

# **PROCEDURA REKLAMACYJNA KURSÓW PROWADZONYCH PRZEZ INSTYTUT HEWELIUSZA**

06.10.2020, Wrocław

## **§1**

### **Postanowienia ogólne**

1. Procedura reklamacyjna (Procedura) określa zasady postępowania w przypadku złożenia przez Słuchacza lub inny podmiot, z którym została podpisana Umowa, Reklamacji dotyczącej realizacji usługi edukacyjnej w postaci kursów prowadzonych przez Instytut Heweliusza.
2. Zasady realizacji kursów oraz prawa i obowiązki Słuchacza i Instytutu Heweliusza określa Statut, Program kursów oraz umowa zawarta ze Słuchaczem na realizację kursu (Umowa).
3. Prawa i obowiązki określone w Procedurze wobec Słuchacza, każdorazowo, o ile nic innego nie wynika z jej treści, stosuje się odpowiednio do podmiotu, o którym mowa w ust. 1 powyżej.

## **§2**

### **Procedura reklamacyjna**

1. Słuchacz ma prawo do złożenia Reklamacji, jeżeli usługa edukacyjna nie została zrealizowana bądź została zrealizowana nienależycie, tj. niezgodnie ze Statutem, Programem kursu lub Umową (Reklamacja), w szczególności w przypadku:
  - a. gdy kurs nie został zrealizowany w części lub w całości z przyczyn zawinionych przez Instytut Heweliusza,
  - b. stwierdzenia niskiego poziomu merytorycznego kursu,
  - c. stwierdzenia, że Wykładowcy prowadzący kurs nie byli należycie przygotowani lub nie posiadali odpowiedniej wiedzy niezbędnej do przeprowadzenia kursu.
2. W przypadku stwierdzenia przez Słuchacza okoliczności, o których mowa w ust. 1 pkt b) i c) powyżej, Słuchacz jako dowód powinien przedstawić opinie co najmniej 60% innych Słuchaczy, biorących udział w kursie, potwierdzających jego stanowisko.
3. Reklamacja powinna zawierać: imię i nazwisko Słuchacza, dane kontaktowe, przedmiot reklamacji (nazwa kursu, termin przeprowadzenia i miejsce), uzasadnienie merytoryczne reklamacji, powołanie dowodów uzasadniających reklamację (o ile Słuchacz jest w ich posiadaniu) oraz propozycję rekompensaty.
4. Reklamację można złożyć najpóźniej w terminie 14 dni od dnia zakończenia kursu. Dniem zakończenia kursu jest ostatni dzień zajęć realizowanych w ramach kursu.
5. Instytut Heweliusza zastrzega sobie możliwość pozostawienia bez rozpoznania reklamacji, które wpłynęły po terminie, o którym mowa w ust. 4 powyżej.
6. Reklamacje należy złożyć w formie pisemnej na adres Instytutu Heweliusza: Rynek 5, 50 -106 Wrocław lub mailem na adres: [biuro@instytut-heweliusza.pl](mailto:biuro@instytut-heweliusza.pl)

7. Instytut Heweliusza rozpatruje reklamacje w terminie 14 dni roboczych od dnia jej wpływu, rozumianego jak odbiór dokumenty z pisemną reklamacją lub odbiór korespondencji e-mail.
8. W przypadkach wymagających przeprowadzenia przez Instytut Heweliusza dodatkowych czynności wyjaśniających termin, o którym mowa w ust. 7 powyżej może ulec wydłużeniu do 21 dni roboczych. O przedłużeniu terminu rozpoznania Reklamacji Słuchacz jest informowany pisemnie lub mailowo, na adres wskazany w treści Reklamacji.
9. Instytut Heweliusza może zwrócić się do Słuchacza o przedstawienie dodatkowych wyjaśnień i dowodów. Słuchacz jest zobowiązany do ich przedstawienia w terminie 7 dni roboczych. W tym czasie termin na rozpoznanie Reklamacji nie biegnie lub ulega zawieszeniu o czas niezbędny na dokonanie czynności, o których mowa w zdaniu poprzednim.
10. Instytut Heweliusza zastrzega sobie możliwość pozostawienia Reklamacji bez rozpoznania w sytuacji, gdy jej treść jest niejasna, oczywiście bezzasadna lub Słuchacz nie przedstawia dodatkowych wyjaśnień lub dowodów, o których mowa w ust. 9 powyżej.
11. Jeżeli Instytut Heweliusza nie udzielił odpowiedzi na Reklamację Słuchacza będącego konsumentem w rozumieniu art. 22<sup>1</sup> Kodeksu Cywilnego, w terminie określonym w Procedurze, uważa się, że uznał Reklamację.
12. Instytut Heweliusza udziela odpowiedzi na Reklamację na piśmie lub mailowo, na adres wskazany przez Słuchacza w treści Reklamacji wskazując, w jakim zakresie uznaje Reklamację oraz w jaki sposób zamierza ją uwzględnić albo informując o braku podstaw do uznania Reklamacji wraz z uzasadnieniem swojego stanowiska.
13. W przypadku uznania Reklamacji w całości lub w części Instytut Heweliusza proponuje jedną z form rekompensaty:
  - a. rabat na kurs, w wysokości i terminie realizacji ustalonym indywidualnie ze Słuchaczem,
  - b. zapłata kar umownych (o ile zostały zastrzeżone w Umowie),
  - c. dodatkowe materiały szkoleniowe,
  - d. zwrot kosztów kursu – wyłącznie w sytuacji niezrealizowania kursu w całości z przyczyn leżących po stronie Instytutu Heweliusza.

### **§3**

#### **Postanowienia końcowe**

1. Procedura została przygotowana i zatwierdzona przez Prezesa Zarządu Instytutu Heweliusza.
2. Zmiana Procedury jest możliwa w każdym czasie w trybie właściwym dla jej przyjęcia.
3. W Przypadku zmiany Procedury Instytut Heweliusza ma obowiązek poinformować o tym fakcie podmioty zobowiązane do jej przestrzegania, a w przypadku podmiotów posiadających status konsumenta - uzyskać pisemne potwierdzenie zapoznania się ze zmianami.
4. Procedura wchodzi w życie z dniem 6 października 2020 r.
5. Aktualna treść Procedury jest zawsze dostępna w siedzibie i na stronie internetowej Instytutu Heweliusza.

