**PROCEDURA REKLAMACJI USŁUGI SZKOLENIOWEJ**

1. Klient ma prawo oczekiwać, że:
	* prowadzący będzie posiadał wiedzę merytoryczną dotyczącą zagadnień szkoleniowych,
	* zostaną spełnione założone cele szkolenia,
	* zostaną zapewnione komfortowe warunki pracy
	* prowadzący szkolenie przeprowadzi zajęcia w sposób profesjonalny zgodnie ze specyfiką kształcenia osób dorosłych,
2. Instytucja szkoleniowa ma prawo oczekiwać, że:
	* uczestnicy szkolenia zaangażują się w proces kształcenia,
	* uczestnicy chętnie wezmą udział w przygotowanych działaniach i ćwiczeniach,
	* uczestnicy dostosują się do ustalonych reguł,
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.
6. 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.
7. Organizator szkolenia ma prawo zwrócić się do składającego skargę lub reklamacje o dodatkowe pisemne wyjaśnienia.
8. 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.
9. Możliwe formy rekompensaty:
	* powtórzenie szkolenia w innym terminie,
	* zniżka 10% na kolejne szkolenie
	* otrzymanie dodatkowych materiałów edukacyjnych
10. Pozostałe kwestie związane z reklamacją normowane są przez Kodeks Cywilny.

# FORMULARZ ZGŁOSZENIA SKARGI/REKLAMACJI

1. Zgłoszony problem – opis

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

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

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

1. Uczestnik szkolenia (imię, nazwisko, adres, telefon, e-mail) lub zlecający szkolenie (dane firmy w przypadku szkoleń zamkniętych)

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

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

1. Nazwa, data i miejsce szkolenia

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

1. Proponowana forma rekompensaty

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

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

Miejscowość …………………………………………… Data ………………………………………Podpis…………………………….

**DECYZJA DOTYCZĄCA REKLAMACJI**

Reklamacja została uznana/ nie uznana z następujących powodów

…………………………………………………………………………………………………………………………..

…………………………………………………………………………………………………………………………….

……………………………………………………………………………………………………………………………….

Dalsze postępowanie reklamacyjne

………………………………………………………………………………………………………………………………….

………………………………………………………………………………………………………………………………

……………………………………………………………………………………………………………………………….

Data rozpatrzenia reklamacji

………………………………………………………….

Osoba rozpatrująca reklamację

……………………………………………………………………….