



HOUSE OF IMPACT

REGULAMIN REKLAMACJI

House of Impact Sp. z o.o.

Dokument dla klientów i uczestników usług

§ 1. Dane Organizatora

1. Niniejszy Regulamin reklamacji określa zasady składania, przyjmowania i rozpatrywania reklamacji dotyczących usług szkoleniowych, doradczych i rozwojowych świadczonych przez:

HOUSE OF IMPACT SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ

ul. Złota 61 / 101

00-819 Warszawa, Polska

NIP: **5273103049**

KRS: **0001092768**

REGON: **528031457**

dalej jako: **Organizator, House of Impact** albo **HOI**.

2. Regulamin ma zastosowanie do usług świadczonych przez House of Impact, w szczególności dla hoteli, restauracji oraz innych podmiotów z branży HoReCa.
3. Regulamin ma zastosowanie również do usług publikowanych, realizowanych lub rozliczanych za pośrednictwem Bazy Usług Rozwojowych, w tym usług objętych dofinansowaniem ze środków publicznych, o ile odrębne przepisy, Regulamin BUR, zasady operatora dofinansowania, Karta Usługi lub umowa z Klientem nie stanowią inaczej.
4. Celem Regulaminu jest zapewnienie przejrzystego, rzetelnego i jednolitego sposobu obsługi reklamacji oraz umożliwienie Klientom i Uczestnikom zgłaszania zastrzeżeń dotyczących jakości, organizacji lub przebiegu usług świadczonych przez House of Impact.

§ 2. Definicje

Na potrzeby niniejszego Regulaminu stosuje się następujące definicje:

1. **Organizator / HOI / House of Impact** — House of Impact Sp. z o.o., świadcząca usługi szkoleniowe, doradcze i rozwojowe.
2. **Klient** — osoba fizyczna, osoba prawna, jednostka organizacyjna, przedsiębiorca, hotel, restauracja, grupa hotelowa, firma gastronomiczna, instytucja lub inny podmiot zamawiający usługę u Organizatora albo kierujący uczestników do udziału w usłudze.
3. **Uczestnik** — osoba biorąca udział w szkoleniu, warsztacie, konsultacji, audycie, doradztwie lub innej usłudze rozwojowej realizowanej przez Organizatora.
4. **Usługa** — szkolenie, warsztat, konsultacja, doradztwo, audyt, mentoring, usługa rozwojowa, usługa edukacyjna lub inne działanie realizowane przez Organizatora na rzecz Klienta lub Uczestnika.
5. **Reklamacja** — zgłoszenie zastrzeżeń dotyczących niewykonania albo nienależytego wykonania usługi przez Organizatora, w szczególności w zakresie organizacji, zgodności z ofertą, zgodności z Kartą Usługi, jakości realizacji, dokumentacji, materiałów, certyfikatów, komunikacji lub innych elementów pozostających po stronie Organizatora.
6. **Zgłaszający** — Klient, Uczestnik albo osoba upoważniona przez Klienta lub Uczestnika do złożenia reklamacji.
7. **BUR / Baza Usług Rozwojowych** — system teleinformatyczny prowadzony przez Polską Agencję Rozwoju Przedsiębiorczości, umożliwiający publikację, wyszukiwanie, ocenę i obsługę usług rozwojowych.
8. **Karta Usługi** — opis usługi opublikowany w BUR lub przygotowany przez Organizatora, określający w szczególności zakres, cel, program, termin, miejsce, formę, warunki udziału, liczbę godzin, osobę prowadzącą, cenę oraz inne istotne parametry usługi.
9. **Operator** — podmiot odpowiedzialny za obsługę dofinansowania, przydzielenie ID wsparcia, weryfikację kwalifikowalności, monitoring, rozliczenie lub kontrolę usług dofinansowanych.
10. **Dzień roboczy** — dzień od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy w Polsce.

§ 3. Zakres reklamacji

1. Reklamacja może dotyczyć w szczególności:
 1. niezgodności usługi z ofertą, umową, zamówieniem, harmonogramem albo Kartą Usługi,
 2. niezgodności zakresu merytorycznego usługi z ustaleniami,
 3. nieprawidłowej organizacji usługi,
 4. nieprawidłowości w komunikacji organizacyjnej,
 5. opóźnienia w rozpoczęciu lub zakończeniu usługi z przyczyn leżących po stronie Organizatora,
 6. nieuzasadnionej zmiany terminu, miejsca, formy lub osoby prowadzącej usługę,
 7. zastrzeżeń dotyczących jakości prowadzenia usługi,
 8. zastrzeżeń dotyczących materiałów szkoleniowych,

