



UNIVERS Konsulting-Edukacja JACYNO i MODZELEWSKI Sp. z o.o.

PROCEDURA ROZPATRYWANIA SKARG, REKLAMACJI I ZAŻALEŃ

DOT. USŁUGI SZKOLENIOWEJ UNIVERS

Dbając o najwyższe standardy usług szkoleniowych firma UNIVERS Konsulting-Edukacja stosuje procedurę rozpatrywania skarg i reklamacji usługi szkoleniowej, aby pełniej chronić prawa Klienta, jak i instytucję szkoleniową. Dążeniem firmy Univers jest pozytywne rozpatrzenie reklamacji w celu osiągnięcia konsensusu z klientem, przy jednoczesnym zachowaniu najwyższej jakości usług edukacyjnych.

1. Reklamacje zgłaszać można do UNIVERS Konsulting-Edukacja w formie pisemnej, listem poleconym lub e-mailowo, na adres organizatora wskazany poniżej, najpóźniej w terminie 7 dni kalendarzowych od daty zakończenia realizacji danej usługi szkoleniowej. W przypadku reklamacji telefonicznych wymagane jest formalne zgłoszenie omówionego problemu drogą pisemną.

Kontakt:

UNIVERS Konsulting-Edukacja Jacyno i Modzelewski Sp.z o.o.

ul. Niecała 2D, 65-245 Zielona Góra

email: szkolenia@univers.com.pl ; sekretariat@univers.com.pl

2. Zgłoszenie reklamacyjne powinno zawierać:

- opis zgłaszanego problemu
- dane kontaktowe do uczestnika/ instytucji, zgłaszającej reklamację, tj. imię i nazwisko/ nazwę firmy, adres, nr telefonu, adres e-mail
- temat i datę szkolenia, wobec którego zgłaszane jest zastrzeżenie
- proponowany przez uczestnika szkolenia sposób rozwiązania sprawy

3. UNIVERS Konsulting-Edukacja ma 14 dni na rozpatrzenie reklamacji od momentu wpłynięcia zgłoszenia, a w przypadkach wymagających dodatkowych czynności wyjaśniających czas rozpatrywania reklamacji może nieco ulec wydłużeniu.

4. Reklamacja zostanie uwzględniona wyłącznie, jeżeli średnia ocen z danej usługi szkoleniowej jest niższa niż 3.0 w skali od 1 do 6 punktów uzyskanej z ankiety (ocena reakcji na szkolenie). Dotyczy to zarówno usług o charakterze zamkniętym, realizowanych na potrzeby konkretnego przedsięwzięcia jak i usług o charakterze otwartym, w którym

uczestniczą osoby indywidualne. Univers Konsulting- Edukacja chce uniknąć subiektywnej oceny poszczególnych uczestników szkoleń, czy bezzasadnych roszczeń, dlatego 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 z usługi w ankiecie ewaluacyjnej wynosi powyżej 3.0. Reklamacja może być rozpatrzona negatywnie w przypadku stwierdzonej chęci wyłudzenia zwrotu pieniędzy za szkolenie lub ewidentnej niedorzeczności.

5. Uczestnik szkolenia/warsztatów, który składa reklamację może wnioskować o:

Formy rekompensaty:

- bezpłatne szkolenie o tej samej lub podobnej tematyce
- otrzymanie dodatkowych materiałów edukacyjnych
- zniżkę (rabat) na kolejne szkolenie
- korektę faktury obniżającą cenę reklamowanego szkolenia
- lub całkowity zwrot kosztów usługi – wyłącznie w przypadku niestawienia się trenera w dniu realizacji usługi (szkolenia) bez wcześniejszego powiadomieniu uczestnika o zmianie terminu/odwołaniu usługi drogą mailową lub telefoniczną

Istnieje możliwość zwrotu kosztów dojazdu w przypadku , gdy uczestnik stawił się na szkoleniu, które zostało odwołane nie będąc uprzednio poinformowany o tym fakcie.

6. W przypadku reklamacji dotyczącej szkolenia o charakterze zamkniętym (tzw. in company), w wyniku niezadowolenia uczestników szkolenia oraz osób reprezentujących Klienta, dodatkowe bezpłatne powtórzenie szkolenia z innym trenerem, zwrot kosztów usługi – wyłącznie w przypadku niestawienia się trenera w dniu realizacji usługi bez wcześniejszego ,powiadomieniu uczestnika o zmianie terminu/odwołaniu usługi drogą mailową lub telefoniczną lub przypadku losowego.

7. Zgłoszone reklamacje zostaną rozpatrzone nie później niż w ciągu 14 dni liczonych od momentu otrzymania przez organizatora informacji o powstałej nieprawidłowości, zaś w przypadkach szczególnie skomplikowanych nie później niż w ciągu 21 dni (z uwzględnieniem w obu przypadkach dni roboczych).

8. Univers zastrzega sobie prawo do pozostawienia reklamacji bez rozpoznania, jeżeli wynikać będzie ona z niezajomości postanowień umowy. Jeżeli zgłoszenie reklamacyjne nie będzie zawierało wszystkich informacji wskazanych w pkt. 2 wyznaczy uczestnikowi szkolenia 7- dniowy termin na złożenie poprawnego zgłoszenia reklamacyjnego lub jego uzupełnienie.