

PROCEDURA REKLAMACJI USŁUG

ERP&M Consulting Mateusz Zborowski

Ul. Bohomolca 11/48, 31-416 Kraków | www.aec-szkolenia.com

I. CEL I ZAKRES

Niniejsza procedura dotyczy sytuacji, w których usługa szkoleniowa nie spełniła oczekiwań odbiorców. Procedura opisuje sposoby rozpatrywania reklamacji oraz możliwe formy rekompensaty. Procedura jest udostępniona odbiorcom usług na stronie www.aec-szkolenia.com oraz na życzenie klienta.

II. SPOSÓB SKŁADANIA REKLAMACJI

ERP&M Consulting Mateusz Zborowski przyjmuje zastrzeżenia i uwagi związane z realizacją szkoleń za pośrednictwem formularza reklamacyjnego przekazanego w formie pisemnej lub elektronicznej na adres:

Ul. Bohomolca 11/48, 31-416 Kraków

e-mail: kontakt@aec-szkolenia.com

tel.: 728 326 274

Zgłoszenie powinno zawierać podstawowe informacje umożliwiające rozpatrzenie reklamacji, takie jak nazwa szkolenia, termin szkolenia, dane klienta oraz opis sytuacji będącej przedmiotem reklamacji.

W przypadku niezadowolenia uczestnik może zgłosić uwagę ustnie do trenera lub osoby odpowiedzialnej za organizację szkolenia. Formalna reklamacja wymaga formy pisemnej.

III. TERMIN I REJESTRACJA

- Zgłoszenia reklamacyjne rozpatrywane są nie później niż w ciągu 14 dni roboczych od dnia ich otrzymania.
- Każda reklamacja podlega rejestracji w rejestrze reklamacji.
- Rejestr zawiera datę zgłoszenia, dane zgłaszającego, przedmiot reklamacji oraz sposób jej rozstrzygnięcia.
- Decyzja dotycząca reklamacji przekazywana jest klientowi w formie pisemnej lub elektronicznej.

IV. MOŻLIWE FORMY REKOMPENSATY

Forma rekompensaty	Uwagi
Dodatkowe materiały dydaktyczne	Forma i zakres ustalane indywidualnie z uczestnikiem
Bezpłatny udział w szkoleniu o podobnej tematyce	Termin ustalany indywidualnie
Bezpłatne powtórzenie szkolenia	Dotyczy głównie szkoleń zamkniętych
Zwrot kosztów	Możliwy w uzasadnionych przypadkach

V. WARUNKI ROZPATRZENIA

- Reklamacja może nie zostać rozpatrzona, jeżeli wynika z nieznamomości zapisów umowy lub oferty.
- Reklamacja może zostać uwzględniona w przypadku stwierdzenia niezgodności realizacji usługi z ofertą lub umową.
- Uwzględnienie reklamacji może nastąpić również w przypadku niskiej oceny szkolenia w ankiecie ewaluacyjnej.

VI. SZCZEGÓLNE SYTUACJE

W przypadku gdy uczestnik szkolenia uniemożliwia prowadzenie zajęć lub znajduje się pod wpływem alkoholu lub innych środków odurzających, trener może poprosić uczestnika o opuszczenie szkolenia. Sytuacja taka zostaje odnotowana w dokumentacji szkolenia.

VII. OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH (RODO)

Dane osobowe przekazane w zgłoszeniu reklamacyjnym przetwarzane są wyłącznie w celu rozpatrzenia reklamacji oraz prowadzenia dokumentacji związanej z jakością usług szkoleniowych.