

PROCEDURA DLA KLIENTÓW I UCZESTNIKÓW

Procedura rozpatrywania reklamacji

Wersja 2.1 | obowiązuje od 16.08.2025 r. | dokument publikowany na www.asrozwoju.pl

1. Cel i zakres

Procedura określa prosty i bezstronny sposób zgłaszania oraz rozpatrywania zastrzeżeń dotyczących usług szkoleniowych, doradczych, coachingowych, mentoringowych i walidacyjnych realizowanych przez AS ROZWOJU sp. z o.o. Dotyczy usług komercyjnych i dofinansowanych, w tym publikowanych w Bazie Usług Rozwojowych (BUR).

2. Kogo i czego może dotyczyć reklamacja

Reklamację może złożyć uczestnik, klient lub zlecający, pracodawca kierujący uczestnika, płatnik albo inna osoba uprawniona. Zgłoszenie może dotyczyć w szczególności:

- niezgodności usługi z umową, ofertą, Kartą Usługi BUR, programem lub harmonogramem;
- jakości merytorycznej, metod pracy, materiałów, walidacji, organizacji lub komunikacji;
- zachowania trenera, doradcy, walidatora, podwykonawcy albo koordynatora;
- warunków lokalowych, technicznych, bezpieczeństwa, dostępności, dokumentów lub rozliczeń.

Jeżeli wiadomość jest pytaniem, prośbą organizacyjną albo wnioskiem o zmianę terminu, AS ROZWOJU odpowiada zgodnie z jej treścią. Samo nazwanie wiadomości „reklamacją” nie przesądza jeszcze o jej zasadności.

3. Jak złożyć reklamację

Kanał	Dane
E-mail – zalecany	biuro@asrozwoju.pl
Listownie	AS ROZWOJU sp. z o.o., ul. Nowy Świat 39/4, 33-100 Tarnów
Osobiście	w biurze w Tarnowie, po wcześniejszym uzgodnieniu terminu
Pomoc telefoniczna	+48 606 357 800; zgłoszenie zostanie następnie potwierdzone e-mailem lub notatką

Formularz nie jest wymagany. Na prośbę osoby ze szczególnymi potrzebami uzgodnimy dostępną formę zgłoszenia.

4. Co powinna zawierać reklamacja

Wiadomość powinna zawierać, w miarę możliwości:

- imię i nazwisko albo nazwę podmiotu oraz dane do kontaktu;
- nazwę usługi, datę, miejsce lub numer Karty Usługi BUR;
- konkretny opis zdarzeń: czego dotyczy zastrzeżenie, kiedy wystąpiło i kogo dotyczy;
- oczekiwany sposób rozwiązania oraz posiadane dokumenty lub inne dowody.

Dla sprawnego wyjaśnienia warto oddzielić opis faktów od ocen i wskazać źródło informacji. Jeżeli zgłaszający powołuje się na wiadomość, dokument, nagranie albo wypowiedź innej osoby, powinien – o ile może – dołączyć materiał lub wskazać, jak można go zweryfikować.

5. Termin złożenia i uzupełnienie zgłoszenia

Reklamację najlepiej złożyć niezwłocznie po stwierdzeniu problemu, aby można było zabezpieczyć dokumenty i rzetelnie ustalić przebieg zdarzeń. AS ROZWOJU nie stosuje krótkiego terminu, po którym reklamacja automatycznie przestaje być rozpatrywana. Obowiązują terminy wynikające z prawa, umowy i – przy usługach dofinansowanych – zasad danego projektu lub operatora.

Brak części danych nie oznacza automatycznego odrzucenia zgłoszenia. Jeżeli bez nich nie można wyjaśnić sprawy, poprosimy o uzupełnienie w wyznaczonym terminie. Zgłoszenie anonimowe może zostać wykorzystane jako sygnał jakościowy, lecz brak kontaktu może uniemożliwić przekazanie odpowiedzi lub weryfikację zarzutów.

6. Przyjęcie i rozpatrywanie reklamacji

Otrzymanie reklamacji potwierdzamy co do zasady w ciągu 2 dni roboczych. Potwierdzenie wpływu oznacza wyłącznie rozpoczęcie postępowania wyjaśniającego – nie jest uznaniem reklamacji, odpowiedzialności ani wskazanego roszczenia.

