

PROCEDURA REKLAMACJI USŁUGI SZKOLENIOWEJ

1. **Klient ma prawo oczekiwać:**
 - a) spełnienia warunków umowy przez naszą firmę szkoleniową
 - b) realizacji celów szkolenia
 - c) wykwalifikowanej kadry
 - d) dopasowania poziomu szkolenia do umiejętności uczestnika
 - e) komfortowych warunków pracy (jeśli odpowiada za nie firma szkoleniowa)
2. **Nasza firma szkoleniowa ma prawo oczekiwać:**
 - a) pełnego zaangażowania słuchacza w proces kształcenia
 - b) aktywnego udziału w przygotowanych przez trenera działaniach i ćwiczeniach
 - c) przestrzegania kontraktu zawartego podczas szkolenia
 - d) respektowania warunków umów zawartych na przeprowadzenie szkolenia
3. Uczestnik szkolenia lub zlecający może złożyć skargę lub zareklamować usługę szkoleniową, jeśli ma zastrzeżenia do kwestii zawartych w pkt. 1 niniejszej procedury.
4. Skarga lub reklamacja powinna być złożona w formie pisemnej na formularzu stanowiącym Załącznik nr 1 do niniejszej procedury, osobiście bądź za pośrednictwem poczty lub poczty elektronicznej.
5. Reklamację można złożyć najpóźniej w ciągu 7 dni licząc od dnia zakończenia szkolenia. Reklamacje złożone po tym terminie pozostają bez rozpatrzenia.
6. Nasza firma szkoleniowa skontaktuje się z Państwem w sprawie reklamacji w ciągu 3 dni roboczych, w celu ustalenia powodów reklamacji oraz jej rozpatrzenia.
7. Nasza firma szkoleniowa ma prawo zwrócić się do składającego skargę lub reklamację o dodatkowe pisemne wyjaśnienia.
8. Nasza firma szkoleniowa 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.
9. Możliwe formy rekompensaty:
 - a) zniżka 10% na kolejne szkolenie
 - b) osobiste konsultacje z trenerem (liczba godzin ustalana indywidualnie)
10. Pozostałe kwestie związane z reklamacją reguluje Kodeks Cywilny.

Załącznik nr 1

FORMULARZ ZGŁOSZENIA SKARGI/ZASTRZEŻENÍ/ REKLAMACJI

1. Opis problemu

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

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. 9 procedury reklamacji)

.....
.....
.....
.....
.....