

## 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,
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, faksu, 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 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 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.

## 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.....