9. nieprawidłowości dotyczących list obecności, certyfikatów, zaświadczeń lub innych dokumentów potwierdzających udział,
 10. nieprawidłowości dotyczących ewaluacji, walidacji lub potwierdzania efektów uczenia się, jeżeli były przewidziane,
 11. problemów technicznych po stronie Organizatora w przypadku usług zdalnych lub mieszanych,
 12. innych działań lub zaniechań Organizatora, które mogły wpłynąć na prawidłową realizację usługi.
2. Reklamacja powinna dotyczyć okoliczności, za które odpowiada Organizator.
 3. Reklamacja nie obejmuje w szczególności:
 1. decyzji operatora dofinansowania,
 2. decyzji Administratora BUR, Administratora Regionalnego BUR lub innego podmiotu kontrolującego,
 3. odmowy przyznania dofinansowania,
 4. utraty dofinansowania z przyczyn leżących po stronie Klienta, Uczestnika, Pracodawcy, Operatora lub innych podmiotów trzecich,
 5. problemów technicznych po stronie Klienta lub Uczestnika,
 6. nieobecności Uczestnika,
 7. braku spełnienia przez Uczestnika warunków ukończenia usługi,
 8. niewypełnienia przez Uczestnika ankiet, testów, formularzy lub obowiązków wymaganych przez BUR albo Operatora,
 9. niewdrożenia rekomendacji przez Klienta po zakończeniu usługi,
 10. braku osiągnięcia oczekiwanego rezultatu biznesowego, jeżeli rezultat ten zależy od działań Klienta, Uczestników lub innych osób po zakończeniu usługi,
 11. subiektywnej oceny usługi, jeżeli nie wskazano konkretnych uchybień po stronie Organizatora.
 4. Ocena usługi lub komentarz wystawiony w systemie BUR nie stanowi automatycznie reklamacji w rozumieniu niniejszego Regulaminu, chyba że jego treść została jednocześnie przekazana Organizatorowi jako reklamacja w sposób umożliwiający jej formalne rozpatrzenie.

§ 4. Osoby uprawnione do złożenia reklamacji

1. Reklamację może złożyć:
 1. Klient,
 2. Uczestnik,
 3. Pracodawca kierujący Uczestnika do udziału w usłudze,
 4. osoba reprezentująca Klienta,
 5. osoba kontaktowa wskazana przez Klienta,
 6. osoba upoważniona przez Klienta albo Uczestnika.
2. W przypadku usług zamkniętych realizowanych na rzecz Klienta biznesowego Organizator może prowadzić korespondencję reklamacyjną przede wszystkim z osobą reprezentującą Klienta albo osobą wskazaną do kontaktu organizacyjnego.
3. Jeżeli reklamację składa Uczestnik usługi zamówionej przez Klienta, Organizator może poinformować Klienta o złożeniu reklamacji, jeżeli jest to niezbędne do jej prawidłowego rozpatrzenia, z zachowaniem przepisów dotyczących ochrony danych osobowych i poufności.

§ 5. Forma złożenia reklamacji

1. Reklamacja może zostać złożona:
 1. drogą elektroniczną na adres e-mail: jacek@houseofimpact.co
 2. pisemnie na adres siedziby Organizatora: ul. Złota 61 / 101, 00-819 Warszawa,
 3. bezpośrednio osobie reprezentującej Organizatora, jeżeli reklamacja zostanie następnie potwierdzona w formie pisemnej lub elektronicznej,
 4. w innej formie zaakceptowanej przez Organizatora, umożliwiającej utrwalenie treści zgłoszenia.
2. Dla celów dowodowych rekomendowaną formą złożenia reklamacji jest forma elektroniczna lub pisemna.
3. Reklamacja powinna być oznaczona w sposób umożliwiający jej szybką identyfikację, np. poprzez użycie tytułu wiadomości: **„Reklamacja usługi House of Impact”**.
4. Reklamacje składane ustnie, telefonicznie lub podczas szkolenia powinny zostać potwierdzone w formie pisemnej albo elektronicznej, jeżeli Zgłaszający oczekuje formalnego rozpatrzenia reklamacji.

