

## PROCEDURA REKLAMACJI USŁUGI SZKOLENIOWEJ

1. Klient ma prawo oczekiwać, że:
  - zostaną spełnione założone cele szkolenia,
  - zostaną zapewnione odpowiednie warunki lokalowe w klubie fitness lub innym wyznaczonym przez Instytucję Szkoleniową miejscu, sprzyjające nauce
  - prowadzący będzie posiadał wiedzę merytoryczną dotyczącą zagadnień szkoleniowych,
  - prowadzący szkolenie przeprowadzi zajęcia w sposób profesjonalny zgodnie ze specyfiką kształcenia osób dorosłych,
  - w czasie szkolenia zostanie zrealizowany zakres merytoryczny szkolenia,
  
2. Instytucja szkoleniowa ma prawo oczekiwać, że:
  - uczestnicy szkolenia w pełni zaangażują się w proces kształcenia,
  - uczestnicy chętnie wezmą udział w przygotowanych przez trenera działaniach i ćwiczeniach,
  - uczestnicy dostosują się do ustalonych w czasie szkolenia reguł,
  - w przypadku szkoleń realizowanych w ramach projektów dofinansowanych z funduszy unijnych w ramach EFS lub Urzędów Pracy uczestnicy dopełnią wszystkich formalności wymaganych przez jednostki finansujące
  
3. Uczestnik szkolenia (w przypadku szkoleń otwartych) lub zlecający (w przypadku szkoleń zamkniętych) 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 tradycyjnej na adres biura.
  
5. Reklamację można złożyć najpóźniej w ciągu 7 dni licząc od dnia zakończenia szkolenia.
  
6. Organizator szkolenia 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 ma 14 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 ma prawo zwrócić się do składającego skargę lub reklamację o dodatkowe pisemne wyjaśnienia.
9. Organizator szkolenia zastrzega sobie prawo do braku odpowiedzi na złożoną reklamację w przypadku, gdy będzie ona niezrozumiała, albo gdy będzie zaprzeczała zapisom zawartym w regulaminie kursu, który Klient akceptuje zapisując się na szkolenie.
10. Możliwe formy rekompensaty:
  - powtórzenie szkolenia w innym terminie,
  - zniżka 10% na kolejne szkolenie
  - otrzymanie dodatkowych materiałów edukacyjnych
11. Pozostałe kwestie związane z reklamacją normowane są przez Kodeks Cywilny.

Załącznik nr 1

**Formularz zgłoszenia skargi / reklamacji**

Miejscowość .....

Data .....

1. Zgłoszony problem – opis

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

2. Uczestnik szkolenia (imię, nazwisko, adres, telefon, e-mail) lub zlecający szkolenie (dane firmy w przypadku szkoleń zamkniętych)

.....  
.....

3. Nazwa, data i miejsce szkolenia

.....  
.....

4. Proponowana forma rekompensaty (zgodnie z pkt. 10 procedury reklamacji)

.....  
.....  
.....  
.....

Podpis.....