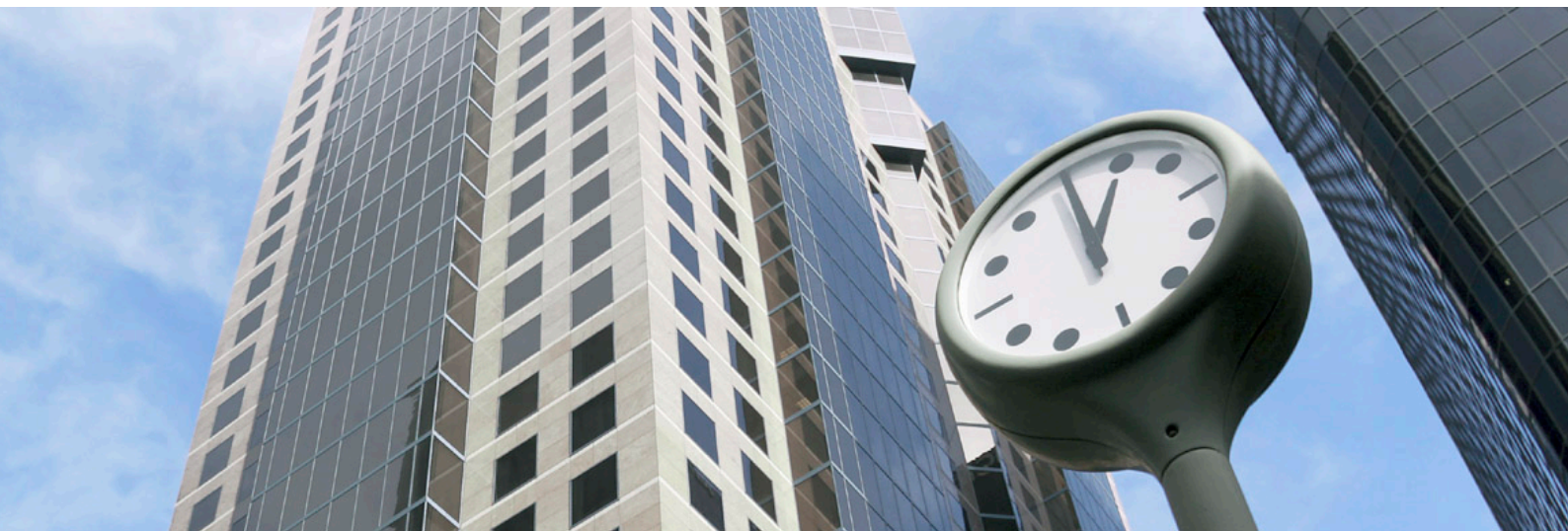


novapraxis

DOSKONALIMY FUNKCJONOWANIE FIRM



Procedura reklamacji usługi szkoleniowej/usługi doradczej realizowanej przez Nova Praxis sp. z o.o.

Wersja: v 1.1

Data: 2019-11-29

Autor: Paweł Gawron

1. Klient ma prawo oczekiwać, że:
 - a) Zostaną spełnione założone cele szkolenia.
 - b) Zostaną zapewnione komfortowe warunki pracy (o ile za organizację szkolenia/warsztatów odpowiadała firma Nova Praxis).
 - c) Prowadzący będzie posiadał wiedzę merytoryczną dotyczącą zagadnień szkoleniowych/zagadnień dotyczących doradztwa.
 - d) Prowadzący szkolenie przeprowadzi zajęcia w sposób profesjonalny zgodnie ze specyfiką kształcenia osób dorosłych.
 - e) W czasie szkolenia/doradztwa zostanie zrealizowany zakres merytoryczny szkolenia/warsztatów uzgodniony z Zamawiającym.
 - f) Zostaną spełnione inne formalne warunki umowy dotyczącej zakupu usług szkoleniowych/usług doradczych.
2. Instytucja szkoleniowa ma prawo oczekiwać, że:
 - a) Uczestnicy szkolenia/warsztatów w pełni zaangażują się w proces kształcenia.
 - b) Uczestnicy chętnie wezmą udział w przygotowanych przez trenera działaniach i ćwiczeniach.
 - c) Uczestnicy dostosują się do ustalonych w czasie szkolenia/warsztatów reguł.
 - d) Zostaną spełnione inne formalne warunki umowy dotyczącej zakupu usług szkoleniowych/usług doradczych.
3. Uczestnik szkolenia/warsztatów (w przypadku szkoleń otwartych/doradztwa w formie otwartej) lub zlecający (w przypadku szkoleń zamkniętych/doradztwa w formie zamkniętej) 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, faksu, poczty elektronicznej lub doręczona osobiście do biura firmy.
5. Reklamację można złożyć najpóźniej w ciągu 7 dni licząc od dnia zakończenia szkolenia/warsztatów.
6. Organizator szkolenia/warsztatów zastrzega sobie prawo do pozostawienia reklamacji bez rozpatrzenia, jeżeli reklamacja zostanie złożona po przekroczeniu terminu, o którym mowa w pkt. 5 niniejszej procedury.
7. Organizator szkolenia/warsztatów ma 7 dni roboczych na rozpatrzenie reklamacji, a w przypadkach wymagających dodatkowych czynności wyjaśniających czas rozpatrywania reklamacji może ulec wydłużeniu maksymalnie do 21 dni roboczych.
8. Organizator szkolenia/warsztatów ma prawo zwrócić się do składającego skargę lub reklamację o dodatkowe pisemne wyjaśnienia.
9. Organizator szkolenia/warsztatów zastrzega sobie prawo do braku odpowiedzi na złożoną reklamację w przypadku, gdy będzie niezrozumiała albo gdy będzie zaprzeczała zapisom zawartym w umowie.
10. Możliwe formy rekompensaty:
 - a) Powtórzenie szkolenia/warsztatów w innym terminie.
 - b) Zniżka 10% na kolejne szkolenie/warsztaty.
 - c) Otrzymanie dodatkowych materiałów edukacyjnych.
11. Pozostałe kwestie związane z reklamacją normowane są przez Kodeks Cywilny.

Załącznik nr 1 do Procedury reklamacji usługi szkoleniowej/usługi doradczej realizowanej przez Nova Praxis Sp. z o.o.

Formularz zgłoszenie reklamacji/skargi

Zgłoszony problem (opis)	
Uczestnik szkolenia (imię i nazwisko, adres, telefon, email) lub Zlecający szkolenie (dane firmy, imię i nazwisko, telefon, email – osoby do kontaktu)	
Nazwa, data i miejsce szkolenia/doradztwa	
Proponowana forma rekompensaty (zgodnie z pkt. 10 Procedury Reklamacji)	
Data i miejsce przygotowania formularza	
Podpis osoby składającej reklamację/skargę	