§ 6. Termin złożenia reklamacji

1. Reklamacja powinna zostać złożona niezwłocznie po stwierdzeniu nieprawidłowości.
2. Rekomendowany termin złożenia reklamacji wynosi **14 dni kalendarzowych** od dnia zakończenia usługi albo od dnia, w którym Zgłaszający dowiedział się o okoliczności stanowiącej podstawę reklamacji.
3. Reklamacje złożone po upływie terminu wskazanego w ust. 2 mogą zostać rozpatrzone, jeżeli ich rozpoznanie jest nadal możliwe na podstawie dostępnych informacji, dokumentów lub dowodów.
4. W przypadku usług realizowanych za pośrednictwem BUR lub usług dofinansowanych termin złożenia reklamacji nie może naruszać terminów wynikających z Regulaminu BUR, zasad Operatora, umowy o dofinansowanie lub innych dokumentów właściwych dla danej usługi.
5. Złożenie reklamacji po zakończeniu usługi nie zwalnia Klienta ani Uczestnika z obowiązków wynikających z BUR, Karty Usługi lub zasad Operatora, w szczególności z obowiązków dotyczących potwierdzenia udziału, oceny usługi, dokumentacji lub rozliczenia dofinansowania.

§ 7. Wymagane elementy reklamacji

1. Reklamacja powinna zawierać co najmniej:
 1. imię i nazwisko albo nazwę Zgłaszającego,
 2. dane kontaktowe Zgłaszającego,
 3. nazwę Klienta, jeżeli reklamacja dotyczy usługi zamówionej przez firmę lub instytucję,
 4. nazwę lub temat usługi,
 5. termin realizacji usługi,

6. miejsce lub formę realizacji usługi,
 7. opis zgłaszanych zastrzeżeń,
 8. wskazanie, czego dotyczy reklamacja,
 9. uzasadnienie reklamacji,
 10. oczekiwany sposób rozpatrzenia reklamacji,
 11. ewentualne załączniki, dokumenty, zdjęcia, korespondencję lub inne materiały potwierdzające zgłaszane zastrzeżenia.
2. W przypadku usług realizowanych za pośrednictwem BUR reklamacja powinna dodatkowo zawierać, jeżeli jest dostępne:
 1. numer lub identyfikator usługi w BUR,
 2. numer ID wsparcia, jeżeli dotyczy,
 3. informację o Operatorze,
 4. dane pozwalające zidentyfikować Kartę Usługi,
 5. opis wpływu zgłaszanej nieprawidłowości na realizację lub rozliczenie usługi.
 3. Brak niektórych elementów reklamacji nie powoduje automatycznie pozostawienia reklamacji bez rozpatrzenia, jeżeli na podstawie przekazanych informacji Organizator jest w stanie ustalić, jakiej usługi i jakich okoliczności dotyczy zgłoszenie.
 4. Jeżeli reklamacja nie zawiera informacji niezbędnych do jej rozpatrzenia, Organizator może zwrócić się do Zgłaszającego o uzupełnienie reklamacji.
 5. Wezwanie do uzupełnienia reklamacji może wstrzymać bieg terminu jej rozpatrzenia do czasu otrzymania brakujących informacji.

§ 8. Potwierdzenie przyjęcia reklamacji

1. Organizator potwierdza przyjęcie reklamacji, jeżeli została złożona w sposób umożliwiający kontakt ze Zgłaszającym.
2. Potwierdzenie przyjęcia reklamacji może nastąpić w szczególności drogą elektroniczną.
3. Potwierdzenie przyjęcia reklamacji nie oznacza uznania reklamacji za zasadną.
4. Jeżeli reklamacja została przekazana bezpośrednio trenerowi, osobie prowadzącej usługę lub innej osobie współpracującej z Organizatorem, osoba ta powinna niezwłocznie przekazać reklamację do osoby odpowiedzialnej po stronie House of Impact za jej rozpatrzenie.

§ 9. Tryb rozpatrywania reklamacji

1. Reklamacje rozpatrywane są rzetelnie, bezstronnie i z uwzględnieniem okoliczności konkretnej sprawy.
2. W toku rozpatrywania reklamacji Organizator może w szczególności:
 1. przeanalizować treść reklamacji,
 2. zweryfikować ofertę, umowę, zamówienie, harmonogram albo Kartę Usługi,
 3. zweryfikować dokumentację usługi,
 4. zweryfikować listy obecności, certyfikaty, zaświadczenia albo dokumenty potwierdzające udział,
 5. przeanalizować korespondencję z Klientem lub Uczestnikiem,
 6. uzyskać wyjaśnienia od osoby prowadzącej usługę,

