

PROCEDURA REKLAMACJI USŁUG SZKOLENIOWYCH

1. Prawo do złożenia reklamacji Zleceniobiorca/Uczestnik szkolenia ma prawo wniesienia reklamacji w przypadku:

- a) zastrzeżeń dotyczących poziomu merytorycznego szkolenia
- b) zastrzeżeń dotyczących niezgodności prezentowanych treści z programem szkolenia
- c) zastrzeżeń dotyczących metod wykorzystywanych podczas szkolenia
- d) zastrzeżeń dotyczących jakości pracy Trenera/Konsultanta z grupą
- e) zastrzeżeń dotyczących aspektów organizacyjnych szkolenia (przerwy, sprzęt itp.)

2. Forma zgłoszenia reklamacji:

Reklamacje należy zgłaszać Organizatorowi szkolenia w formie pisemnej, listem poleconym przesyłanym na adres Organizatora (Ośrodek Doradztwa i Rozwoju Sp. z o.o., ul. Żegańska 18/105, 04-713 Warszawa, email: biuro@odir.com.pl). Reklamacje można zgłaszać najpóźniej w terminie 14 dni od daty zakończenia realizacji usługi szkoleniowej.

3. Wymogi formalne Zgłoszenie reklamacyjne powinno zawierać:

- a) nazwę i adres firmy oraz imię, nazwisko, stanowisko, nr telefonu i e-mail osoby zgłaszającej reklamację
- b) nazwę i datę usługi, wobec której zgłasza się zastrzeżenie
- c) opisany przedmiot (problem) reklamacji
- d) uzasadnienie reklamacji z podaniem przyczyny jej złożenia
- e) proponowany sposób rozwiązania reklamacji
- f) zgłoszenie reklamacyjne wg wzoru

4. Odebranie reklamacji

- a) odebranie reklamacji przez osobę koordynującą projekt szkoleniowy. Wysłanie potwierdzenia odebrania reklamacji. Poinformowanie o procedurach reklamacyjnych.
- b) rozpatrzenie sprawy – konsultacje z osobą odpowiedzialną za powstanie problemu, zestawienie wyników ankiet poszkoleniowych/wywiady z Uczestnikami szkolenia itp.
- c) podjęcie decyzji oraz sporządzenie protokołu postępowania reklamacyjnego. pisemne i telefoniczne poinformowanie zgłaszającego reklamację. Sprawdzenie akceptacji.

5. Rozpatrzenie reklamacji

- a) Reklamacje będą rozpatrywane niezależnie od oceny końcowej szkolenia. Oznacza to, że uczestnik może złożyć reklamację nawet wtedy, gdy ocena szkolenia jest równa lub wyższa niż 3 w pięciostopniowej skali ocen.
- b) Każda reklamacja będzie rozpatrywana indywidualnie, a decyzje będą oparte na rzeczywistych okolicznościach zgłoszenia, a nie wyłącznie na ocenie końcowej.
- c) Zgłoszona reklamacja zostanie rozpatrzona nie później niż w ciągu 14 dni kalendarzowych, liczonych od momentu otrzymania przez Organizatora informacji o powstałej nieprawidłowości.

- d) Ośrodek Doradztwa i Rozwoju Sp. z o.o. zastrzega sobie prawo do pozostawienia reklamacji bez rozpoznania, jeżeli wynikać będzie ona z nieznamomości postanowień umowy. Jeżeli zgłoszenie reklamacyjne nie będzie zawierało wszystkich informacji wskazanych w pkt. 3 – Organizator wyznaczy uczestnikowi szkolenia 7-dniowy termin na złożenie poprawnego zgłoszenia reklamacyjnego.
- e) Z postępowania reklamacyjnego sporządzany jest protokół. Wzór Załącznik 1

6. Zadośćuczynienie

W przypadku uznania zgłoszenia reklamacyjnego, Ośrodek Doradztwa i Rozwoju Sp. z o.o. gwarantuje bezpłatne, ponowne szkolenie grupowe lub indywidualne (albo inną formę rozwoju, tj. coaching, konsultacje indywidualne, kursy e-learningowe, gry, AC etc.) w terminie uzgodnionym z Uczestnikiem/Zleceniobiorcą szkolenia.

KARTA REKLAMACJI	
WYPEŁNIA PRACOWNIK / WSPÓŁPRACOWNIK	
Nazwisko i imię zgłaszającego:	
Nazwa firmy:	
Miejscowość / Kraj:	
Opis sytuacji, niezgodności, reklamacji, powstałego problemu:	
Życzenia i oczekiwania Klienta / Wnioskującego w zakresie rozwiązania sprawy:	
Data i podpis wystawiającego kartę:	Data i podpis:

Potwierdzenie przekazania informacji klientowi (dot. reklamacji)		
Data i podpis		
WYPEŁNIA OSOBA WŁAŚCIWA MERYTORYCZNIE		
Zidentyfikowanie przyczyny i uzasadnienie		
<p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>		
Proponowane rozwiązanie		
<p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>		
Termin realizacji:		
Osoba odpowiedzialna za przyczynę reklamacji / niezgodności:	Pracownik odpowiedzialny za załatwienie:	Data i podpis:

Sposób rekompensaty klientowi (dot. reklamacji)		
<p>.....</p> <p>.....</p>		
Zgłoszenie załatwienia (pracownik odp.)		Data i podpis
Data i podpis		
Potw. przekazania informacji klientowi (dot. reklamacji)		Potw. skuteczności dz. korygujących /zapobiegawczych
Data i podpis		Data i podpis