

PROCEDURA ROZPATRYWANIA REKLAMACJI

I. Prawo do złożenia reklamacji

Prawo do złożenia reklamacji ma uczestnik szkolenia/doradztwa (dalej usługi) lub firma zamawiająca usługę w przypadku niezgodności oferowanej usługi z:

- zapisami umowy usługi lub
- zaakceptowaną ofertą usługi (w przypadku braku umowy usługi)
- lub informacjami opisującymi usługę (w przypadku niektórych usług otwartych, przy braku umowy usługi lub zaakceptowanej oferty usługi),

w tym w szczególności:

- 1) niezadowolenia z poziomu merytorycznego usługi,
- 2) niezgodności treści realizowanych na spotkaniu szkoleniowym/doradczym z ofertą usługi,
- 3) zastrzeżeń co do jakości pracy trenera/doradcy.

Reklamacja w przypadku 1) i 3) zostanie uwzględniona wyłącznie, jeżeli średnia ocen uzyskanej z ankiety ewaluacyjnej (ocena reakcji na 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 usług, dlatego wzięte pod uwagę zostaną oceny wszystkich uczestników danego modułu szkoleniowego/doradczego, co pozwoli uzyskać obiektywnej opinii. 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 usługi w formie pisemnej, listem poleconym, fax'em lub e-mailem na adres organizatora wskazany poniżej. Uczestnik doradztwa może pobrać kartę zgłoszenia reklamacji ze strony internetowej organizatora.

K&K Consulting

ul. Vetulaniego 5A/12

31-226 Kraków

Tel./fax: 12 425 24 83

e-mail: biuro@kkc.pl

III. Wymogi formalne reklamacji

Zgłoszenie reklamacji powinno zawierać:

- dane uczestnika usługi – imię i nazwisko (lub nazwę firmy) adres, telefon, e-mail,
- nazwę i termin usługi, której dotyczy reklamacja,
- określenie przedmiotu reklamacji – opis,
- uzasadnienie reklamacji z podaniem przyczyny jej złożenia,
- proponowany przez uczestnika usługi 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.

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 usługi 7-dniowy termin na złożenie poprawnego zgłoszenia reklamacyjnego.

V. Zadośćuczynienie

Uczestnik ma prawo ponownego bezpłatnego odbycia usługi w kolejnym terminie, w którym usługa z danej tematyki będzie planowana, a w przypadku braku zainteresowania takim rozwiązaniem do zwrotu pieniędzy wpłaconych na usługi rozwojowe.

W przypadku reklamacji usługi o charakterze zamkniętym, w wyniku niezadowolenia uczestników usługi oraz osób reprezentujących firmę zamawiającą usługę, bezpłatne powtórzenie usługi z innym doradcą.

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

VI. Protokół

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