

PROCEDURA REKLAMACJI USŁUGI SZKOLENIOWEJ  
KIMI CENTRUM SZKOLENIOWE SARA SUDOŁ

1. Klient ma prawo oczekiwać, że:
  - zostaną spełnione założone cele szkolenia oraz zakres merytoryczny
  - zostaną zapewnione komfortowe warunki pracy (o ile za organizację szkolenia odpowiadała firma szkoleniowa),
  - prowadzący będzie posiadał wiedzę merytoryczną dotyczącą zagadnień szkoleniowych,
  - prowadzący szkolenie przeprowadzi zajęcia w sposób profesjonalny zgodnie ze specyfiką kształcenia osób dorosłych,
  - zostaną spełnione inne formalne warunki umowy.
  
2. Instytucja szkoleniowa ma prawo oczekiwać, że:
  - uczestnicy szkolenia 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 reguł,
  - zostaną spełnione inne formalne warunki umowy,
  - w przypadku szkoleń realizowanych w ramach projektów dofinansowanych z funduszy unijnych w ramach EFS uczestnicy dopełnią wszystkich formalności przewidzianych regulaminem projektu.
  
3. Uczestnik szkolenia lub zlecający 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, poczty elektronicznej lub doręczona osobiście.
  
5. Reklamacja powinna zawierać:
  - oznaczenie Uczestnika lub Zgłaszającego – imię, nazwisko, adres do korespondencji, adres email, telefon kontaktowy,
  - przedmiot reklamacji,
  - wskazanie okoliczności faktycznych uzasadniających reklamację.
  
6. Reklamację można złożyć najpóźniej w ciągu 7 dni licząc od dnia zakończenia szkolenia.
  
7. Organizator szkolenia zastrzega sobie prawo do pozostawienia reklamacji bez rozpatrzenia, jeżeli reklamacja zostanie złożona po przekroczeniu terminu, o którym mowa w pkt. 6 niniejszej procedury.
  
8. 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.
  
9. Organizator szkolenia ma prawo zwrócić się do składającego skargę lub reklamację o dodatkowe pisemne wyjaśnienia.

10. Możliwe formy rekompensaty:

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

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

## FORMULARZ ZGŁOSZENIA SKARGI / REKLAMACJI

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

2. Przedmiot skargi/reklamacji (nazwa szkolenia) wraz ze wskazaniem okoliczności uzasadniających skargę/reklamację

3. Nazwa, data i miejsce szkolenia

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

Data

podpis