

## PROCEDURA ROZPATRYWANIA REKLAMACJI

### I. Prawo do złożenia reklamacji

Prawo do złożenia reklamacji ma uczestnik szkolenia/ firma zamawiająca szkolenie w przypadku niezgodności oferowanej usługi z:

- zapisami umowy szkoleniowej lub
- zaakceptowaną ofertą szkoleniową (w przypadku braku umowy szkoleniowej)
- lub informacjami opisującymi szkolenie (w przypadku niektórych szkoleń otwartych, przy braku umowy szkoleniowej lub zaakceptowanej oferty szkoleniowej),

w tym w szczególności:

- 1) niezadowolenia z poziomu merytorycznego szkolenia,
- 2) niezgodności treści realizowanych na szkoleniu z ofertą szkoleniową,
- 3) zastrzeżeń co do jakości pracy trenera.

Reklamacja w przypadku 1) i 3) zostanie uwzględniona wyłącznie, jeżeli średnia ocen uzyskanej z ankiety ewaluacyjnej (ocena reakcji na szkolenie lub inną usługę rozwojową) dla danej usługi jest niższa niż 3,0 (w skali od 1 do 5 punktów). Dotyczy to zarówno usług o charakterze zamkniętym, realizowanych na potrzeby konkretnego przedsiębiorstwa jak i usług o charakterze otwartym, w którym uczestniczą osoby indywidualne. K&K Consulting chce uniknąć subiektywnej oceny poszczególnych uczestników szkoleń, dlatego wzięte pod uwagę zostaną oceny wszystkich uczestników danego szkolenia, co pozwoli uzyskać obiektywną opinię. Reklamacja nie zostanie zatem uwzględniona, w przypadku, gdy średnia ocen z usługi w ankiecie ewaluacyjnej wynosi od 3,0 wzwyż, niezależnie od oceny składającego reklamację.

### II. Forma reklamacji

Reklamacje można zgłaszać organizatorowi szkolenia w formie pisemnej, listem poleconym, fax'em lub e-mailem na adres organizatora wskazany poniżej. Uczestnik szkolenia może pobrać kartę zgłoszenia reklamacji ze strony internetowej organizatora.

K&K Consulting  
ul. Felicjanek 4/5,  
31-104 Kraków  
Tel./fax: 12 425 24 83  
e-mail: biuro@kkc.pl

### III. Wymogi formalne reklamacji

Zgłoszenie reklamacji powinno zawierać:

---

FUNDUSZE EUROPEJSKIE, DORADZTWO FINANSOWE, SZKOLENIA, BIZNES PLANY

**K&K CONSULTING**

ADRES: UL. FELICJANEK 4/5, 31-104 KRAKÓW

TEL/FAX.: 12 425 24 83

GSM: 606 65 88 51, 606 60 88 51, 608 88 53 41

INTERNET: WWW.KKC.PL, E-MAIL: BIURO@KKC.PL

REGON: 492950476, NIP: 738-182-92-87, KONTO: 94 1140 2004 0000 3002 3579 9948

- uczestnika szkolenia– imię i nazwisko (lub nazwę firmy) adres, telefon, e-mail,
- nazwę i termin szkolenia, którego dotyczy reklamacji,
- określenie przedmiotu reklamacji – opis,
- uzasadnienie reklamacji z podaniem przyczyny jej złożenia,
- proponowany przez uczestnika szkolenia sposób załatwienia reklamacji,
- podpis (przy zgłoszeniu reklamacji pisemnie).

#### **IV. Terminy**

Zgłoszenie reklamacyjne należy złożyć najpóźniej do 14 dni kalendarzowych od daty zakończenia realizacji danej usługi szkoleniowej

Zgłoszona reklamacja zostanie rozpatrzona 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).

Jeżeli zgłoszenie reklamacyjne nie będzie zawierało wszystkich informacji wskazanych w pkt. III organizator wyznaczy uczestnikowi szkolenia 7- dniowy termin na złożenie poprawnego zgłoszenie reklamacyjnego.

#### **V. Zadośćuczynienie**

Uczestnik ma prawo ponownego bezpłatnego odbycia szkolenia w kolejnym terminie, w którym szkolenie z danej tematyki będzie planowane, a w przypadku braku zainteresowania takim rozwiązaniem do zwrotu pieniędzy wpłaconych na szkolenie.

W przypadku reklamacji szkolenia o charakterze zamkniętym, w wyniku niezadowolenia uczestników szkolenia oraz osób reprezentujących firmę zamawiającą szkolenie, bezpłatne powtórzenie szkolenia z innym trenerem.

Uczestnik szkolenia może alternatywnie wnioskować o wykonanie gwarancji jakości szkolenia w formie uzupełniających indywidualnych konsultacji. Indywidualne konsultacje zostaną przeprowadzone w terminie uzgodnionym z uczestnikiem szkolenia.

- VI. Z postępowania reklamacyjnego sporządzany jest protokół udostępniany do wglądu w siedzibie firmy.