

Załącznik nr 1 do Regulaminu

PROCEDURA REKLAMACJI

Firma Szkoleniowa Biznes Square

Informacje ogólne

Poniższa procedura stanowi załącznik do Regulaminu Świadczenia Usług Szkoleniowych i ma na celu wspieranie jakości usług edukacyjnych poprzez ochronę praw zamawiającego jak i instytucji szkoleniowej.

Organizator szkoleń

- 1) Organizatorem szkoleń jest firma Biznes Square Aleksandra Brodziak. Siedziba firmy znajduje się w Opolu, ul. Jana Bytnara „Rudego” 19B/502, 45-256, NIP 754-29-27-783, Regon 367994855, tel: , mail:
- 2) Biznes Square zajmuje się organizacją szkoleń zamkniętych i otwartych. Usługi wykonuje z należytą starannością na jak najwyższym poziomie w zakresie i terminach zaakceptowanych w przedstawionej zamawiającym/uczestnikom ofercie szkolenia.

Prawa Zamawiającego/Uczestnika

Zamawiający/Uczestnik ma prawo oczekiwać, że:

- 1) Spełnione zostaną wszystkie założone cele szkolenia,
- 2) W przypadku organizacji szkolenia przez Biznes Square warunki pracy będą komfortowe,
- 3) Prowadzący szkolenie będzie posiadał wiedzę merytoryczną i praktyczną na temat zagadnień szkoleniowych,
- 4) Prowadzący zapewni profesjonalne przeprowadzenie szkolenia, zgodnie ze specyfiką kształcenia dla dorosłych,
- 5) Biznes Square ze swojej strony zagwarantuje dopasowanie szkolenia do potrzeb zamawiającego/uczestnika, w szczególności gdy realizowane jest szkolenie zamknięte,
- 6) Podczas szkolenia zrealizowany zostanie plan szkolenia w zakresie praktycznym i merytorycznym,
- 7) Biznes Square zrealizuje wszystkie warunki formalne i organizacyjne umowy zawartej z zamawiającym/uczestnikiem,
- 8) Zgodnie z zawartą umową Biznes Square wyda materiały i certyfikaty w ramach przeprowadzonego szkolenia.

Prawa Organizatora

Biznes Square ma prawo oczekiwać, że:

- 1) Uczestnicy szkolenia będą w pełni zaangażowani w proces szkolenia, chętnie i aktywnie będą uczestniczyć w ćwiczeniach i zadaniach przeprowadzanych przez trenera,
- 2) Będą przestrzegać zasad wypracowanych na początku szkolenia lub w ramach zawartej umowy,
- 3) W przypadku szkolenia zamkniętego Zamawiający przekaże wszystkie niezbędne informacje, w celu przeprowadzenia badań potrzeb szkoleniowych dla ustalenia optymalnego planu szkolenia,
- 4) Uczestnicy rzetelnie wypełnią dokumenty (ankiety, testy), umożliwiające dopasowanie programu szkolenia,
- 5) Uczestnicy szkolenia będą punktualni oraz przez cały czas trwania szkolenia będą w nim uczestniczyć,
- 6) Uczestnicy podpiszą się na liście obecności dzięki czemu w przypadku uczestniczenia w 80% czasu szkolenia otrzymają certyfikaty,
- 7) Zostaną spełnione wszystkie formalne warunki umowy,
- 8) Jeżeli Zostaną zgłoszone przez Biznes Square lub trenera uwagi/problemy z salą szkoleniową zapewnioną przez Zamawiającego, które mogą utrudnić realizację szkolenia, to zostanie sporządzona odpowiednia notatka przed szkoleniem i pisemnie zostanie potwierdzone dalsze utrzymanie ustaleń, co wykluczy późniejszą reklamację,
- 9) W przypadku szkoleń współfinansowanych ze środków europejskich, Zamawiający dopełni wszystkich formalności zgodnie z regulaminem projektu.

Obowiązki Firmy Szkoleniowej

- 1) Biznes Square gwarantuje zrealizować usługę szkoleniową na najwyższym poziomie i należytą starannością, zgodnie z zawartą umową lub zaakceptowaną ofertą.
- 2) W przypadku wystąpienia sytuacji nieprzewidzianych firma szkoleniowa podejmie natychmiastowe działania, zgodnie z procedurami firmy.

