

## Reklamacje

Reklamacje można zgłaszać w formie pisemnej, listem poleconym lub mailem, na adres organizatora wskazany w umowę.

Termin zgłoszenia reklamacji: do 14 dni od daty zakończenia realizacji danej usługi szkoleniowej.

Reklamacja usługi może dotyczyć:

- przygotowanie trenera
- sposób prowadzenia szkolenia/kursu
- oceny reakcji na zawartość merytoryczną

1. Reklamacja zostanie uwzględniona wyłącznie, jeżeli średnia ocen z danej usługi szkoleniowej jest niższa niż 3.0 w skali od 1 do 5 punktów uzyskanej z ankiety ewaluacyjnej (ocena reakcji na szkolenie lub inną usługę rozwojową). Firma TT chce uniknąć subiektywnej oceny poszczególnych uczestników szkoleń, 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, niezależnie od oceny osoby składającej reklamację.
2. Zgłoszenie reklamacyjne powinno zawierać:
  - 2.1. zgłoszony problem – opis
  - 2.2. dane kontaktowe do klienta, zgłaszającego reklamację, tj. minimum imię i nazwisko, nazwę firmy, adres, telefon, e-mail
  - 2.3. nazwę i datę usługi, wobec którego zgłasza się zastrzeżenie
  - 2.4. proponowany przez klienta, sposób rozwiązania sprawy
3. Uczestnik usługi, który składa reklamację może wnioskować o:
  - 3.1. bezpłatne dodatkowe materiały dydaktyczne
  - 3.2. bezpłatne miejsce na szkoleniu o tej samej lub podobnej tematyce
  - 3.3. w przypadku reklamacji szkolenia o charakterze zamkniętym, w wyniku niezadowolenia uczestników szkolenia oraz osób reprezentujących klienta, bezpłatne powtórzenie szkolenia z innym trenerem

- 3.4. zwrot kosztów usługi – wyłącznie w przypadku niestawienia się trenera w dniu realizacji usługi bez wcześniejszego powiadomieniu klienta o zmianie terminu/odwołaniu usługi drogą mailową lub telefoniczną.

#### Reklamacja usługi

- ocena reakcji na jakość cateringu i sali szkoleniowej
1. Reklamacja zostanie uwzględniona wyłącznie, jeżeli średnia ocen z usług cateringu i sali jest niższa niż 3.0 w skali od 1 do 5 punktów uzyskanej z ankiety ewaluacyjnej (ocena reakcji na jakość cateringu i sali). Firma TT chce uniknąć subiektywnej oceny poszczególnych uczestników szkoleń, 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, niezależnie od oceny osoby składającej reklamację.
  2. Zgłoszenie reklamacyjne powinno zawierać:
    - 2.1. zgłoszony problem – opis
    - 2.2. dane kontaktowe do klienta, zgłaszającego reklamację, tj. minimum imię i nazwisko, nazwę firmy, adres, telefon, e-mail
    - 2.3. nazwę i datę usługi, wobec którego zgłasza się zastrzeżenie
    - 2.4. proponowany przez klienta, sposób rozwiązania sprawy
  3. Klient, który składa reklamację może wnioskować o:
    - 3.1. Zmianę miejsca szkolenia przy następnym dniu szkoleniowym
    - 3.2. Zmianę dostawcy cateringu
    - 3.3. Zadośćuczynienie przez dostawcę przy realizacji kolejnej usługi w tym obiekcie.

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). Firma TT zastrzega sobie prawo do pozostawienia reklamacji bez rozpoznania, jeżeli wynikać będzie ona z nieznamość postanowień umowy. Jeżeli zgłoszenie reklamacyjne nie będzie zawierało wszystkich informacji wskazanych w pkt. 2, firma TT wyznaczy uczestnikowi, klientowi szkolenia 7 dniowy termin na złożenie poprawnego zgłoszenie reklamacyjnego.

TECHTRAIN Spółka z o.o.  
90-349 Łódź, ul. Tymienieckiego 19A  
NIP 7792423173, REGON 302528150

15.12.2016

Melina  
Grybos