



PROCEDURA REKLAMACJI SZKOLEŃ

Wprowadzona procedura reagowania na zastrzeżenia i reklamacje ma na celu zapewnienie wysokiej jakości świadczonych przez SAR Stowarzyszenie Komunikacji Marketingowej usług szkoleniowych oraz budowanie pozytywnych relacji z Klientami w poczuciu szacunku i troski o prawa Klienta.

1. POSTANOWIENIA OGÓLNE

Poniższa procedura stanowi regulamin świadczenia usług szkoleniowych i ma na celu wspieranie jakości usług edukacyjnych poprzez ochronę praw Klienta, jak i firmy szkoleniowej.

2. ORGANIZATOR SZKOLEŃ

2.1. Organizatorem szkoleń jest SAR Stowarzyszenie Komunikacji Marketingowej z siedzibą w Warszawie, ul. Czerska 8/10, 00-732 Warszawa, NIP 526-23-97-001, KRS 0000177032, e-mail: szkolenia@sar.org.pl.

2.2. Firma organizuje zarówno szkolenia otwarte i zamknięte, jak również projekty doradcze oraz rozwojowe, wykonując usługi z należytą starannością w zakresie i terminach szczegółowo opisanych w przedstawionej i zaakceptowanej przez Klienta ofercie.

3. REKLAMACJE

3.1. Klient ma prawo do składania reklamacji usługi szkoleniowej, jeżeli nie została ona zrealizowana zgodnie z ofertą szkolenia otwartego lub umową szkolenia zamkniętego.

3.2. Reklamacja zostanie uwzględniona wyłącznie jeżeli średnia ocen z danej usługi szkoleniowej jest niższa niż 3,5 w skali od 1 do 5 punktów uzyskanej z ankiety oceny szkolenia, zarówno otwartego jak i zamkniętego. Aby uniknąć subiektywnej oceny poszczególnych uczestników szkoleń zaniżających ogólną średnią ocen, wzięte pod uwagę zostaną oceny wszystkich uczestników danego szkolenia, co pozwoli na jego obiektywną ocenę. Reklamacja nie zostanie zatem uwzględniona, w przypadku, gdy średnia ocen ze szkolenia w ankiecie szkoleniowej wynosi powyżej 3,5, niezależnie od oceny osoby składającej reklamację.

3.3. W przypadku szkoleń zamkniętych podstawą do uwzględnienia reklamacji jest notatka z badania potrzeb, program szkolenia oraz ankiety oceny szkolenia łącznie. W sytuacji, gdy cele zamawiającego wpłyną na ocenę szkolenia przez uczestników, informacja taka powinna zostać zawarta w notatce trenerskiej przed szkoleniem i zaakceptowana przez zamawiającego, co wyklucza możliwość późniejszej reklamacji. Dotyczy to także rekomendacji, które zostaną pominięte przez klienta (np. zbyt mała sala szkoleniowa).

3.4. Reklamacje usług szkoleniowych można zgłaszać w formie pisemnej listem poleconym lub mailem, na adres Organizatora.

3.5. Zgłoszenie reklamacyjne powinno zawierać dane kontaktowe osoby zgłaszającej reklamację, przedmiot reklamacji (nazwa szkolenia, termin i miejsce realizacji), uzasadnienie merytoryczne i formalne reklamacji, oczekiwania wobec firmy szkoleniowej.



3.6. Firma odpowie na zgłoszenie reklamacyjne w terminie do 14 dni od daty jego wpłynięcia, a decyzja dotycząca uwzględnienia lub odrzucenia reklamacji, zostanie przesłana w formie pisemnej lub e-mailowej, w zależności od preferowanego przez klienta kanały kontaktu.

3.7. W przypadku uznania reklamacji w całości lub częściowo, firma szkoleniowa zaproponuje jedną z następujących form rekompensaty:

- Realizacja dodatkowej formy wsparcia, uzupełniającej szkolenie;
- Obniżenie pierwotnie założonej ceny szkoleniowej;
- Kary umowne (jeżeli umowa takie przewiduje).

KONTAKT:

SAR Stowarzyszenie Komunikacji Marketingowej

Ul. Czerska 8/10

00-732 Warszawa

Tel.: 22 898-84-25

Email: szkolenia@sar.org.pl