7. uzyskać wyjaśnienia od osoby odpowiedzialnej za organizację usługi,
 8. zwrócić się do Zgłaszającego o dodatkowe informacje,
 9. zwrócić się do Klienta o stanowisko, jeżeli reklamacja została złożona przez Uczestnika,
 10. zweryfikować zgodność realizacji usługi z zasadami BUR, jeżeli usługa była realizowana za pośrednictwem BUR,
 11. zweryfikować wymagania Operatora, jeżeli usługa była dofinansowana.
3. Organizator może odmówić rozpatrzenia reklamacji w całości albo w części, jeżeli:
1. reklamacja nie dotyczy usługi świadczonej przez Organizatora,
 2. reklamacja dotyczy okoliczności, za które Organizator nie odpowiada,
 3. reklamacja jest oczywiście bezzasadna,
 4. reklamacja nie zawiera danych pozwalających na identyfikację usługi lub Zgłaszającego, a ich uzupełnienie nie nastąpiło mimo wezwania,
 5. reklamacja została złożona po czasie uniemożliwiającym jej rzetelne zweryfikowanie,
 6. reklamacja dotyczy wyłącznie subiektywnej oceny usługi bez wskazania konkretnych uchybień,
 7. sprawa została już wcześniej rozpatrzona, a Zgłaszający nie przedstawił nowych okoliczności.
4. Odmowa rozpatrzenia reklamacji wymaga przekazania Zgłaszającemu informacji o przyczynie odmowy, o ile Organizator posiada dane kontaktowe Zgłaszającego.

§ 10. Termin rozpatrzenia reklamacji

1. Organizator rozpatruje reklamację w terminie do **30 dni kalendarzowych** od dnia jej otrzymania.
2. Jeżeli reklamacja wymaga uzupełnienia przez Zgłaszającego, termin rozpatrzenia reklamacji liczony jest od dnia otrzymania przez Organizatora informacji niezbędnych do jej rozpatrzenia.
3. W sprawach szczególnie złożonych, wymagających dodatkowych wyjaśnień, analizy dokumentacji, konsultacji z Operatorem, klientem, trenerem, osobą prowadzącą usługę albo innym podmiotem, termin rozpatrzenia reklamacji może zostać przedłużony.
4. W przypadku przedłużenia terminu Organizator informuje Zgłaszającego o przyczynie opóźnienia oraz przewidywanym terminie udzielenia odpowiedzi.
5. W przypadku usług dofinansowanych albo realizowanych za pośrednictwem BUR Organizator może uwzględnić terminy wynikające z zasad Operatora, Regulaminu BUR, umowy o dofinansowanie lub wymagań kontrolnych.

§ 11. Sposób rozstrzygnięcia reklamacji

1. Po rozpatrzeniu reklamacji Organizator może:
 1. uznać reklamację w całości,
 2. uznać reklamację w części,
 3. odrzucić reklamację,

4. pozostawić reklamację bez rozpatrzenia, jeżeli nie jest możliwe ustalenie, czego dotyczy, a Zgłaszający nie uzupełnił wymaganych informacji.
2. W przypadku uznania reklamacji w całości albo w części Organizator może zaproponować odpowiednie działania naprawcze, w szczególności:
 1. udzielenie wyjaśnień,
 2. korektę dokumentacji,
 3. ponowne wystawienie certyfikatu, zaświadczenia lub innego dokumentu,
 4. uzupełnienie materiałów szkoleniowych,
 5. przekazanie dodatkowych materiałów,
 6. dodatkową konsultację,
 7. powtórzenie wybranego modułu usługi,
 8. udział w innym terminie usługi,
 9. zmianę organizacyjną w kolejnych usługach,
 10. rabat, zwrot części wynagrodzenia albo inne rozwiązanie finansowe, jeżeli wynika to z umowy, oferty, decyzji Organizatora albo okoliczności sprawy.
3. Dobór sposobu rozpatrzenia reklamacji zależy od rodzaju nieprawidłowości, charakteru usługi, zakresu odpowiedzialności Organizatora, możliwości organizacyjnych oraz wpływu reklamowanej okoliczności na Klienta lub Uczestnika.
4. Uznanie reklamacji nie oznacza automatycznego obowiązku zwrotu całości lub części wynagrodzenia, chyba że wynika to z umowy, bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa albo indywidualnej decyzji Organizatora.
5. W przypadku usług dofinansowanych sposób rozpatrzenia reklamacji nie może naruszać zasad kwalifikowalności, rozliczenia dofinansowania, Regulaminu BUR, Karty Usługi, zasad Operatora ani obowiązujących przepisów prawa.

§ 12. Odpowiedź na reklamację

1. Odpowiedź na reklamację przekazywana jest Zgłaszającemu w formie odpowiadającej formie złożenia reklamacji, chyba że Zgłaszający wskazał inną formę kontaktu albo Organizator uzna inną formę za właściwszą.
2. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać w szczególności:
 1. oznaczenie reklamowanej usługi,
 2. stanowisko Organizatora,
 3. informację o uznaniu, częściowym uznaniu albo odrzuceniu reklamacji,
 4. uzasadnienie rozstrzygnięcia,
 5. informację o działaniach naprawczych, jeżeli zostały przewidziane,
 6. termin lub sposób wykonania działań naprawczych, jeżeli dotyczy.
3. Organizator może przekazać odpowiedź również do Klienta, jeżeli reklamacja została złożona przez Uczestnika usługi zamówionej przez Klienta, a udział Klienta jest niezbędny do wykonania działań naprawczych albo prawidłowego zakończenia sprawy.
4. Odpowiedź na reklamację jest dokumentowana przez Organizatora.

