PROCEDURA POSTĘPOWANIA Z REKLAMACJAMI USŁUG SZKOLENIOWYCH/ROZWOJOWYCH

Niniejszy dokument określa szczegółowe zasady, terminy oraz podział odpowiedzialności w procesie przyjmowania, rozpatrywania i odpowiadania na reklamacje dotyczące realizowanych usług szkoleniowych. Celem procedury jest zapewnienie najwyższej jakości obsługi oraz transparentności w relacjach z Klientami.

1. Sposób składania reklamacji

- **Forma zgłoszenia:** Reklamację należy złożyć wyłącznie w formie pisemnej pod rygorem nieważności. Rekomendowane jest skorzystanie z oficjalnego formularza zgłoszeniowego.
- **Kanały dostarczenia:** Zgłoszenie można przesłać drogą elektroniczną (e-mail na adres organizatora kursu), listem poleconym na adres rejestrowy organizatora lub złożyć osobiście w sekretariacie firmy.
- **Wymagane elementy:** Dane identyfikacyjne uczestnika/firmy, nazwa i data szkolenia, szczegółowy opis zastrzeżeń (merytorycznych, technicznych lub organizacyjnych) oraz precyzyjnie określone oczekiwania dotyczące formy rekompensaty.
- **Termin na zgłoszenie:** Do 14 dni kalendarzowych od dnia zakończenia usługi szkoleniowej. Reklamacje wniesione po tym terminie nie będą rozpatrywane.

2. Termin rozpatrzenia reklamacji

- **Standardowy termin:** Każda prawidłowo złożona reklamacja jest rozpatrywana w terminie do 14 dni roboczych od daty jej oficjalnego wpływu do organizatora.
- **Procedura wyjątkowa:** W przypadkach szczególnie skomplikowanych, wymagających dodatkowych ekspertyz lub zebrania wyjaśnień od podmiotów zewnętrznych, termin może zostać wydłużony do 21 dni roboczych. Klient zostanie powiadomiony o wydłużeniu terminu przed upływem pierwotnego okresu 14 dni.

3. Odpowiedzialność za rozpatrywanie reklamacji

- **Organizator szkolenia:** Odpowiada za formalną weryfikację zgłoszenia, zarejestrowanie reklamacji w wewnętrznym systemie oraz nadanie jej biegu.
- **Dyrektor Centrum Kształcenia:** Dokonuje merytorycznej oceny zasadności zarzutów, przeprowadza konsultacje z trenerem prowadzącym oraz podejmuje ostateczną decyzję o uznaniu bądź odrzuceniu reklamacji i przyznaniu ewentualnej rekompensaty (np. powtórzenie szkolenia, rabat, zwrot kosztów).

4. Sposób przekazania odpowiedzi klientowi

- **Kanał komunikacji:** Decyzja wraz z pełnym uzasadnieniem jest przekazywana Klientowi w takiej samej formie, w jakiej wpłynęła reklamacja (poczta elektroniczna lub list polecony), chyba że Klient w zgłoszeniu wyraźnie wskazał inny preferowany kanał kontaktu.
- **Archiwizacja i ewaluacja:** Pełna dokumentacja sprawy (zgłoszenie, korespondencja, decyzja końcowa) podlega archiwizacji w systemie zarządzania jakością i jest wykorzystywana do ciągłego doskonalenia procesu dydaktycznego.