

PROCEDURA REKLAMACJI

CEL: Wspieranie jakości usług szkoleniowo-rozwojowych poprzez pełniejszą ochronę praw klienta i instytucji szkoleniowej

Uczestnik szkolenia ma prawo do roszczeń i reklamacji w przypadku gdy realizator szkolenia nie wywiąże się ze standardu wykonania usługi zgodnie z zawartą umową. W wyniku zastrzeżeń co do organizacji przebiegu szkolenia, kadry trenerskiej lub innych zaniedbań leżących bezpośrednio po stronie wykonawcy, Zamawiający może wnosić o zadośćuczynienie w formie rekompensaty.

§ 1

PRAWA KLIENTA

Klient ma prawo oczekiwać:

1. Spełnienia założonych celów szkolenia oraz realizacji umówionych treści
2. Zapewnienia komfortowych warunków pracy (w przypadku gdy za organizację usługi odpowiada instytucja szkoleniowa)
3. Posiadania przez prowadzącego wiedzy merytorycznej dotyczącej zagadnień szkoleniowych
4. Przeprowadzenia zajęć w sposób aktywizujący, w przyjaznej atmosferze, z nastawieniem na skuteczność działań edukacyjnych
5. Spełnienia innych formalnych warunków umowy

§ 2

PRAWA INSTYTUCJI SZKOLENIOWEJ

Instytucja szkoleniowa ma prawo oczekiwać:

1. Pełnego zaangażowania uczestników usługi rozwojowej w proces kształcenia
2. Udziału uczestników usługi w przygotowanych przez trenera działaniach i ćwiczeniach
3. Dostosowania się uczestników do ustalonych w czasie szkolenia zasad
4. Spełnienia innych formalnych warunków umowy

§ 3

POSTĘPOWANIE REKLAMACYJNE

1. Klient ma prawo złożyć reklamację jeśli ma zastrzeżenia do realizacji usługi szkoleniowo-rozwojowej, w szczególności jeśli ma zastrzeżenia do kwestii zawartych w § 1.
2. Reklamację należy złożyć w formie pisemnej na adres siedziby instytucji w terminie 14 dni od realizacji ostatniego dnia szkoleniowego.
3. Reklamacja powinna zawierać:
 - a. Szczegółowy opis zgłaszanego problemu
 - b. Kompletnie dane uczestnika dokonującego zgłoszenia reklamacji – imię, nazwisko, adres, telefon, e-mail, nazwę przedsiębiorstwa, adres przedsiębiorstwa oraz nr NIP
 - c. Kompletny tytuł szkolenia wraz z datą udziału w szkoleniu
 - d. Konkretne argumenty przemawiające za zasadnością reklamacji
 - e. Propozycje formy zadośćuczynienia
4. Zgłoszenie reklamacji zostanie rozpatrzone w ciągu 14 dni roboczych od daty otrzymania informacji o zgłaszanej nieprawidłowości. W przypadku gdy zgłoszenie reklamacji nie będzie zawierało wszystkich informacji wyszczególnionych w pkt. 3 uczestnik szkolenia zostanie wezwany do złożenia poprawnego i kompletnego zgłoszenia reklamacyjnego w terminie 7 dni kalendarzowych od daty otrzymania w/w wezwania.
5. Możliwe formy zadośćuczynienia ze strony instytucji szkoleniowej, jeśli reklamacja zostanie uznana w części lub całości:
 - a. Bezpłatne dodatkowe materiały dydaktyczne
 - b. Realizacja dodatkowej formy wsparcia (szkolenie, coaching, doradztwo)
 - c. Powtórna realizacja szkolenia w zmienionych warunkach (miejsce, trener, inne czynniki)
 - d. Obniżenie pierwotnie założonej ceny szkolenia
 - e. Kary umowne (jeśli umowa takie przewiduje)

Procedura obowiązuje od: 1 września 2014 Ostatnia aktualizacja: 1 stycznia 2025