

PROCEDURA ZGŁASZANIA REKLAMACJI

1. Każdy uczestnik (lub podmiot zamawiający) ma prawo do złożenia reklamacji dotyczącej usługi szkoleniowej w terminie 14 dni kalendarzowych od daty zakończenia szkolenia.
2. Reklamację należy zgłosić w formie pisemnej, listem poleconym lub mailem, na tradycyjny lub elektroniczny adres firmy Rozwijałnia Skrzydeł Katarzyna Stróżyńska.
3. Zgłoszenie reklamacyjne powinno zawierać:
 - Dane kontaktowe do uczestnika/instytucji zgłaszającej reklamację (imię i nazwisko, nazwa firmy, adres, telefon, e-mail), nazwę i datę usługi, której dotyczy zgłoszenie reklamacyjne.
 - Opis reklamacji - opis zastrzeżeń. Proponowany sposób rozwiązania sprawy.
4. Preferowany sposób rozwiązania reklamacji:
 - Bezpłatne, dodatkowe materiały dydaktyczne;
 - Bezpłatne konsultacje telefoniczne w obszarze tematyki szkolenia;
 - Bezpłatny voucher na szkolenie o tej samej lub podobnej tematyce;
 - Zwrot kosztów usługi - wyłącznie w przypadku niestawienia się trenera w dniu realizacji usługi bez wcześniejszego powiadomienia uczestników o zmianie terminu.
5. Reklamacja zostanie rozpatrzona nie później niż w ciągu 14 dni liczonych od momentu otrzymania przez Rozwijałnia Skrzydeł Katarzyna Stróżyńska zgłoszenia, zaś w przypadkach szczególnie skomplikowanych nie później niż w ciągu 21 dni.
6. Jeżeli zgłoszenie reklamacyjne nie będzie zawierało wszystkich informacji wskazanych w pkt.3, Rozwijałnia Skrzydeł Katarzyna Stróżyńska wyznaczy uczestnikowi szkolenia 7 dniowy termin na złożenie poprawnego zgłoszenia reklamacyjnego.
7. Reklamacja zostanie uwzględniona wyłącznie, jeżeli średnia ocen z danej usługi szkoleniowej jest niższa niż 2.0 w skali od 1 do 4 punktów uzyskanej z ankiety ewaluacyjnej.