**PROCEDURA REKLAMACJI I POSTĘPOWANIA W PRZYPADKU WYSTĄPIENIA SYTUACJI NIEPRZEWIDZIANYCH**

**§1 Postanowienia ogólne**

1. Niniejsza procedura ma na celu zapewnienie kursantom skutecznego i sprawiedliwego rozpatrzenia reklamacji w przypadku niezadowolenia z usług świadczonych przez Szkołę Jazdy JaZDAM. Reklamacje traktujemy jako ważne źródło informacji umożliwiające doskonalenie naszych usług.

**§2 Organizator szkoleń**

1. Organizator szkoleń: PPHU NW-BD EFEKT Szkoła Jazdy JaZDAM, ul. Jagiellońska 58, 85-097 Bydgoszcz, NIP: 562-173-18-95.
2. Powyższy adres jest równocześnie adresem korespondencyjnym firmy.
3. Adres dla zgłoszeń elektronicznych: biuro@jazdam.pl., dolata@jazdam.pl.
4. Reklamacje można składać osobiście w siedzibie szkoły jazdy lub listownie na adres siedziby szkoły.
5. Firma organizuje zarówno szkolenia otwarte jak i zamknięte, wykonując usługi szkoleniowe   
   z należytą starannością w zakresie i terminach szczegółowo opisanych w przedstawionej   
   i zaakceptowanej ofercie szkolenia.

**§ 3 Zobowiązania stron**

1. Obowiązki osoby szkolonej:
2. czynnie uczestniczyć w zajęciach teoretycznych oraz w zajęciach z zakresu pierwszej pomocy według harmonogramu zajęć ustalonego przez kierownika ośrodka;
3. samodzielnie utrwalać wiedzę zdobytą na zajęciach teoretycznych i praktycznych;
4. poinformować osobę umawiającą jazdy lub instruktora prowadzącego o odwołaniu wcześniej ustalonych zajęć praktycznych najpóźniej 24 godziny przed ich rozpoczęciem. Brak informacji   
   o odwołaniu zajęć spowoduje naliczenie opłaty wobec Osoby Szkolonej na pokrycie czasu pracy instruktora i postoju samochodu;
5. w trakcie zajęć praktycznych wykonywać polecenia instruktora;
6. po zakończonym szkoleniu wypełnić ankietę badania potrzeb w sposób umożliwiający dopasowanie programu szkolenia do potrzeb kursantów;
7. po zakończonym szkoleniu przystąpić do egzaminu wewnętrznego (teoretyczny i praktyczny), po wcześniejszym ustaleniu jego terminu z instruktorem prowadzącym.
8. Obowiązki Szkoły Jazdy JaZDAM - organizatora szkoleń:
9. dołożyć wszelkich starań oraz zrealizować usługi szkoleniowe z należytą starannością, zgodnie z zaakceptowaną ofertą lub umową szkoleniową w zakresie wybranej kategorii prawa jazdy zgodnie z warunkami i programem szkolenia określonymi w ustawie o kierujących pojazdami i aktach wykonawczych wydanej na jej podstawie;
10. rzetelnie przekazywać wiedzę i kształtować umiejętności wynikających z programu nauczania;
11. nieodpłatnie przeprowadzić teoretyczny i praktyczny egzamin wewnętrzny (I podejście);
12. w przypadku wystąpienia sytuacji nieprzewidzianych podjąć natychmiastowe działania, zgodnie z ustalonymi procedurami;
13. zapewnić komfortowe warunki do nauki oraz sprawne technicznie pojazdy do nauki jazdy;
14. spełnić warunki formalne związane z realizacją szkolenia oraz z zawartą umową, w tym wydać materiały szkoleniowe i zaświadczenia/ świadectwa o ukończonym szkoleniu.

**§ 4 Reklamacje**

1. Osoba szkolona ma prawo składania reklamacji usługi szkoleniowej, jeżeli nie została ona zrealizowana zgodnie z ofertą szkolenia otwartego lub umową szkolenia zamkniętego.
2. Skarga lub reklamacja powinna zostać złożona w formie pisemnej na adres: Szkoła Jazdy JaZDAM, ul. Jagiellońska 58, 85-097 Bydgoszcz lub za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: biuro@jazdam.pl, dolata@jazdam.pl lub doręczona osobiście do siedziby firmy.
3. Zgłoszenie reklamacyjne powinno zostać wystosowane przy użyciu formularza reklamacyjnego, stanowiącego Załącznik nr 1 do niniejszej procedury.
4. Reklamację można złożyć najpóźniej w ciągu 7 dni kalendarzowych licząc od momentu wystąpienia sytuacji niepożądanych.
5. Organizator szkolenia zastrzega sobie prawo do pozostawienia reklamacji bez rozpatrzenia, jeżeli reklamacja zostanie złożona po przekroczeniu terminu, o którym mowa w § 4 pkt 4 niniejszej procedury.
6. Organizator szkolenia ma 14 dni roboczych na rozpatrzenie reklamacji.
7. Organizator szkolenia ma prawo zwrócić się do składającego skargę lub reklamacje o dodatkowe pisemne wyjaśnienia.
8. Organizator szkolenia zastrzega sobie prawo do braku odpowiedzi na złożoną reklamację   
   w przypadku, gdy będzie niezrozumiała albo gdy będzie zaprzeczała zapisom zawartym w umowie lub procedurze zarządzania jakością usług szkoleniowych.
9. Po zakończeniu procesu rozpatrzenia reklamacji, Szkoła Jazdy udzieli reklamującemu pisemnej informacji zwrotnej dotyczącej podjętych działań oraz ewentualnych zmian wprowadzonych   
   w wyniku reklamacji.
10. W przypadku reklamacji dotyczących egzaminów, Szkoła Jazdy skieruje je do odpowiednich instytucji egzaminacyjnych, z zachowaniem pełnej transparentności wobec reklamującego.
11. Forma rekompensaty za uznaną reklamację będzie ustalana indywidualnie z każdym z klientów.

**§ 5 Kodeks cywilny**

Pozostałe kwestie związane z reklamacją normowane są przez Kodeks Cywilny.

**§ 6 Zapisy dokumentacyjne**

1. Wszystkie zgłoszone reklamacje oraz dokumentacja związana z ich rozpatrzeniem są przechowywane w formie papierowej lub elektronicznej przez okres zgodny z obowiązującymi przepisami prawa.
2. Szkoła Jazdy prowadzi systematyczną analizę zgłoszonych reklamacji w celu identyfikacji obszarów wymagających poprawy oraz implementacji działań prewencyjnych.

Niniejsza procedura jest publicznie dostępna i udostępniana zarówno w siedzibie Szkoły Jazdy JaZDAM, jak i na jej stronie internetowej. Procedura podlega regularnym przeglądom i aktualizacjom w celu zapewnienia jej skuteczności i adekwatności do bieżących potrzeb.

Dokument sporządzono w dniu: 01.01.2024 r.

Zatwierdził: Nikodem Dolata