

Procedura reklamacji usługi szkoleniowej

1. Klient ma prawo oczekiwać, że:
 - zostaną spełnione założone cele szkolenia,
 - zostaną zapewnione komfortowe warunki pracy (o ile za organizację szkolenia odpowiadała firma szkoleniowa),
 - prowadzący będzie posiadał wiedzę merytoryczną dotyczącą zagadnień szkoleniowych,
 - prowadzący szkolenie przeprowadzi zajęcia w sposób profesjonalny zgodnie ze specyfiką kształcenia osób dorosłych,
 - w czasie szkolenia zostanie zrealizowany zakres merytoryczny szkolenia,
 - zostaną spełnione inne formalne warunki umowy.
2. Instytucja szkoleniowa ma prawo oczekiwać, że:
 - uczestnicy szkolenia w pełni zaangażują się w proces kształcenia,
 - uczestnicy chętnie wezmą udział w przygotowanych przez trenera działaniach i ćwiczeniach,
 - uczestnicy dostosują się do ustalonych w czasie szkolenia reguł,
 - zostaną spełnione inne formalne warunki umowy,
 - w przypadku szkoleń realizowanych w ramach projektów dofinansowanych z funduszy unijnych uczestnicy dopełnią wszystkich formalności przewidzianych regulaminem projektu.
3. Uczestnik szkolenia (w przypadku szkoleń otwartych) lub zlecający (w przypadku szkoleń zamkniętych) może złożyć skargę lub reklamację jeśli ma zastrzeżenia do kwestii zawartych w pkt. 1 niniejszej procedury.
4. Skarga lub reklamacja powinna zostać złożona w formie pisemnej na formularzu stanowiącym Załącznik nr 1 do niniejszej procedury za pośrednictwem poczty, poczty elektronicznej lub doręczona osobiście do biura firmy.
5. Reklamację można złożyć najpóźniej w ciągu 7 dni licząc od dnia zakończenia szkolenia.
6. Organizator szkolenia zastrzega sobie prawo do pozostawienia reklamacji bez rozpatrzenia, jeżeli reklamacja zostanie złożona po przekroczeniu terminu, o którym mowa w pkt. 5 niniejszej procedury.
7. Organizator szkolenia ma 30 dni na rozpatrzenie reklamacji, a w przypadkach wymagających dodatkowych czynności wyjaśniających czas rozpatrywania reklamacji może ulec wydłużeniu maksymalnie do 60 dni.
8. Organizator szkolenia ma prawo zwrócić się do składającego skargę lub reklamacje o dodatkowe pisemne wyjaśnienia.
9. 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.
10. Możliwe formy rekompensaty:
 - powtórzenie szkolenia w innym terminie,
 - zniżka 10% na kolejne szkolenie
 - otrzymanie dodatkowych materiałów edukacyjnych
11. Pozostałe kwestie związane z reklamacją normowane są przez Kodeks Cywilny.

Jelenia Góra, 10-10-2019 r.

Załącznik nr 1.

Formularz zgłoszenia skargi/reklamacji

1. Zgłoszony problem – opis

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

2. Uczestnik szkolenia (imię, nazwisko, adres, telefon, e-mail) lub zlecający szkolenie (dane firmy w przypadku szkoleń zamkniętych)

.....
.....
.....
.....
.....
.....

3. Nazwa, data i miejsce szkolenia

.....
.....

4. Proponowana forma rekompensaty (zgodnie z pkt. 10 procedury reklamacji)

.....
.....
.....
.....

Miejscowość

Data

Podpis