

PROCEDURA REKLAMACYJNA

§ 1

Zobowiązania Stron

1. Klient ma prawo oczekiwać, że:

- 1) zostaną spełnione założone cele oferowanej usługi,
- 2) zostaną zapewnione komfortowe warunki pracy (jeśli za organizację odpowiada Usługodawca),
- 3) prowadzący będzie posiadał wiedzę merytoryczną i praktyczną dotyczącą zagadnień danego tematu realizowanej usługi,
- 4) prowadzący przeprowadzi zajęcia w sposób profesjonalny zgodnie ze specyfiką kształcenia osób dorosłych,
- 5) w czasie realizacji usługi zostanie zrealizowany zakres merytoryczny i praktyczny,
- 6) Usługodawca dołoży wszelkich starań, aby dopasować usługę do potrzeb Klienta, szczególnie w przypadku realizacji usługi zamkniętej.
- 7) Usługodawca spełni warunki formalne udziału w usłudze oraz zawartej umowy, w tym wyda materiały i certyfikaty uczestnikom w przypadku usługi szkoleniowej.

2. Usługodawca ma prawo oczekiwać, że:

- 1) uczestnicy dostosują się do ustalonych w czasie realizacji usługi zasad organizacyjnych,
- 2) uczestnicy wypełnią ankiety badania potrzeb w sposób umożliwiający dopasowanie programu usługi, a w przypadku usługi zamkniętej, Klient udostępni wszystkie niezbędne informacje umożliwiające opracowanie programu zgodnego z jego potrzebami,
- 3) w razie zgłoszenia zastrzeżeń dotyczących realizacji usługi (np. warunków na sali szkoleniowej zapewnionej przez Klienta, która może utrudnić realizację usługi) przez trenera lub firmę w formie notatki przed usługą, Klient ustosunkuje się do rekomendacji przed usługą, w celu uniknięcia trudnych sytuacji podczas realizacji usługi, lub też na drodze pisemnej poinformuje o podtrzymaniu swoich ustaleń, co wyklucza późniejszą reklamację,
- 4) uczestnicy będą brali udział w całości przewidzianego procesu oraz podpiszą się na liście obecności, co zostanie potwierdzone certyfikatem, w przypadku uczestniczenia w 80% czasu,
- 5) zostaną spełnione inne formalne warunki umowy, w przypadku realizowanych w ramach projektów dofinansowanych z funduszy unijnych uczestnicy dopełnią wszystkich formalności przewidzianych regulaminem projektu.

3. Obowiązki Usługodawcy:

- 1) Wyższe Piętro HR zobowiązuje się do dołożenia wszelkich starań oraz realizacji usług szkoleniowych i doradczych z należytą starannością, zgodnie z zaakceptowaną ofertą lub umową,
- 2) W przypadku wystąpienia sytuacji nieprzewidzianych firma podejmie natychmiastowe działania, zgodnie z ustalonymi procedurami.

§ 2

Postępowanie reklamacyjne

1. Reklamacja powinna zostać zgłoszona w formie dokumentowej poprzez wypełnienie formularza reklamacyjnego usługi szkoleniowej stanowiącego Załącznik 1. do niniejszego dokumentu oraz przesłanie wypełnionego formularza drogą elektroniczną na adres e-mail: kontakt@wyszepietrohr.pl
2. Uczestnik może złożyć reklamację nie później niż w terminie 7 dni od zakończenia szkolenia.
3. Każda reklamacja zostaje rozpatrzona przez Usługodawcę w przeciągu 7 dni roboczych od daty jej wpłynięcia.
4. W przypadku wpłynięcia reklamacji zaprzeczającej zapisom zawartym w umowie bądź gdy wpłynie po terminie zawartym w punkcie 2, Usługodawca zastrzega sobie prawo do pozostawienia jej bez rozpatrzenia.

§ 3

Rekompensata

1. W przypadku pozytywnego rozpatrzenia reklamacji Usługodawca przewiduje następujące formy rekompensaty:
 - 1) Zniżka w wysokości 15% na kolejne szkolenia Usługodawcy;
 - 2) Bezpłatne powtórzenie udziału w szkoleniu.

§ 4

Postanowienia końcowe

W przypadku kwestii nieuregulowanych niniejszą procedurą, za przykładnię prawa uznaje się regulowania Kodeksu Cywilnego.

Załącznik 1.
FORMULARZ REKLAMACYJNY USŁUGI SZKOLENIOWEJ

Imię i nazwisko:

Nazwa firmy (jeśli dotyczy):

Adres:

Telefon kontaktowy:

Nazwa usługi szkoleniowej, wobec której zgłasza się reklamację:

.....
.....

Szczegółowy opis przedmiotu reklamacji:

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