

## PROCEDURA REKLAMACJI USŁUGI SZKOLENIOWEJ/DORADCZEJ W FIRMIE PRO INNOWACJA

### 1. Klient ma prawo oczekiwać, że:

- zostaną spełnione założone cele szkolenia/doradztwa,
- zostaną zapewnione komfortowe warunki pracy (o ile za organizację szkolenia/doradztwa odpowiadała firma szkoleniowa),
- prowadzący będzie posiadał wiedzę merytoryczną dotyczącą zagadnień szkoleniowych/doradczych,
- prowadzący szkolenie/doradztwo przeprowadzi zajęcia w sposób profesjonalny zgodnie ze specyfiką kształcenia osób dorosłych,
- w czasie szkolenia/doradztwa zostanie zrealizowany zakres merytoryczny szkolenia/doradztwa,
- zostaną spełnione inne formalne warunki umowy.

### 2. Instytucja szkoleniowa ma prawo oczekiwać, że:

- uczestnicy szkolenia doradztwa 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 doradztwa reguł,
- zostaną spełnione inne formalne warunki umowy,
- w przypadku szkoleń/doradztw 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/ doradztw 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 elektronicznej (biuro@proinnowacja.pl) lub doręczona osobiście lub pocztą do biura firmy (ul. Wesoła 32, 30-444 Libertów)

5. Reklamację można złożyć najpóźniej w ciągu 7 dni licząc od dnia zakończenia szkolenia/doradztwa.

6. Organizator szkolenia/doradztwa 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/doradztwa 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/doradztwa ma prawo zwrócić się do składającego skargę lub reklamację o dodatkowe pisemne wyjaśnienia.

9. Organizator szkolenia/doradztwa 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/doradczych.

10. Możliwe formy rekompensaty:

- powtórzenie szkolenia/doradztwa w innym terminie,
- zniżka 10% na kolejne szkolenie/doradztwo
- otrzymanie dodatkowych materiałów edukacyjnych

11. Pozostałe kwestie związane z reklamacją normowane są przez Kodeks Cywilny.

## FORMULARZ ZGŁOSZENIA SKARGI/REKLAMACJI

1. Zgłoszony problem – opis

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

2. Uczestnik szkolenia (imię, nazwisko, adres, telefon, e-mail) lub zlecający szkolenie/doradztwo (dane firmy)

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

3. Nazwa, data, miejsce szkolenia/doradztwa

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

4. Proponowana forma rekompensaty (zgodnie z pkt. 10 procedury reklamacji)

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

Miejscowość.....Data.....Podpis.....