



PROCEDURA REKLAMACJI ŚWIADCZONYCH USŁUG SZKOLENIOWYCH

Celem postępowania reklamacyjnego jest troska o wysoką jakość usług świadczonych przez Certes Sp. z o.o. oraz zadowolenie Klienta z tychże usług.

Kwestie dotyczące procedury reklamacji usług szkoleniowych oferowanych przez Certes Sp. z o.o. są zgodne z regulacjami Ustawy z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego (Dz.U.02.141.1176 z późn. zm.).

Procedura reklamacji:

1. Prawo do złożenia reklamacji

Zleceniobiorca/Uczestnik szkolenia ma prawo wniesienia reklamacji w przypadku:

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

2. Forma zgłoszenia reklamacji

Reklamacje należy zgłaszać Organizatorowi szkolenia w formie pisemnej, listem poleconym przesłanym na adres Organizatora lub pocztą elektroniczną na adres kontakt@certes.pl. Reklamacje można zgłaszać najpóźniej w terminie 14 dni od daty zakończenia realizacji usługi szkoleniowej.

3. Wymogi formalne

Zgłoszenie reklamacyjne powinno zawierać:

- nazwę i adres firmy oraz imię, nazwisko, stanowisko, nr telefonu i e-mail osoby zgłaszającej reklamację
- nazwę i datę usługi, wobec której zgłasza się zastrzeżenie
- opisany przedmiot (problem) reklamacji
- uzasadnienie reklamacji z podaniem przyczyny jej złożenia
- proponowany sposób rozwiązania reklamacji
- zgłoszenie reklamacyjne wg wzoru załącznika 1 – karta zgłoszenia reklamacyjnego



4. Etapy rozpatrywania reklamacji

- Odebranie reklamacji przez osobę koordynującą projekt szkoleniowy. Wysłanie potwierdzenia odebrania reklamacji. Poinformowanie o procedurach reklamacyjnych.
- Rozpatrzenie sprawy – konsultacje z osobą odpowiedzialną za powstanie problemu, zestawienie wyników ankiet poszkoleniowych/wywiady z Uczestnikami szkolenia itp.
- Podjęcie decyzji oraz sporządzenie protokołu postępowania reklamacyjnego.
- Pisemne i telefoniczne poinformowanie zgłaszającego reklamację. Sprawdzenie akceptacji.

5. Rozpatrzenie reklamacji

- Zgłoszona reklamacja zostanie rozpatrzona nie później niż w ciągu 14 dni roboczych, liczonych od momentu otrzymania przez Organizatora informacji o powstałej nieprawidłowości, zaś w przypadkach szczególnie skomplikowanych, nie później niż w ciągu 21 dni roboczych.
- Certes Sp. z o.o. zastrzega sobie prawo do pozostawienia reklamacji bez rozpoznania, jeżeli wynikać będzie ona z niezajomości 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.
- Reklamacja zostanie uwzględniona wyłącznie, jeżeli uzyskana z ankiet średnia ocen danej usługi szkoleniowej jest niższa niż 3.0 (poszczególne oceny są w skali od 1 do 5). Dotyczy to zarówno usług o charakterze zamkniętym, realizowanych na potrzeby konkretnego przedsiębiorstwa jak i usług o charakterze otwartym, w którym uczestniczą osoby indywidualne. Reklamacja nie zostanie zatem uwzględniona w przypadku, gdy średnia wszystkich ocen usługi w ankiecie ewaluacyjnej wynosi powyżej 3.0., niezależnie od oceny osoby składającej reklamację.
- Z postępowania reklamacyjnego sporządzany jest protokół zgodnie z załącznikiem 2, udostępniany do wglądu w siedzibie firmy.

6. Zadośćuczynienie

W przypadku uznania zgłoszenia reklamacyjnego, Certes 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.



Załącznik 1 - Karta zgłoszenia reklamacyjnego

Certes Sp. z o.o. ul. Hafciarska 11, 04-704 Warszawa	KARTA ZGŁOSZENIA REKLAMACJI
1. Przedmiot reklamacji – opis	
2. Dane zgłaszającego* – nazwa firmy, adres firmy, imię, nazwisko – osoby zgłaszającej reklamację, stanowisko – osoby zgłaszającej reklamację, telefon i e-mail – osoby zgłaszającej reklamację	
3. Nazwa i datę usługi, wobec której zgłasza się zastrzeżenie	
4. Uzasadnienie reklamacji z podaniem przyczyny jej złożenia	
5. Proponowany sposób załatwienia reklamacji	
Miejscowość Data	
Podpis	

* Uzupełniając niniejszą kartę zgłoszenia reklamacji wyrażam zgodę na przetwarzanie moich danych osobowych wykazanych w niniejszym dokumencie przez Certes Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie przy ul. Hafciarskiej 11, będącą Administratorem moich danych osobowych, dla potrzeb niezbędnych do zgłoszenia i realizacji niniejszej reklamacji.

Podanie danych osobowych jest dobrowolne, jednakże niepodanie danych może skutkować z niemożliwością rozpatrzenia reklamacji.

**PROCEDURA REKLAMACJI
ŚWIADCZONYCH USŁUG SZKOLENIOWYCH**

CERTES Sp. z o.o., <http://www.szkolenia.certes.pl>

CERTES.



1
miejsce
w rankingu najlepszych
firm szkoleniowych

Załącznik 2 – Protokół reklamacyjny

Certes Sp. z o.o. ul. Hafciarska 11, 04-704 Warszawa	PROTOKÓŁ POSTĘPOWANIA REKLAMACYJNEGO
1. Zgłoszony przedmiot reklamacji	
2. Zgłaszający reklamację	
3. Nazwa i termin usługi będącego przedmiotem reklamacji	
4. Wynik rozpatrzenia reklamacji wraz z uzasadnieniem	
5. Uwagi	
Miejscowość Data	
Podpis	