Podczas rozpatrywania reklamacji AS ROZWOJU:

- analizuje umowę, ofertę, Kartę Usługi, program, harmonogram, materiały, korespondencję i inne dostępne dowody;
- umożliwia zgłaszającemu oraz osobom, których dotyczy sprawa, przedstawienie wyjaśnień;

- ustala, które okoliczności są potwierdzone, które pozostają sporne, oraz jaki miały wpływ na realizację usługi;
- ocenia zgłoszenie bezstronnie; osoba, której bezpośrednio dotyczy reklamacja, nie rozstrzyga jej samodzielnie.

Ustne rozmowy i propozycje rozwiązania są podsumowywane na trwałym nośniku. Przeprosiny, wyrażenie ubolewania, gotowość do rozmów lub propozycja polubowna nie oznaczają same w sobie uznania reklamacji; decyzja następuje dopiero w pisemnej odpowiedzi po zakończeniu analizy.

7. Termin i treść odpowiedzi

Odpowiedzi udzielamy bez zbędnej zwłoki, standardowo nie później niż w ciągu 14 dni kalendarzowych od otrzymania reklamacji. Wobec konsumentów stosujemy art. 7a ustawy o prawach konsumenta oraz terminy wynikające z przepisów szczególnych. W sprawach klientów instytucjonalnych wymagających dodatkowych ustaleń przed upływem terminu poinformujemy o przyczynie i przewidywanym terminie odpowiedzi.

Odpowiedź przekazujemy e-mailem albo listownie. Zawiera ona:

- rozstrzygnięcie: uznanie reklamacji w całości, w części albo jej nieuwzględnienie;
- najważniejsze ustalenia i uzasadnienie, z rozróżnieniem okoliczności potwierdzonych i spornych;
- przyjęty sposób oraz termin wykonania rozwiązania – jeżeli reklamacja została uznana;
- informację o możliwości przedstawienia nowych okoliczności lub wniosku o ponowne rozpatrzenie.

8. Możliwe sposoby rozwiązania

Rozwiązanie dobieramy do ustalonej niezgodności, jej skutków, umowy, przepisów i zasad finansowania. Może ono obejmować w szczególności:

- wyjaśnienie, sprostowanie lub przeprosiny;
- uzupełnienie albo poprawę dokumentacji, materiałów lub rezultatu doradztwa;
- powtórzenie całości lub części usługi, dodatkową konsultację lub zmianę prowadzącego;
- obniżenie ceny, zwrot całości albo części opłaty – jeżeli wynika to z prawa, umowy lub uzgodnienia;
- inne polubowne rozwiązanie zaakceptowane przez strony i, jeżeli to konieczne, przez operatora finansowania.

Propozycja polubowna może zostać przedstawiona również bez uznania odpowiedzialności. Staje się wiążąca po jednoznacznym zaakceptowaniu jej warunków. Przy usługach dofinansowanych zmiana programu, prowadzącego, terminu lub rozliczenia może wymagać zgody operatora albo aktualizacji dokumentów projektu.

9. Ponowne rozpatrzenie i dalsze prawa

Jeżeli zgłaszający nie zgadza się z odpowiedzią, może w ciągu 14 dni kalendarzowych przedstawić nowe okoliczności, dowody lub wnioski o ponowne rozpatrzenie. W miarę możliwości sprawę analizuje osoba wcześniej niezaangażowana, a odpowiedź jest udzielana w ciągu 14 dni kalendarzowych.

Procedura nie ogranicza praw wynikających z przepisów, umowy, zasad BUR lub regulaminu operatora. Zgłaszający może skorzystać z drogi sądowej, pomocy rzecznika konsumentów albo zwrócić się do właściwego operatora lub instytucji finansującej.

10. Prywatność i doskonalenie jakości

Dane ze zgłoszenia wykorzystujemy wyłącznie w zakresie potrzebnym do wyjaśnienia sprawy, wykonania umowy, realizacji obowiązków prawnych oraz ustalenia, dochodzenia lub obrony roszczeń. Szczegółowe informacje o przetwarzaniu danych zawiera polityka prywatności dostępna na stronie AS ROZWOJU.

Reklamacje są analizowane w celu zapobiegania podobnym problemom. Jeżeli sprawa wskazuje na powtarzającą się lub istotną niezgodność, AS ROZWOJU podejmuje wewnętrzne działania korygujące. Aktualna wersja niniejszej procedury jest publikowana na www.asrozwoju.pl.

ZATWIERDZAM

Adrian Skarżyński | Prezes Zarządu AS ROZWOJU sp. z o.o. | 16.08.2025 r.



ADRIAN SKARŻYŃSKI
prezes zarządu AS ROZWOJU SP. Z O.O.
tel. 606 357 800
a.skarzynski@asrozwoju.pl