§ 13. Ponowne rozpatrzenie sprawy

1. Zgłaszający może zwrócić się do Organizatora o ponowne rozpatrzenie sprawy, jeżeli nie zgadza się z rozstrzygnięciem reklamacji.
2. Wniosek o ponowne rozpatrzenie sprawy powinien zostać złożony w terminie **7 dni kalendarzowych** od dnia otrzymania odpowiedzi na reklamację.
3. Wniosek powinien zawierać uzasadnienie oraz wskazanie nowych okoliczności albo argumentów, które zdaniem Zgłaszającego powinny zostać uwzględnione.
4. Organizator może odmówić ponownego rozpatrzenia sprawy, jeżeli wniosek nie zawiera nowych okoliczności, dowodów lub argumentów.
5. Ponowne rozpatrzenie sprawy następuje w terminie do **14 dni kalendarzowych** od dnia otrzymania kompletnego wniosku.
6. Decyzja wydana po ponownym rozpatrzeniu sprawy jest ostatecznym stanowiskiem Organizatora w ramach wewnętrznej procedury reklamacyjnej.

§ 14. Reklamacje dotyczące usług realizowanych przez BUR

1. W przypadku usług realizowanych za pośrednictwem BUR reklamacja może dotyczyć wyłącznie okoliczności pozostających po stronie Organizatora jako Dostawcy Usług.
2. Reklamacja dotycząca usługi realizowanej przez BUR może obejmować w szczególności:
 1. niezgodność realizacji usługi z Kartą Usługi,
 2. niezgodność terminu, miejsca, formy lub zakresu usługi z Kartą Usługi,
 3. nieprawidłowości w potwierdzaniu obecności,
 4. nieprawidłowości dotyczące osoby prowadzącej usługę,
 5. nieprawidłowości dotyczące materiałów, programu, harmonogramu lub dokumentacji,
 6. nieprawidłowości dotyczące certyfikatu, zaświadczenia lub potwierdzenia udziału,
 7. inne okoliczności związane z realizacją usługi przez Organizatora.
3. Reklamacja składana do Organizatora nie zastępuje obowiązków Klienta, Pracodawcy lub Uczestnika wynikających z BUR, w szczególności obowiązków dotyczących zapisów, statusów, obecności, oceny usługi, dokumentacji, rozliczenia albo kontaktu z Operatorem.
4. Jeżeli reklamacja dotyczy sprawy leżącej po stronie Operatora, Administratora BUR, Administratora Regionalnego BUR albo innego podmiotu odpowiedzialnego za finansowanie lub kontrolę usługi, Organizator może poinformować Zgłaszającego, że sprawa powinna zostać skierowana do właściwego podmiotu.
5. Organizator może współpracować ze Zgłaszającym, Klientem, Operatorem lub innymi uprawnionymi podmiotami w zakresie wyjaśnienia reklamacji, jeżeli jest to konieczne dla prawidłowego rozstrzygnięcia sprawy.
6. W przypadku gdy reklamacja może mieć wpływ na dokumentację BUR, status uczestnika, rozliczenie usługi albo ocenę usługi, Organizator może podjąć działania wyjaśniające zgodnie z zasadami BUR i wymaganiami Operatora.

§ 15. Reklamacje a ocena usługi w BUR

1. Ocena usługi lub komentarz wystawiony w systemie BUR stanowi odrębny mechanizm informacji zwrotnej i nie jest tożsamy z reklamacją składaną do Organizatora.
2. Wystawienie negatywnej oceny w BUR nie uruchamia automatycznie procedury reklamacyjnej po stronie Organizatora, chyba że Zgłaszający przekaże Organizatorowi zgłoszenie reklamacyjne zgodnie z niniejszym Regulaminem.
3. Organizator może analizować oceny i komentarze w BUR w celu poprawy jakości usług, jednak nie jest zobowiązany do traktowania każdej oceny jako formalnej reklamacji.
4. Jeżeli treść oceny lub komentarza w BUR wskazuje na poważne zastrzeżenia dotyczące realizacji usługi, Organizator może skontaktować się z Klientem lub Uczestnikiem w celu wyjaśnienia sprawy, o ile jest to możliwe i zgodne z obowiązującymi zasadami.