Reklamacje

- 1) Zamawiający/Uczestnik ma prawo zgłosić reklamację usługi szkoleniowej, jeżeli jego zdaniem nie została ona zrealizowana zgodnie z ofertą szkolenia otwartego lub umową szkolenia zamkniętego.
- 2) Reklamacja zostanie rozpatrzona, jeżeli średnia ocen z danej usługi będzie poniżej 4,5 w skali od 1 do 6 punktów uzyskanych z ankiet oceny szkolenia. Aby zapewnić obiektywność wyników pod uwagę wzięte zostaną wszystkie oceny uczestników danego szkolenia. W związku z powyższym reklamacja nie zostanie uwzględniona jeżeli średnia ocen ze szkolenia będzie równa lub większa niż 4,5., mimo że ocena osoby składającej reklamację będzie niższa.
- 3) Skarga lub reklamacja powinna zostać złożona na formularzu reklamacyjnym stanowiący Załącznik nr 1 do niniejszej procedury drogą elektroniczną na adres biuro@biznessquare.pl, pocztą tradycyjną(listem poleconym) lub bezpośrednio do siedziby firmy.



- 4) Zgłoszenie reklamacyjne musi zawierać nazwę firmy oraz imię i nazwisko uczestnika, dane kontaktowe osoby zgłaszającej reklamację, przedmiot reklamacji, informację dotyczące szkolenia, uzasadnienie reklamacji, oczekiwania od firmy szkoleniowej.
- 5) Reklamacja może zostać złożona w ciągu 7 dni kalendarzowych od dnia zakończenia szkolenia.
- 6) Biznes Square jest uprawniona do odmowy rozpatrzenia reklamacji, jeżeli nie zostanie zachowany 7 dniowy termin na zgłoszenie reklamacji.
- 7) Termin na rozpatrzenie reklamacji wynosi 14 dni kalendarzowych. W przypadku konieczności przeprowadzenia dodatkowych czynności wyjaśniających termin rozpatrzenia może być wydłużony do 21 dni.
- 8) Biznes Square ma prawo domagać się dodatkowych wyjaśnień do osoby składającej reklamację.
- 9) Biznes Square zastrzega sobie prawo do pozostawienia bez odpowiedzi reklamacji w przypadku, gdy reklamacja będzie niezrozumiała lub będzie sprzeczna z zapisami umowy lub oferty.

Rekompensata

Jeżeli reklamacja zostanie uwzględniona w całości lub częściowo, Biznes Square zaproponuje jedną z form rekompensaty:

- 1) Zniżka 25% na kolejne szkolenie,
- 2) Powtórzenie szkolenia w innym terminie,
- 3) Dodatkowo uzupełniająca forma szkolenia,
- 4) Dodatkowe materiały szkoleniowe.

Pozostałe kwestie związane z reklamacją normowane są przez Kodeks Cywilny.

Załącznik nr 1 Procedury reklamacyjnej

Formularz reklamacyjny

REKLAMUJĄCY	
IMIĘ I NAZWISKO	
FIRMA (NAZWA,NIP,ADRES)	
E-MAIL	
TELEFON	
DANE SZKOLĄCEGO	
NAZWA FIRMY	
ADRES	
E-MAIL	
TELEFON	
REKLAMOWANE SZKOLENIE	
TEMAT SZKOLENIA	
PROWADZĄCY	
DATA I MIEJSCE SZKOLENIA	
Opis zdarzenia reklamacyjnego	

.....

PODPIS REKLAMUJĄCEGO

Załącznik nr 2 Procedury reklamacyjnej

Formularz Ugody

DANE REKLAMUJĄCEGO:

REKLAMUJĄCY	
IMIĘ I NAZWISKO	
FIRMA (NAZWA,NIP,ADRES)	
E-MAIL	
TELEFON	
DANE SZKOLĄCEGO	
NAZWA FIRMY	
ADRES	
E-MAIL	
TELEFON	
REKLAMOWANE SZKOLENIE	
TEMAT SZKOLENIA	
PROWADZĄCY	
DATA I MIEJSCE SZKOLENIA	
OPIS UGODY	

.....

PODPIS I PIECZĘĆ REKLAMUJĄCEGO

.....

PODPIS ORGANIZATORA