

# REKLAMACJA

## DOTYCZĄCA UCZESTNICTWA W SZKOLENIACH

Uczestnik szkolenia ma prawo do roszczeń i reklamacji w przypadku gdy realizator szkolenia nie wywiąże się ze standardu wykonania usługi zgodnie z zawartą umową. W wyniku zastrzeżeń co do organizacji realizowanej usługi, kadry trenerskiej lub innych zaniedbań leżących bezpośrednio po stronie wykonawcy, Zamawiający może wnosić o zadośćuczynienie w formie rekompensaty.

## **I. PRAWA KLIENTA**

Klient ma prawo oczekiwać:

1. Spełnienia założonych celów usługi oraz realizacji umówionych treści
2. Zapewnienia komfortowych warunków pracy
3. Posiadania przez prowadzącego wiedzy merytorycznej dotyczącej zagadnień szkoleniowych / doradczych
4. Przeprowadzenia zajęć w sposób aktywizujący, w przyjaznej atmosferze, z nastawieniem na skuteczność działań edukacyjnych / doradczych
5. Spełnienia innych formalnych warunków umowy

## **II. PRAWA ORGANIZATORA**

Organizator ma prawo oczekiwać:

1. Pełnego zaangażowania uczestników usługi szkoleniowej w proces kształcenia
2. Udziału uczestników usługi w przygotowanych przez trenera działaniach i ćwiczeniach
3. Dostosowania się uczestników do ustalonych w czasie szkolenia/doradztwa zasad
4. Spełnienia innych formalnych warunków umowy

## **III. POSTĘPOWANIE REKLAMACYJNE**

1. Klient ma prawo złożyć reklamację jeśli ma zastrzeżenia do realizacji usługi, w szczególności jeśli ma zastrzeżenia do kwestii zawartych w I.
2. Reklamację należy złożyć w formie pisemnej na adres siedziby instytucji w terminie 14 dni od realizacji ostatniego dnia realizacji usługi.
3. Reklamacja powinna zawierać:
  - a) Szczegółowy opis zgłaszanego problemu
  - b) Kompletne dane uczestnika dokonującego zgłoszenia reklamacji – imię, nazwisko, adres, telefon, e-mail, nazwę przedsiębiorstwa, adres przedsiębiorstwa oraz nr NIP
  - c) Kompletny tytuł usługi wraz z datą udziału w usłudze
  - d) Konkretne argumenty przemawiające za zasadnością reklamacji
  - e) Propozycje formy zadośćuczynienia
4. Zgłoszenie reklamacji zostanie rozpatrzone w ciągu 14 dni roboczych od daty otrzymania informacji o zgłaszanej nieprawidłowości. W przypadku gdy zgłoszenie reklamacji nie będzie zawierało wszystkich informacji wyszczególnionych w pkt. 3 uczestnik szkolenia zostanie poproszony o złożenie poprawnego i kompletnego zgłoszenia reklamacyjnego

- 
5. Możliwe formy zadośćuczynienia ze strony organizatora usługi, jeśli reklamacja zostanie uznana w części lub całości:
- a) Bezpłatne dodatkowe materiały dydaktyczne
  - b) Realizacja dodatkowej formy wsparcia
  - c) Powtórna realizacja usługi w zmienionych warunkach (miejsce, trener, inne czynniki)
  - d) Obniżenie pierwotnie założonej ceny usługi
  - e) Kary umowne (jeśli umowa takie przewiduje)