§ 16. Reklamacje dotyczące dokumentów, certyfikatów i zaświadczeń

1. Reklamacja może dotyczyć błędów w dokumentach wystawianych przez Organizatora, w szczególności certyfikatach, zaświadczeniach, potwierdzeniach udziału, listach obecności lub innych dokumentach szkoleniowych.
2. Za błąd w dokumencie uznaje się w szczególności:
 1. błędne imię lub nazwisko Uczestnika,
 2. błędną nazwę usługi,
 3. błędny termin realizacji,
 4. błędną liczbę godzin,
 5. błędną nazwę Klienta,
 6. brak podpisu lub oznaczenia Organizatora, jeżeli są wymagane,
 7. inną oczywistą omyłkę.
3. W przypadku potwierdzenia błędu Organizator dokonuje korekty dokumentu i przekazuje poprawiony dokument w uzgodnionej formie.
4. Organizator może odmówić korekty dokumentu, jeżeli zgłoszona zmiana byłaby niezgodna z rzeczywistym przebiegiem usługi, dokumentacją obecności, warunkami ukończenia usługi, Kartą Usługi, zasadami BUR albo zasadami Operatora.

§ 17. Reklamacje dotyczące materiałów szkoleniowych

1. Reklamacja może dotyczyć materiałów szkoleniowych, jeżeli:
 1. materiały nie zostały przekazane mimo wcześniejszych ustaleń,
 2. materiały są niekompletne,
 3. materiały zawierają oczywiste błędy uniemożliwiające ich wykorzystanie,
 4. materiały są niezgodne z zakresem usługi w stopniu istotnym dla jej realizacji.
2. Reklamacja dotycząca materiałów nie obejmuje sytuacji, w której Uczestnik lub Klient oczekuje przekazania dodatkowych materiałów, narzędzi, procedur, wzorów dokumentów, prezentacji, nagrań lub know-how, które nie były objęte ofertą, umową, Kartą Usługi ani ustaleniami z Organizatorem.
3. W przypadku uznania reklamacji dotyczącej materiałów Organizator może w szczególności:

1. uzupełnić materiały,
2. poprawić materiały,
3. przesłać materiały ponownie,
4. wyjaśnić sposób korzystania z materiałów,
5. zaproponować inne adekwatne działanie naprawcze.

§ 18. Reklamacje dotyczące usług zdalnych i mieszanych

1. W przypadku usług zdalnych i mieszanych reklamacja może dotyczyć problemów technicznych, które wystąpiły po stronie Organizatora i miały istotny wpływ na możliwość udziału w usłudze.
2. Za okoliczności po stronie Organizatora można uznać w szczególności:
 1. brak przekazania linku do usługi, jeżeli Organizator był za to odpowiedzialny,
 2. błędny link,
 3. niedostępność platformy wynikającą z działania Organizatora,
 4. brak uruchomienia usługi przez osobę prowadzącą,
 5. inne problemy techniczne wynikające z działań lub zaniechań Organizatora.
3. Reklamacja dotycząca usługi zdalnej lub mieszanej nie obejmuje problemów technicznych po stronie Uczestnika lub Klienta, w szczególności:
 1. braku Internetu,
 2. niestabilnego połączenia,
 3. awarii sprzętu,
 4. braku kamery lub mikrofonu,
 5. braku aktualnej przeglądarki,
 6. blokad systemowych po stronie Klienta,
 7. braku dostępu do poczty elektronicznej,
 8. braku umiejętności obsługi platformy, jeżeli Organizator przekazał podstawowe dane dostępowe.
4. W przypadku uznania reklamacji dotyczącej usługi zdalnej lub mieszanej Organizator może zaproponować odpowiednie działanie naprawcze, w szczególności dodatkową konsultację, udostępnienie materiałów, powtórzenie części usługi albo inny adekwatny sposób rozwiązania sprawy.

§ 19. Reklamacje dotyczące osoby prowadzącej usługę

1. Reklamacja może dotyczyć osoby prowadzącej usługę, w szczególności w zakresie:
 1. nieprzygotowania merytorycznego,
 2. niezgodności sposobu prowadzenia z zakresem usługi,
 3. naruszenia zasad kultury osobistej,
 4. nieprzestrzegania harmonogramu,
 5. niewłaściwej komunikacji,
 6. zachowań mogących naruszać dobra osobiste Uczestników lub Klienta.
2. Reklamacja dotycząca osoby prowadzącej powinna zawierać możliwie konkretny opis sytuacji, datę, miejsce, okoliczności oraz wskazanie osób, których sytuacja dotyczyła.

