

## **Procedura reklamacji usługi szkoleniowej**

### **§1**

*Uczestnik ma prawo oczekiwać, że:*

- 1) zostaną spełnione założone cele szkolenia,*
- 2) zostaną zapewnione komfortowe warunki szkolenia,*
- 3) prowadzący będzie posiadał wiedzę merytoryczną dotyczącą zagadnień szkoleniowych,*
- 4) prowadzący szkolenie przeprowadzi zajęcia w sposób profesjonalny zgodnie ze specyfiką kształcenia osób dorosłych,*
- 5) w czasie szkolenia zostanie zrealizowany zakres merytoryczny szkolenia,*
- 6) zostaną spełnione inne formalne warunki umowy.*

### **§2**

*Instytucja szkoleniowa ma prawo oczekiwać, że:*

- 1) uczestnicy szkolenia w pełni zaangażują się w proces kształcenia,*
- 2) uczestnicy chętnie wezmą udział w przygotowanych przez trenera działaniach i ćwiczeniach,*
- 3) uczestnicy dostosują się do ustalonych w czasie szkolenia reguł,*
- 4) zostaną spełnione inne formalne warunki umowy,*
- 5) w przypadku szkoleń realizowanych w ramach projektów dofinansowanych z funduszy zewnętrznych, 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 § 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 tradycyjnej, elektronicznej lub doręczona osobiście do biura firmy. Skargi są gromadzone i przechowywane w Rejestrze Skarg.*

### **§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 §5 niniejszej procedury.*

### **§7**

*Organizator szkolenia ma 14 dni roboczych na rozpatrzenie reklamacji, a w przypadkach wymagających dodatkowych czynności wyjaśniających czas rozpatrywania reklamacji może ulec wydłużeniu maksymalnie do 21 dni roboczych.*

### **§8**

*Organizator szkolenia ma prawo zwrócić się do składającego skargę lub reklamację 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.*

#### §10

*Możliwe formy rekompensaty:*

- 1) powtórzenie szkolenia lub części szkolenia w innym terminie,*
- 2) zniżka 10% na kolejne szkolenie,*
- 3) osobisty kontakt uczestnika z trenerem prowadzącym celem powtórzenia danej partii materiału,*
- 4) otrzymanie dodatkowych materiałów edukacyjnych.*

#### §11

*Pozostałe kwestie związane z reklamacją normowane są przez Kodeks Cywilny.*

## Formularz zgłoszenia skargi/reklamacji

<b>Uczestnik szkolenia</b> (imię, nazwisko, adres, telefon, e-mail) lub <b>zlecający szkolenie</b> (dane firmy w przypadku szkoleń zamkniętych)	
<b>Nazwa szkolenia</b>	
<b>Trener prowadzący</b>	
<b>Data i miejsce szkolenia</b>	
<b>Zgłaszany problem – opis</b>	
<b>Proponowana forma rekompensaty (zgodnie z §10 procedury reklamacji)</b>	
<b>Miejscowość, data</b>	
<b>Czytelny podpis</b>	