

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 przesłanym na adres Organizatora (F.H.U. ORDINAT Marcina Bielski, Jabłonna Druga 9B, Jabłonna 23-114, email: 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) 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 (niezależnie od formy szkolenia – stacjonarne/ zdalne).
- 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 roboczych, liczonych od momentu otrzymania przez Organizatora informacji o powstałej nieprawidłowości, zaś w przypadkach szczególnie skomplikowanych, nie później niż w ciągu 14 dni roboczych.
- d) F.H.U. ORDINAT Marcin 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.

- e) 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 F.H.U. ORDINAT Marcin Bielski Jabłonna Druga 9B, Jabłonna 23-114, NIP 946 117 70 20, REGON 382702714; biuro@ordinat.pl; tel.: 533 335 610 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.
- f) Z postępowania reklamacyjnego sporządzany jest protokół zgodnie z załącznikiem 1, udostępniany do wglądu w siedzibie firmy.

5. Definicja "Szczęólnego Przypadku" dla Procedury Reklamacyjnej

W kontekście procedury reklamacyjnej „szczęólny przypadek” oznacza sytuację, w której rozpatrzenie reklamacji wymaga przeprowadzenia dodatkowych, niestandardowych działań analitycznych lub dochodzeniowych, których celem jest rzetelne i sprawiedliwe rozpatrzenie zgłoszenia. Szczęólny przypadek może dotyczyć sytuacji, w której:

- a) **Złożoność techniczna lub merytoryczna sprawy:** Reklamacja odnosi się do kwestii wymagających skomplikowanej analizy technicznej, merytorycznej, czy prawnej, która wykracza poza standardowe procedury obsługi reklamacji.
- b) **Zaangażowanie stron trzecich:** Rozpatrzenie reklamacji wymaga uzyskania opinii, ekspertyzy lub dodatkowych informacji od stron trzecich, które nie są bezpośrednio zaangażowane w świadczenie usługi (np. dostawców technologii, partnerów biznesowych).
- c) **Wielowątkowość sprawy:** Reklamacja obejmuje wiele różnych aspektów usługi, które wymagają indywidualnego zbadania i oceny, co znacząco wydłuża proces dochodzenia do ostatecznego wniosku.
- d) **Potrzeba konsultacji wewnętrznej:** Reklamacja wymaga zaangażowania różnych działów wewnątrz firmy, co może przedłużyć czas potrzebny na zebranie i analizę wszystkich istotnych informacji.

W każdym przypadku zakwalifikowania reklamacji jako „szczęólnie skomplikowanej” FHU ORDINAT Marcin Bielski zobowiązuje się do pisemnego poinformowania reklamującego o konieczności wydłużenia standardowego czasu rozpatrywania reklamacji oraz o przewidywanym terminie jej zakończenia. Termin ten nie może jednak przekraczać 21 dni roboczych od dnia zgłoszenia reklamacji.

Uzasadnienie: Definicja „szczęólnego przypadku” ma na celu klarowne określenie, jakie sytuacje mogą wydłużyć proces reklamacyjny. Pozwoli to na lepsze zrozumienie przez klientów, dlaczego ich sprawa może być traktowana inaczej niż standardowe reklamacje, oraz zwiększy przejrzystość całej procedury. Dodatkowo, informowanie klienta o zakwalifikowaniu jego reklamacji jako „szczęólnie skomplikowanej” z jasno określonym terminem odpowiedzi jest zgodne z wymogami prawnymi i dobrymi praktykami w obsłudze klienta.

6. 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:

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) Data i podpis		Potw. skuteczności dz. korygujących /zapobiegawczych Data i podpis