [nr]-
[Imię i Nazwisko Uczestnika]"

3. **Ustnie:** Reklamację można zgłosić telefonicznie pod numerem: +48 888 751 187. Pracownik działu obsługi klienta sporządzi protokół reklamacyjny, który zostanie przesłany uczestnikowi do akceptacji drogą elektroniczną.

III. Termin Złożenia Reklamacji

Reklamację należy złożyć nie później niż **14 dni kalendarzowych** od daty zakończenia kursu, którego dotyczy reklamacja. Reklamacje złożone po tym terminie mogą nie zostać rozpatrzone.

IV. Wymagane Dane w Reklamacji

Reklamacja powinna zawierać co najmniej następujące dane:

1. Imię i nazwisko uczestnika kursu.
2. Dane kontaktowe uczestnika (adres e-mail, numer telefonu).
3. Tytuł i datę odbycia kursu, którego dotyczy reklamacja.
4. Szczegółowy opis przedmiotu reklamacji, wskazujący na konkretne nieprawidłowości lub zastrzeżenia.
5. Oczekiwania uczestnika w związku ze złożoną reklamacją (np. zwrot części opłaty, ponowne uczestnictwo w kursie, inne).
6. Do reklamacji można dołączyć wszelkie dokumenty lub materiały potwierdzające zasadność reklamacji (np. kopie materiałów szkoleniowych, zdjęcia, korespondencja).

V. Proces Rozpatrywania Reklamacji

1. Po otrzymaniu reklamacji, College of Dental Medicine Katowice potwierdzi jej wpłynięcie drogą elektroniczną lub pisemną w terminie **3 dni roboczych**.
2. Reklamacja zostanie rozpatrzona przez wyznaczony zespół ds. reklamacji.
3. Podczas rozpatrywania reklamacji, College of Dental Medicine Katowice może skontaktować się z uczestnikiem w celu uzyskania dodatkowych informacji lub wyjaśnień.
4. Termin rozpatrzenia reklamacji wynosi **14 dni kalendarzowych** od daty jej otrzymania. W szczególnie skomplikowanych przypadkach termin ten może ulec przedłużeniu do **30 dni kalendarzowych**, o czym uczestnik zostanie poinformowany wraz z uzasadnieniem opóźnienia.

VI. Odpowiedź na Reklamację

Odpowiedź na reklamację zostanie przesłana uczestnikowi w formie, w jakiej została złożona reklamacja (pisemnie lub drogą elektroniczną), chyba że uczestnik wyraźnie wskaże inną preferowaną formę kontaktu. Odpowiedź będzie zawierać stanowisko College of Dental Medicine Katowice w sprawie reklamacji oraz uzasadnienie podjętej decyzji.

VII. Możliwe Rozwiązania Reklamacji

W zależności od zasadności reklamacji, College of Dental Medicine Katowice może zaproponować następujące rozwiązania:

- Uznanie reklamacji i zwrot części lub całości opłaty za kurs.
- Możliwość bezpłatnego ponownego uczestnictwa w tym samym lub innym kursie o podobnej tematyce.
- Dostarczenie brakujących lub poprawionych materiałów szkoleniowych.
- Inne formy rekompensaty uzgodnione z uczestnikiem.

VIII. Prawo do odwołania

W przypadku niezadowolenia z odpowiedzi na reklamację, uczestnik ma prawo odwołać się od decyzji College of Dental Medicine Katowice w terminie **14 dni kalendarzowych** od daty otrzymania odpowiedzi. Odwołanie należy złożyć w formie pisemnej lub drogą elektroniczną na adres wskazany w punkcie II. Odwołanie zostanie rozpatrzone w terminie **14 dni kalendarzowych** od daty jego otrzymania, a odpowiedź będzie ostateczna.

IX. Dane Kontaktowe Działu Reklamacji

College of Dental Medicine Katowice E-mail: info@collegedental.pl Telefon: +48 888 751 187

X. Postanowienia Końcowe

1. Niniejsza procedura reklamacji jest dostępna w siedzibie firmy.
2. College of Dental Medicine Katowice zastrzega sobie prawo do zmiany niniejszej procedury.
3. W sprawach nieuregulowanych niniejszą procedurą mają zastosowanie przepisy prawa powszechnie obowiązującego.

Dziękujemy za zaufanie i wybór naszych kursów. Dokładamy wszelkich starań, aby Państwa satysfakcja była na najwyższym poziomie.