

„PROCEDURA ZGŁASZANIA SKARG I REKLAMACJI ROZWOJOWEJ W OZGA GROUP SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ”

1. Organizator usługi rozwojowej: **OZGA GROUP spółka z ograniczoną odpowiedzialnością**  
**ul. Cicha 1a, 75-671 Koszalin**
2. Zleceniodawca usługi rozwojowej: osoba fizyczna, osoba prawna, która zleciła Organizatorowi przeprowadzenie usługi rozwojowej.
3. Założenia usługi rozwojowej – Organizator:
  - a) zostaną spełnione założone cele usługi rozwojowej w tym cele biznesowe i/lub edukacyjne
  - b) zostanie zrealizowany merytoryczny zakres usługi rozwojowej zgodnie z przesłaną/ przekazaną ofertą / kartą usługi opublikowaną w Bazie usług rozwojowych na stronie: <https://uslugirozwojowe.parp.gov.pl/>;
  - c) zostaną zapewnione właściwe warunki dotyczące usługi rozwojowej (jeżeli za wybór miejsce usługi rozwojowej odpowiada Organizator);
  - d) usługa rozwojowa zostanie poprowadzona przez osobę/ trenera zaakceptowanego przez Zleceniodawcę, posiadającego wysokie kwalifikacje zawodowe, doświadczenie oraz ekspercką wiedzę specjalistyczną;
  - e) zapewnione zostaną wszelkie warunki w zakresie dostępności usług;
  - f) zostaną spełnione inne warunki, na które umówiły się Strony.
4. Założenia usługi rozwojowej – Uczestnicy / Zleceniodawca:
  - a) przygotują się do usługi rozwojowej zgodnie z wytycznymi od Trenera (jeżeli zostaną one wysłane przed usługą rozwojową);
  - b) będą brać aktywny udział w usłudze rozwojowej;
  - c) dostosują się do zasad ustalonych podczas usługi rozwojowej;
  - d) w przypadku usług rozwojowych realizowanych w ramach projektów dofinansowanych z funduszy unijnych w ramach Fundusze Europejskie dla Rozwoju Społecznego 2021-2027 uczestnicy dopełnią wszystkich formalności przewidzianych regulaminem projektu;
  - e) zostaną spełnione inne warunki, na które umówiły się Strony.
5. Warunki formalne złożenia skargi/ reklamacji:
  - a) Uczestnik usługi rozwojowej/ Zleceniodawca ma prawo złożyć skargę/ reklamację w zakresie czynności, które miały być wykonane przez Organizatora, a opisanych w punkcie 3 niniejszej procedury;

- b) Złożenie skargi/ reklamacji:
    - a. drogą mailową na adres e-mail: [marta.ozga@ozgagroup.pl](mailto:marta.ozga@ozgagroup.pl) albo [anna.ozga@ozgagroup.pl](mailto:anna.ozga@ozgagroup.pl)
    - b. telefonicznie dzwoniąc do Nas na numer +48 501 161 301 albo 511 340 029
    - c. osobiście podczas spotkania z Nami
    - d. wysyłając do nas list na adres: ul. J. Poniatowskiego 22 | 62-030 Luboń
  - c) Reklamację można złożyć najpóźniej w ciągu 5 dni roboczych licząc od następnego dnia od ostatniego dnia usługi rozwojowej.
  - d) Reklamacja może pozostać nierozpatrzone przez Organizatora, jeżeli nie wpłynie do Nas w terminie wskazanym powyżej.
  - e) Rozpatrzenie reklamacji/ skargi przez Operatora następuje w terminie 14 dni roboczych, a w przypadkach wymagających dodatkowych czynności wyjaśniających czas rozpatrywania reklamacji może ulec wydłużeniu maksymalnie do 21 dni roboczych.
  - f) Organizator w trakcie rozpatrywania skargi/reklamacji ma prawo zwrócić się do składającego skargę/reklamację o udzielenie odpowiedzi na dodatkowe pytania.
6. Postanowienia końcowe:
- a) Informacja o rozpatrzonej skardze/ reklamacji przesyłana jest drogą elektroniczną albo w oryginale pocztą na adres wskazany przez Zleceniodawcę/Uczestnika albo podczas rozmowy telefonicznej;
  - b) Możliwe formy rekompensaty: powtórzenie usługi rozwojowej w całości lub w części w innym terminie; przesłanie dodatkowych materiałów edukacyjnych (w tym dostępów do nagrań Video); zniżka na następne usługi rozwojowej w wysokości do 25%;
  - c) W sprawach nieuregulowanych w niniejszej procedurze oraz Ogólnych warunkach świadczenia usług rozwojowych zastosowanie mają przepisy prawa polskiego, w szczególności Kodeks cywilny;
  - d) Procedura wchodzi w życie z dniem 24 kwietnia 2024 r. i w całości zastępuje dokument z dnia 13 września 2019 r.

Zatwierdziła w dniu 24.04.2024 r. | OZGA GROUP spółka z ograniczoną odpowiedzialnością

*Marta Ozga – Prezes zarządu*

FORMULARZA ZGŁOSZENIA REKLAMACJI - SKARGI NA USŁUGĘ ROZWOJOWĄ

Dane Uczestnika usługi rozwojowej /  
Zleceniodawcy (Imię i nazwisko, nazwa  
firmy)

Opis zgłaszanej skargi, reklamacji

Informacje odnośnie do usługi  
rozwojowej  
(termin i miejsce usługi rozwojowej,  
numer karty BUR / ID wsparcia – jeżeli  
dotyczy)

Proponowana forma rekompensaty z  
pkt. 6 „Procedury zgłaszania skarg i  
reklamacji rozwojowej w OZGA GROUP  
sp. z o.o.”

.....  
Data i podpis osoby składającej skargę/ reklamację

*Administratorem Państwa danych osobowych jest OZGA GROUP spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Koszalinie, przy ul. Cichej 1a. Państwa dane osobowe będą przetwarzane w celu udzielania odpowiedzi na złożoną reklamację/ skargę. Podstawą do przetwarzania danych osobowych jest art. 6 ust. 1 lit. f Rozporządzenia RODO – prawnie uzasadniony interes Administratora oraz art. 6 ust. 1 lit b – w związku z zawartą umową na wykonanie usługi rozwojowej. Więcej informacji o zasadach przetwarzania danych osobowych znajduje się w naszej Polityce prywatności, dostępnej w siedzibie naszej firmy albo na stronie [www.rodowfirmie.com.pl](http://www.rodowfirmie.com.pl) zakładka Usługi rozwojowej RODO.*