

Zasady reklamacji:

Obowiązująca procedura składania i rozpatrywania reklamacji w przejrzysty sposób gwarantuje, że pracujemy na najwyższym poziomie. Każdy uczestnik szkolenia ma prawo oczekiwać, że:

- zostaną spełnione założone cele szkolenia,
- zostaną zapewnione komfortowe warunki pracy,
- 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.

Regulamin reklamacji usługi szkoleniowej:

1. Klient ma prawo oczekiwać spełnienia celów szkolenia, komfortowych warunków pracy, profesjonalnego prowadzenia zajęć, realizacji zakresu merytorycznego szkolenia i innych formalnych warunków umowy.
2. Instytucja szkoleniowa ma prawo oczekiwać pełnego zaangażowania uczestników, chętnego uczestnictwa w ćwiczeniach, dostosowania się do ustalonych reguł, spełnienia innych formalnych warunków umowy i w przypadku szkoleń z funduszy unijnych - dopełnienia formalności przewidzianych regulaminem projektu.
3. Uczestnik szkolenia (w przypadku szkoleń otwartych) lub zlecający (w przypadku szkoleń zamkniętych) może złożyć skargę lub reklamację w formie pisemnej na specjalnym formularzu.
4. Skarga lub reklamacja może zostać złożona pocztą, pocztą elektroniczną lub dostarczona osobiście do biura firmy.
5. Reklamację można złożyć najpóźniej w ciągu 5 dni od zakończenia szkolenia.
6. Organizator szkolenia może odmówić rozpatrzenia reklamacji, jeśli zostanie złożona po terminie, o którym mowa w pkt. 5.
7. Organizator szkolenia ma 14 dni roboczych na rozpatrzenie reklamacji, a w przypadku konieczności dodatkowych czynności wyjaśniających - czas ten może ulec wydłużeniu.
8. Organizator szkolenia może poprosić składającego skargę o dodatkowe pisemne wyjaśnienia.

9. Organizator szkolenia może nie odpowiedzieć na złożoną reklamację w przypadku, gdy będzie niezrozumiała albo gdy będzie sprzeczna z umową lub procedurą zarządzania jakością usług szkoleniowych.
10. Możliwe formy rekompensaty to bezpłatne dodatkowe materiały dydaktyczne lub konsultacje z trenerami.
11. Pozostałe kwestie związane z reklamacją reguluje Kodeks Cywilny.

REKLAMACJA USŁUGI SZKOLENIOWEJ

Dane składającego reklamacje	
osoba kontaktowa	
dane kontaktowe	
adres e-mail	
Telefon kontaktowy	

Niniejszym oświadczam, iż na podstawie ustawy z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego (Dz. U. z 2002 r. Nr 141, poz. 1176 z późn. zm.), zgłaszam niezgodność towaru z umową.

WYPEŁNIA ZGŁASZAJĄCY
Nazwa reklamowanej usługi
Data zakupu usługi
Data stwierdzenia wady
Uzasadnienie reklamacji
Propozycja rekompensaty zgłaszającego
Czytelny podpis zgłaszającego

Propozycje rekompensaty usługodawcy:

- bezpłatne dodatkowe materiały dydaktyczne uzupełniające brakującą wiedzę
- konsultacje z trenerami

WYPEŁNIA USŁUGODAWCA

Potwierdzenie przyjęcia reklamacji (data i podpis osoby upoważnionej, pieczęć firmowa)

Decyzja usługodawcy

Data, pieczęć i podpis osoby decyzyjnej