

## **PROCEDURA REKLAMACYJNA STOWARZYSZENIA SPECJALISTÓW RYNKU NIERUCHOMOŚCI „POLONIA” – dla usług szkoleniowych**

### **1. Zakres procedury**

Niniejsza procedura reklamacyjna dotyczy wszystkich szkoleń prowadzonych przez Stowarzyszenie Specjalistów Rynku Nieruchomości „Polonia”, zarówno stacjonarnie, jak i w czasie rzeczywistym on-line. Obejmuje reklamacje związane z:

- jakością treści szkoleniowych,
- przebiegiem procesu szkoleniowego (w tym kompetencji wykładowców),
- wystąpieniem problemów technicznych (dotyczy szkoleń on-line),
- innymi czynnikami, które mogły negatywnie wpłynąć na możliwość uczestnictwa lub jakość szkolenia.

### **2. Prawo do złożenia reklamacji**

- Każdy Uczestnik szkolenia ma prawo do złożenia reklamacji dotyczącej:

- a) nienależytego wykonania usługi szkoleniowej,
- b) niezgodności szkolenia z opisem przedstawionym w ofercie,
- c) problemów natury technicznej uniemożliwiających udział w szkoleniu on-line wynikłych z przyczyn leżących po stronie Organizatora,
- d) innych nieprawidłowości leżących po stronie Organizatora.

- Reklamacja nie może dotyczyć:

- a) subiektywnej oceny poziomu merytorycznego szkolenia,
- b) niezdanego egzaminu,
- c) braku oczekiwanych rezultatów szkolenia,
- d) niewykorzystania szkolenia przez Uczestnika z przyczyn leżących po jego stronie (w tym również przyczyn natury technicznej).

### **3. Forma i termin złożenia reklamacji**

- Reklamacje przyjmowane są wyłącznie w formie pisemnej lub poprzez e-mail skierowany na adres: [biuro@ssrn-polonia.eu](mailto:biuro@ssrn-polonia.eu).

Wiadomość powinna zawierać następujące informacje:

- a) imię i nazwisko Uczestnika,
- b) dane kontaktowe (adres e-mail lub numer telefonu),
- c) nazwę i datę szkolenia,
- d) opis zgłaszanych zastrzeżeń,
- e) żądanie Uczestnika (np. uczestnictwo w zajęciach zamiennych/dodatkowych, obniżenie ceny)

- Reklamacja powinna zostać złożona nie później niż w terminie **14 dni od dnia zakończenia szkolenia**, a w przypadku wystąpienia problemu technicznego dla szkoleń on-line – niezwłocznie, jednak nie później niż w ciągu 3 dni od dnia jego zaistnienia.

### **4. Proces rozpatrywania reklamacji**

1. Uczestnik otrzyma potwierdzenie e-mailowe o wpłynięciu reklamacji w ciągu 3 dni roboczych.
2. W przypadku braków formalnych reklamacji Organizator może wezwać Uczestnika do ich uzupełnienia w terminie 7 dni. Termin rozpatrzenia reklamacji ulega wówczas zawieszeniu.
3. Reklamacje będą rozpatrywane w ciągu 14 dni roboczych od daty otrzymania pełnej dokumentacji reklamacyjnej.

4. Zespół odpowiedzialny za rozpatrywanie reklamacji dokona szczegółowej analizy zgłoszenia. Może to obejmować rozmowy z wykładowcą prowadzącym szkolenie, weryfikację nagrań sesji (jeśli dotyczy szkoleń on-line), weryfikację utrwalonych zapisów elektronicznych oraz sprawdzenie raportów technicznych dotyczących dostępu do platformy.

5. Po rozpatrzeniu reklamacji Uczestnik otrzyma:

- odpowiedź drogą e-mail zawierającą opis ustaleń,
- decyzję dotyczącą reklamacji (uznanie lub odrzucenie),
- propozycję rekompensaty w przypadku uznania reklamacji (np. ponowne uczestnictwo w szkoleniu, dodatkowe materiały dydaktyczne, inne).

## 5. Rekompensata i działania naprawcze

### 5.1. Rekompensata:

W przypadku uznania reklamacji, Uczestnikowi zostanie zaproponowana rekompensata w formie:

- ponownego uczestnictwa w szkoleniu (lub wybranych zajęciach), które było przedmiotem reklamacji (jeśli możliwe),
- dostępu materiałów szkoleniowych, jeśli Uczestnik nie mógł w pełni skorzystać z części szkolenia z powodu problemów technicznych (dotyczy szkoleń on-line),
- udzielenia rabatu od ceny wyjściowej za usługę szkoleniową, zwrot środków, jeżeli zostanie przyznany, następuje w terminie 14 dni od dnia poinformowania Uczestnika o uznaniu reklamacji, na rachunek bankowy z którego dokonano płatności, chyba że strony uzgodnią inaczej,
- innych rozwiązań uzgodnionych z Uczestnikiem.

### 5.2. Działania naprawcze:

Po rozpatrzeniu reklamacji Organizator przeprowadzi działania korygujące w celu zapobiegania podobnym sytuacjom w przyszłości. Może to obejmować przeszkolenie wykładowców, usprawnienie procedur technicznych, wprowadzenie poprawek, uzupełnień lub aktualizacji treści szkoleń.

## 6. Warunki odmowy rozpatrzenia reklamacji

Reklamacja zostanie rozpatrzona odmownie w następujących przypadkach:

- złożenie reklamacji po upływie 14 dni roboczych od zakończenia szkolenia,
- brak wystarczających dowodów na zaistnienie problemu (np. brak opisu problemu technicznego, brak konkretnych informacji o jakości szkolenia),
- reklamacje dotyczące aspektów nieobjętych zakresem procedury reklamacyjnej, takich jak nieuzasadnione oczekiwania finansowe (odpowiedzialność Organizatora za ewentualne szkody jest ograniczona do wysokości opłaty za szkolenie wniesionej przez Uczestnika),
- nie przystąpienie do szkolenia z powodów leżących po stronie Uczestnika (w tym technicznych).

## 7. Ochrona Danych Osobowych

Wszelkie informacje podane w reklamacji będą przetwarzane wyłącznie na potrzeby jej rozpatrzenia, zgodnie z obowiązującymi przepisami o ochronie danych osobowych (RODO). Szczegółowe informacje na temat ochrony danych znajdują się w naszej Polityce Prywatności: [Polityka prywatności SSRN Polonia - Stowarzyszenie Specjalistów Rynku Nieruchomości Polonia](#)

## 8. Postanowienia końcowe

- Złożenie reklamacji nie wyłącza ani nie ogranicza praw Konsumenta wynikających z przepisów prawa, w szczególności Ustawy o prawach konsumenta oraz Kodeksu cywilnego.
- Procedura reklamacyjna stanowi integralną część **Regulaminu szkoleń SSRN POLONIA**.