



Procedura reklamacji usługi szkoleniowej

§1

Uczestnik ma prawo oczekiwać, że:

- 1) zostaną spełnione założone cele szkolenia,
- 2) zostaną zapewnione komfortowe warunki szkolenia,
- 3) prowadzący będzie posiadał wiedzę merytoryczną dotyczącą zagadnień szkoleniowych,
- 4) prowadzący szkolenie przeprowadzi zajęcia w sposób profesjonalny zgodnie ze specyfiką kształcenia osób dorosłych,
- 5) w czasie szkolenia zostanie zrealizowany zakres merytoryczny szkolenia,
- 6) zostaną spełnione inne formalne warunki umowy.

§2

Instytucja szkoleniowa ma prawo oczekiwać, że:

- 1) uczestnicy szkolenia w pełni zaangażują się w proces kształcenia,
- 2) uczestnicy chętnie wezmą udział w przygotowanych przez trenera działaniach i ćwiczeniach,
- 3) uczestnicy dostosują się do ustalonych w czasie szkolenia reguł,
- 4) w przypadku szkoleń 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 zamkniętych) może złożyć skargę lub reklamację jeśli ma zastrzeżenia do kwestii zawartych w § 1 niniejszej procedury.

§4

Skarga lub reklamacja powinna zostać złożona w formie pisemnej za pośrednictwem poczty tradycyjnej lub doręczona osobiście do siedziby firmy.

BADANIA – SZKOLENIA - DIAGNOSTYKA



§5

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

§6

Organizator szkolenia zastrzega sobie prawo do pozostawienia reklamacji bez rozpatrzenia, jeżeli reklamacja zostanie złożona po przekroczeniu terminu, o którym mowa w §5 niniejszej procedury.

§7

Organizator szkolenia ma 14 dni roboczych na rozpatrzenie reklamacji, a w przypadkach wymagających dodatkowych czynności wyjaśniających czas rozpatrywania reklamacji może ulec wydłużeniu maksymalnie do 30 dni roboczych.

§8

Organizator szkolenia ma prawo zwrócić się do składającego skargę lub reklamacje o dodatkowe pisemne wyjaśnienia.

§9

Organizator szkolenia 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.

§10

Możliwe formy rekompensaty:

1) zniżka 10% na kolejne szkolenie,

BADANIA – SZKOLENIA - DIAGNOSTYKA

ul. Katowicka 116, 43-450 Ustroń, tel.: +48 691 103 691, e-mail: zarzad@pi-fasd.org

ING Bank Śląski: PL 05 1050 1070 1000 0090 8186 4903

BIC/SWIFT: POLUPLPR

NIP: 548-273-26-60 REGON: 387184075 KRS: 0000863112

www.pi-fasd.org



POLSKI
INSTYTUT
FASD

2) otrzymanie dodatkowych materiałów edukacyjnych lub dotyczących danej części szkolenia.

§11

Pozostałe kwestie związane z reklamacją normowane są przez Kodeks Cywilny.

BADANIA – SZKOLENIA - DIAGNOSTYKA

ul. Katowicka 116, 43-450 Ustroń, tel.: +48 691 103 691, e-mail: zarzad@pi-fasd.org
ING Bank Śląski: PL 05 1050 1070 1000 0090 8186 4903
BIC/SWIFT: POLUPLPR
NIP: 548-273-26-60 REGON: 387184075 KRS: 0000863112
www.pi-fasd.org