3. Organizator może zwrócić się o wyjaśnienia do osoby prowadzącej usługę, Klienta, Uczestników lub innych osób, jeżeli jest to niezbędne do rozpatrzenia reklamacji.
4. W przypadku uznania reklamacji Organizator może zastosować odpowiednie działania naprawcze, w szczególności rozmowę wyjaśniającą, zmianę osoby prowadzącej w kolejnych usługach, dodatkowe wsparcie dla Klienta albo inne rozwiązanie adekwatne do okoliczności.

§ 20. Reklamacje dotyczące płatności

1. Reklamacje dotyczące faktur, płatności, kwot, terminów płatności lub danych nabywcy są rozpatrywane na podstawie umowy, oferty, zamówienia, faktury oraz obowiązujących przepisów prawa.
2. W przypadku stwierdzenia oczywistego błędu w fakturze Organizator podejmie działania zmierzające do jego korekty zgodnie z obowiązującymi przepisami.
3. Reklamacja dotycząca jakości usługi nie wstrzymuje automatycznie obowiązku zapłaty wynagrodzenia, chyba że Strony postanowią inaczej albo wynika to z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.
4. W przypadku usług dofinansowanych kwestie płatności, refundacji, kwalifikowalności kosztów lub rozliczenia wsparcia mogą podlegać zasadom Operatora, umowie o dofinansowanie lub odrębnym regulacjom.

§ 21. Dokumentowanie reklamacji

1. Organizator dokumentuje otrzymane reklamacje oraz sposób ich rozpatrzenia w zakresie niezbędnym do wykazania prawidłowego przebiegu procedury reklamacyjnej.
2. Dokumentacja reklamacyjna może obejmować w szczególności:
 1. treść reklamacji,
 2. datę wpływu reklamacji,
 3. dane Zgłaszającego,
 4. oznaczenie usługi,
 5. korespondencję dotyczącą reklamacji,
 6. dokumenty i materiały przekazane przez Zgłaszającego,
 7. wyjaśnienia osób zaangażowanych w realizację usługi,
 8. stanowisko Organizatora,
 9. informację o sposobie rozpatrzenia reklamacji,
 10. informację o działaniach naprawczych, jeżeli zostały podjęte.
3. Dokumentacja reklamacyjna jest przechowywana przez Organizatora przez okres niezbędny do obsługi reklamacji, wykazania prawidłowości działania, obsługi kontroli, audytu, rozliczenia usługi lub dochodzenia i obrony roszczeń.
4. W przypadku usług dofinansowanych dokumentacja reklamacyjna może być przechowywana zgodnie z wymaganiami Operatora, BUR, umowy o dofinansowanie lub właściwych przepisów prawa.

§ 22. Ochrona danych osobowych

1. Dane osobowe przekazane w związku ze złożeniem i rozpatrzeniem reklamacji są przetwarzane przez House of Impact Sp. z o.o. jako administratora danych osobowych, chyba że z odrębnych przepisów, Regulaminu BUR, zasad Operatora lub charakteru sprawy wynika inna rola Organizatora.
2. Dane osobowe przetwarzane są w szczególności w celu:
 1. przyjęcia reklamacji,
 2. identyfikacji Zgłaszającego,
 3. identyfikacji usługi,
 4. rozpatrzenia reklamacji,
 5. prowadzenia korespondencji,
 6. udzielenia odpowiedzi,
 7. wykonania działań naprawczych,
 8. dokumentowania przebiegu procedury reklamacyjnej,
 9. obsługi kontroli, audytu lub wymagań BUR,
 10. dochodzenia lub obrony roszczeń.
3. Organizator przetwarza dane osobowe zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, w szczególności RODO.
4. Dane osobowe mogą być przekazane podmiotom uprawnionym do ich otrzymania, w szczególności Operatorowi, Administratorowi BUR, Administratorowi Regionalnemu BUR, organom kontrolnym, podmiotom obsługującym Organizatora prawnie, księgowo lub technicznie, jeżeli jest to niezbędne i zgodne z prawem.
5. Szczegółowe informacje dotyczące przetwarzania danych osobowych mogą być przekazywane w odrębnej klauzuli informacyjnej.

§ 23. Poufność

1. Organizator rozpatruje reklamacje z poszanowaniem poufności informacji dotyczących Klienta, Uczestników, przebiegu usługi oraz okoliczności zgłoszenia.
2. Informacje zawarte w reklamacji mogą zostać udostępnione wyłącznie osobom, których udział jest niezbędny do rozpatrzenia reklamacji, w szczególności osobom reprezentującym Organizatora, osobom prowadzącym usługę, osobom odpowiedzialnym za organizację usługi, doradcom prawnym, Operatorowi, Administratorowi BUR, Administratorowi Regionalnemu BUR lub innym uprawnionym podmiotom.
3. Jeżeli reklamacja zawiera informacje poufne dotyczące Klienta, Uczestników albo innych osób, Organizator podejmuje działania w celu ograniczenia dostępu do tych informacji wyłącznie do osób uprawnionych.

