

**PROCEDURA REKLAMACJI USŁUG SZKOLENIOWYCH  
realizowanych przez F.H.U. ORDINAT Marcina Bielski**

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 przesłanym na adres Organizatora (F.H.U. ORDINAT Marcina Bielski, Jabłonna Druga 9B, Jabłonna 23-114, email: [biuro@ordinat.pl](mailto:biuro@ordinat.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
  - g) odebranie reklamacji przez osobę koordynującą projekt szkoleniowy. Wysłanie potwierdzenia odebrania reklamacji. Poinformowanie o procedurach reklamacyjnych.
  - h) rozpatrzenie sprawy – konsultacje z osobą odpowiedzialną za powstanie problemu, zestawienie wyników ankiet poszkoleniowych/wywiady z Uczestnikami szkolenia itp.
  - i) podjęcie decyzji oraz sporządzenie protokołu postępowania reklamacyjnego.
  - j) pisemne i telefoniczne poinformowanie zgłaszającego reklamację. Sprawdzenie akceptacji.
  
4. Rozpatrzenie reklamacji
  - a) 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.
  - b) F.H.U. ORDINAT Marcina Bielski zastrzega sobie prawo do pozostawienia reklamacji bez rozpoznania, jeżeli wynikać będzie ona z nieznamości 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.
  - c) 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.

- d) Z postępowania reklamacyjnego sporządzany jest protokół zgodnie z załącznikiem 2, udostępniany do wglądu w siedzibie firmy.

#### 5. Zadośćuczynienie

W przypadku uznania zgłoszenia reklamacyjnego, F.H.U. ORDINAT Marcina Bielski 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**

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

**Proponowane rozwiązanie**

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

Termin realizacji: .....

Osoba odpowiedzialna za przyczynę reklamacji / niezgodności:	Pracownik odpowiedzialny za załatwienie:	Data i podpis:
<b>Sposób rekompensaty klientowi (dot. reklamacji)</b>		
<p>.....</p> <p>.....</p>		
Zgłoszenie załatwienia (pracownik odp.) Data i podpis	Data i podpis	
Potw. przekazania informacji klientowi (dot. reklamacji) Data i podpis	Potw. skuteczności dz. korygujących /zapobiegawczych Data i podpis	