

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 14 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

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