

## Procedura reklamacji usługi szkoleniowej

### §1

Uczestnik ma prawo oczekiwać, że:

- 1) zostaną spełnione założone cele szkolenia,
- 2) zostaną zapewnione komfortowe warunki szkolenia,
- 3) prowadzący będzie posiadał wiedzę merytoryczną dotyczącą zagadnień szkoleniowych,
- 4) prowadzący szkolenie przeprowadzi zajęcia w sposób profesjonalny zgodnie ze specyfiką kształcenia osób dorosłych,
- 5) w czasie szkolenia zostanie zrealizowany zakres merytoryczny szkolenia,
- 6) zostaną spełnione inne formalne warunki umowy.

### §2

Instytucja szkoleniowa ma prawo oczekiwać, że:

- 1) uczestnicy szkolenia w pełni zaangażują się w proces kształcenia,
- 2) uczestnicy chętnie wezmą udział w przygotowanych przez trenera działaniach i ćwiczeniach,
- 3) uczestnicy dostosują się do ustalonych w czasie szkolenia reguł,
- 4) zostaną spełnione inne formalne warunki umowy,
- 5) w przypadku szkoleń realizowanych w ramach projektów dofinansowanych z funduszy unijnych w ramach EFS uczestnicy dopełnią wszystkich formalności przewidzianych regulaminem projektu.

### §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 § 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 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 §5 niniejszej procedury.

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 reklamacje 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:

- 1) powtórzenie szkolenia w innym terminie,
- 2) zniżka 10% na kolejne szkolenie,
- 3) otrzymanie dodatkowych materiałów edukacyjnych.

#### §11

Pozostałe kwestie związane z reklamacją normowane są przez Kodeks Cywilny.

**Formularz zgłoszenia  
skargi/reklamacji**

1. Zgłaszany 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 §10 procedury reklamacji)

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

*Miejscowość*

*Data*

*Podpis*

.....