



Procedura reklamacji usługi

Aktualizacja: 11.01.2024

Przyczyny składania skarg lub reklamacji

Klient / Uczestnik usługi rozwojowej ma prawo wniesienia reklamacji w przypadku:

1. Niezadowolenia z poziomu merytorycznego usługi rozwojowej.
2. Zastrzeżeń co do jakości pracy trenera/coacha/mentora/doradcy.
3. Niezgodności treści realizowanych na usłudze z ofertą / umową.
4. Niezadowolenia z miejsca i logistyki podczas usługi rozwojowej, jeżeli ten obowiązek leży po stronie Instytucji szkoleniowej.

Zasady składania skarg lub reklamacji

1. Klient/Uczestnik usługi rozwojowej może złożyć skargę lub reklamację wskazując i uzasadniając jej przyczyny.
2. Skarga lub reklamacja powinna zostać złożona w formie pisemnej pod rygorem odrzucenia.
3. Skarga lub reklamacja powinna zostać złożona na formularzu stanowiącym Załącznik nr 1 do niniejszej procedury za pośrednictwem poczty, poczty elektronicznej lub doręczona osobiście do siedziby Instytucji szkoleniowej.
4. Reklamację można złożyć najpóźniej w ciągu 7 dni kalendarzowych licząc od daty zakończenia usługi rozwojowej. Przy czym za datę zakończenia usługi rozwojowej przyjmuje się dzień ostatniego spotkania/szkolenia w ramach programu realizacji usługi rozwojowej.

Zasady rozpatrywania skarg lub reklamacji

1. Instytucja szkoleniowa 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.
2. Reklamacja zostanie uwzględniona w zakresie każdego zgłoszonego obszaru zrealizowanej usługi rozwojowej, który nie spełniał oczekiwań Klienta / Uczestnika. Nie spełnienie oczekiwań oznacza informację podczas ewaluacji (ankieta, rozmowa), w danym reklamowanym obszarze, oceny niższej niż 2,5 w skali od 1 do 5 punktów, lub udzielenie negatywnego opisowego komentarza do danego obszaru zrealizowanej usługi rozwojowej.
3. Instytucja szkoleniowa zastrzega sobie prawo do braku odpowiedzi na złożoną reklamację w przypadku, gdy będzie niezrozumiała, albo gdy będzie zaprzeczająca zapisom zawartym w ofercie / umowie, lub będzie dotyczyła obszaru zrealizowanej usługi, za który Instytucja szkoleniowa nie odpowiada.

Rekompensata

W przypadku uznania reklamacji w całości lub w części, Instytucja szkoleniowa proponuje jedną z następujących form rekompensaty:

1. Powtórzenie usługi rozwojowej w innym terminie – jeżeli reklamacja dotyczy trenera. Wtedy Instytucja szkoleniowa proponuje inną osobę do poprowadzenia usługi.
2. Realizacja dodatkowej indywidualnej formy wsparcia, uzupełniającej usługę rozwojową (testy, case study, raporty itp.).
3. Zniżka od 10% - 20% na kolejną usługę rozwojową.
4. Dodatkowe materiały edukacyjne.

Rejestr reklamacji

Instytucja szkoleniowa prowadzi rejestr reklamacji, w której odnotowuje zgłoszone incydenty. W przypadku reklamacji nierozstrzygniętych i spornych, w przypadku braku polubownego rozwiązania sporu, spór będzie poddany rozstrzygnięciu przez Sąd powszechny właściwy dla siedziby Klienta.

Niniejsza procedura obowiązuje od dnia 11.01.2022 roku.

Data sporządzenia dokumentu 11.01.2022 rok.

Sporządziła:

Agnieszka Bornus

Współwłaściciel Grupa Tempo sc A. Bornus, A. Gajewska Cygan

REJESTR REKLAMACJI

Lp.	Usługa, której dotyczy reklamacja			Reklamacja		
	Data	Miejsce	Nazwa	Składający reklamację	Powód reklamacji	Sposób rozwiązania

--	--	--	--	--	--	--

Agnieszka Bornus
Agnieszka Gajewska-Cygan