§ 24. Ograniczenia odpowiedzialności

1. Organizator odpowiada za niewykonanie albo nienależyte wykonanie usługi w zakresie wynikającym z obowiązujących przepisów prawa, umowy, oferty, zamówienia, Karty Usługi oraz niniejszego Regulaminu.

2. Organizator nie odpowiada za okoliczności, na które nie miał wpływu, w szczególności:
 1. działania lub zaniechania Klienta,
 2. działania lub zaniechania Uczestnika,
 3. decyzje Operatora,
 4. decyzje Administratora BUR lub Administratora Regionalnego BUR,
 5. nieprzyznanie, ograniczenie, wstrzymanie lub cofnięcie dofinansowania,
 6. brak spełnienia wymogów formalnych przez Klienta lub Uczestnika,
 7. nieobecność Uczestnika,
 8. brak aktywności Uczestnika podczas usługi,
 9. brak wdrożenia rekomendacji po stronie Klienta,
 10. problemy techniczne po stronie Klienta lub Uczestnika,
 11. zdarzenia siły wyższej.
3. Organizator nie ponosi odpowiedzialności za utracone korzyści, utracone przychody, utratę dofinansowania, szkody pośrednie lub decyzje biznesowe Klienta podjęte po zakończeniu usługi, chyba że bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa stanowią inaczej.
4. Postanowienia niniejszego Regulaminu nie ograniczają praw Klienta lub Uczestnika wynikających z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.

§ 25. Zasady komunikacji w sprawach reklamacyjnych

1. Komunikacja w sprawach reklamacyjnych prowadzona jest w sposób profesjonalny, rzeczowy i umożliwiający wyjaśnienie okoliczności sprawy.
2. Zgłaszający powinien powstrzymać się od używania treści obraźliwych, naruszających dobra osobiste, wulgarnych, dyskryminujących lub niezgodnych z prawem.
3. Organizator może pozostawić bez odpowiedzi kolejne wiadomości Zgłaszającego, jeżeli:
 1. sprawa została już wyjaśniona,
 2. Organizator przekazał ostateczne stanowisko,
 3. kolejne wiadomości nie zawierają nowych okoliczności,
 4. treść wiadomości narusza zasady kultury komunikacji lub dobra osobiste osób zaangażowanych w sprawę.
4. Organizator może wezwać Zgłaszającego do prowadzenia komunikacji w sposób rzeczowy i zgodny z celem procedury reklamacyjnej.

§ 26. Zmiana Regulaminu

1. Organizator może zmienić Regulamin w przypadku:
 1. zmiany przepisów prawa,
 2. zmiany Regulaminu BUR,
 3. zmiany zasad operatorów dofinansowania,
 4. zmiany sposobu organizacji usług,
 5. potrzeby doprecyzowania procedury reklamacyjnej,
 6. potrzeby poprawy jakości obsługi reklamacji.

2. Do reklamacji złożonych przed zmianą Regulaminu stosuje się Regulamin obowiązujący w dniu złożenia reklamacji, chyba że zmiana jest korzystna dla Zgłaszającego albo wynika z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.

§ 27. Postanowienia końcowe

1. Regulamin wchodzi w życie z dniem wskazanym w jego treści.
2. W sprawach nieuregulowanych Regulaminem zastosowanie mają:
 1. umowa zawarta z Klientem,
 2. oferta lub zamówienie,
 3. Karta Usługi,
 4. Regulamin świadczenia usług szkoleniowych i rozwojowych House of Impact,
 5. Regulamin BUR, jeżeli dotyczy,
 6. zasady Operatora, jeżeli dotyczy,
 7. obowiązujące przepisy prawa.
3. Jeżeli którekolwiek postanowienie Regulaminu okaże się nieważne albo nieskuteczne, nie wpływa to na ważność pozostałych postanowień.
4. Regulamin może być udostępniany Klientom, Uczestnikom, Operatorom, audytorom, organom kontrolnym oraz innym uprawnionym podmiotom.

ZATWIERDZENIE REGULAMINU

Regulamin reklamacji zatwierdzono do stosowania w House of Impact Sp. z o.o.

Miejscowość: Warszawa

Data:

Osoba zatwierdzająca dokument w imieniu House of Impact Sp. z o.o.:

Imię i nazwisko:

Funkcja:

Podpis: