



REGIONALNA IZBA GOSPODARCZA W LUBLINIE

THE REGIONAL CHAMBER OF COMMERCE in LUBLIN

20-079 Lublin, ul. Dolna 3-go Maja 8/9, tel./fax (+48-81) 532-16-88, (+48-81) 532-12-45 e-mail: info@rig.lublin.pl www.rig.lublin.pl

Lublin, 11.08.2026 r.

Regulamin

skarg i reklamacji na usługi szkoleniowe i doradcze realizowane przez Regionalną Izbę Gospodarczą w Lublinie

Regionalna Izba Gospodarcza w Lublinie (RIG) mając na względzie wysokie standardy świadczonych usług szkoleniowych i doradczych, zaufanie i satysfakcję klienta oraz świadomość potrzeby ciągłego doskonalenia realizowanych usług, ustanawia niniejszy regulamin skarg i reklamacji.

1. Reklamacje w zakresie świadczonych usług szkoleniowych i doradczych można zgłaszać wyłącznie w formie pisemnej : list polecony lub pismo przesłane/dostarczone do siedziby RIG na adres : 20-079 Lublin, ul. Dolna 3 Maja 8/9 lub pocztą elektroniczną na adres : info@rig.lublin.pl w terminie 30 dni kalendarzowych od dnia zakończenia usługi szkoleniowej lub doradczej.
2. Reklamacja może zostać zgłoszona przez uczestnika lub podmiot , który dokonał zamówienia usługi.
3. Zamawiający usługę podmiot i/lub uczestnik usługi ma prawo wniesienia reklamacji w przypadku zastrzeżeń dotyczących poziomu merytorycznego usługi, w tym prezentowanych treści w kontekście programu usługi, jakości i metod pracy osoby prowadzącej zajęcia oraz zastrzeżeń organizacyjnych.
4. Pismo ze zgłoszeniem reklamacyjnym powinno zawierać :
 - dane uczestnika (imię i nazwisko) lub dane podmiotu (nazwa firmy), dane kontaktowe : adres, telefon oraz e-mail
 - nazwę/tytuł i datę realizacji usługi, wobec której zgłasza zastrzeżenie
 - dokładny opis przedmiotu reklamacji z uzasadnieniem przyczyny jej złożenia
 - wskazanie oczekiwań wobec RIG, propozycji sposobu rozwiązania reklamacji
5. Zgłoszenie reklamacyjne będzie rozpatrywane w ciągu 30 dni kalendarzowych od dnia jego otrzymania przez RIG.
6. Zgłaszający zastrzeżenia zostanie poinformowany pisemnie o wyniku jego rozpatrzenia.
7. W przypadku uznania zgłoszenia , ale także wystąpienia istotnych rozbieżności co do oczekiwań zgłaszającego zastrzeżenia oraz propozycji jego rozwiązania przez RIG, kwestie sporne będą rozstrzygane na drodze negocjacji. Co do zasady gwarantowane mogą być dodatkowe bezpłatne zajęcia w formie (spotkań grupowych lub indywidualnych, stacjonarnie lub online, dodatkowe materiały edukacyjne do pracy , inne w zależności zastrzeżeń).
8. Reklamacja zostanie uwzględniona wyłącznie , jeśli średnia z ankiet sporządzanych po realizacji usługi przez jej uczestników będzie miała wartość poniżej 3 punktów (na skali 1-5)