



## PROCEDURA REKLAMACJI SZKOLEŃ/KURSÓW

***Procedura postępowania reklamacji szkoleń/kursów wprowadzona w firmie 4Edu sp. z o.o. z siedzibą w Gliwicach, (organizator szkolenia) ma na celu budowanie pozytywnych relacji z klientami w poczuciu szacunku i troski o prawa Klienta.***

### § 1

Klient ma prawo oczekiwać, że:

1. Zostaną spełnione założone cele szkolenia.
2. Zostaną zapewnione komfortowe warunki pracy (o ile za organizację szkolenia odpowiadała firma 4Edu).
3. Prowadzący będzie posiadał wiedzę merytoryczną dotyczącą zagadnień szkoleniowych.
4. Prowadzący szkolenie przeprowadzi zajęcia w sposób profesjonalny zgodnie ze specyfiką kształcenia osób dorosłych.
5. W czasie szkolenia zostanie zrealizowany zakres merytoryczny szkolenia,
6. Zostaną spełnione inne formalne warunki umowy, ewentualnie informacje zawarte na karcie zgłoszenia osoby/osób na szkolenie.

### § 2

4Edu sp. z o.o. ( organizator szkolenia) ma prawo oczekiwać, że:

1. Uczestnicy szkolenia/kursu w pełni zaangażują się w proces kształcenia.
2. Uczestnicy chętnie wezmą udział w przygotowanych przez trenera działaniach i ćwiczeniach,
3. Uczestnicy dostosują się do ustalonych w czasie szkolenia reguł,
4. Zostaną spełnione inne formalne warunki umowy, ewentualnie informacje zawarte na karcie zgłoszenia osoby/osób na szkolenie.
5. W przypadku szkoleń realizowanych w ramach projektów dofinansowanych z funduszy unijnych uczestnicy/podmioty dopełnią wszystkich formalności przewidzianych regulaminem projektu.

### § 3

1. Uczestnik szkolenia (w przypadku szkoleń otwartych) lub zlecający (w przypadku szkoleń zamkniętych) może złożyć skargę lub reklamację jeśli ma zastrzeżenia do kwestii zawartych w § 1 niniejszej procedury.
2. Skarga lub reklamacja powinna zostać złożona w formie pisemnej za pośrednictwem poczty, faksu, poczty elektronicznej lub doręczona osobiście do biura firmy.
3. Reklamację można złożyć najpóźniej w ciągu 7 dni licząc od dnia zakończenia szkolenia.

4. Organizator szkolenia zastrzega sobie prawo do pozostawienia reklamacji bez rozpatrzenia, jeżeli reklamacja zostanie złożona po przekroczeniu terminu, o którym mowa w pkt. 3 niniejszej procedury.
5. Organizator szkolenia ma 14 dni roboczych na rozpatrzenie reklamacji, a w przypadkach wymagających dodatkowych czynności wyjaśniających czas rozpatrywania reklamacji może ulec wydłużeniu maksymalnie do 21 dni roboczych.
6. Organizator szkolenia ma prawo zwrócić się do składającego skargę lub reklamacje o dodatkowe pisemne wyjaśnienia.
7. Organizator szkolenia zastrzega sobie prawo do braku odpowiedzi na złożoną reklamację w przypadku, gdy będzie niezrozumiała albo gdy będzie zaprzeczala zapisom zawartym w umowie lub na karcie zgłoszenia osoby/osób na szkolenie.
8. Możliwe formy rekompensaty:
  - 8.1. Powtórzenie szkolenia w innym terminie,
  - 8.2. Zniżka 10% na kolejne szkolenie
  - 8.3. Otrzymanie dodatkowych materiałów edukacyjnych

#### **§ 4**

Pozostałe kwestie związane z reklamacją normowane są przez Kodeks Cywilny.

#### **§ 5**

1. Procedura reklamacji szkoleń/kursów zostaje wprowadzona Zarządzeniem nr2/12/2016 Zarządu Spółki z dnia 29 grudnia 2016 roku.
2. Procedura reklamacji szkoleń/kursów wchodzi w życie z dniem 1 stycznia 2017 roku.
3. Tracą moc wszystkie postanowienia dotychczasowe obowiązujące w firmie 4Edu dotyczące procedury reklamacji szkoleń/kursów.