

## 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.