

PROCEDURA REKLAMACJI USŁUG SZKOLENIOWYCH realizowanych przez ARGUMENTUM Sp. z o.o. SKA

1. Prawo do złożenia reklamacji Zleceniobiorca/Uczestnik szkolenia ma prawo wniesienia reklamacji w przypadku:
 - a) zastrzeżeń dotyczących poziomu merytorycznego szkolenia,
 - b) zastrzeżeń dotyczących niezgodności prezentowanych treści z programem szkolenia,
 - c) zastrzeżeń dotyczących metod wykorzystywanych podczas szkolenia,
 - d) zastrzeżeń dotyczących jakości pracy Trenera/Konsultanta z grupą,
 - e) zastrzeżeń dotyczących aspektów organizacyjnych szkolenia (przerwy, sprzęt itp.).
2. Forma zgłoszenia reklamacji Reklamacje należy zgłaszać Organizatorowi szkolenia w formie pisemnej, listem poleconym przesłanym na adres Organizatora (ul. Klimczoka 3, 40- 857 Katowice) lub pocztą elektroniczną na adres biuro@argumentum.pl. Reklamacje można zgłaszać najpóźniej w terminie 14 dni od daty zakończenia realizacji usługi szkoleniowej.
3. Wymogi formalne Zgłoszenie reklamacyjne powinno zawierać:
 - a) nazwę i adres firmy oraz imię, nazwisko, stanowisko, nr telefonu i e-mail osoby zgłaszającej reklamację,
 - b) nazwę i datę usługi, wobec której zgłasza się zastrzeżenie,
 - c) opisany przedmiot (problem) reklamacji,
 - d) uzasadnienie reklamacji z podaniem przyczyny jej złożenia,
 - e) proponowany sposób rozwiązania reklamacji,
 - f) zgłoszenie reklamacyjne wg wzoru dokumentu ISO: F01_P06_KSZJ,
 - g) Odebranie reklamacji przez osobę koordynującą projekt szkoleniowy. Wysłanie potwierdzenia odebrania reklamacji. Poinformowanie o procedurach reklamacyjnych.
 - h) Rozpatrzenie sprawy – konsultacje z osobą odpowiedzialną za powstanie problemu, zestawienie wyników ankiet poszkoleniowych/wywiady z Uczestnikami szkolenia itp.
 - i) Podjęcie decyzji oraz sporządzenie protokołu postępowania reklamacyjnego.
 - j) Pisemne i telefoniczne poinformowanie zgłaszającego reklamację. Sprawdzenie akceptacji.
4. Rozpatrzenie reklamacji
 - a) Zgłoszona reklamacja zostanie rozpatrzona nie później niż w ciągu 14 dni roboczych, liczonych od momentu otrzymania przez Organizatora informacji o powstałej nieprawidłowości, zaś w przypadkach szczególnie skomplikowanych, nie później niż w ciągu 21 dni roboczych.
 - b) ARGUMENTUM 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. 3 – Organizator wyznaczy uczestnikowi szkolenia 7-dniowy termin na złożenie poprawnego zgłoszenia reklamacyjnego.

Reklamacja zostanie uwzględniona wyłącznie, jeżeli uzyskana z ankiet średnia ocen danej usługi szkoleniowej jest niższa niż 3.0 (poszczególne oceny są w skali od 1 do 5). Dotyczy

to zarówno usług o charakterze zamkniętym, realizowanych na potrzeby konkretnego przedsiębiorstwa jak i usług o charakterze otwartym, w którym uczestniczą osoby indywidualne. Reklamacja nie zostanie zatem uwzględniona w przypadku, gdy średnia wszystkich ocen usługi w ankiecie ewaluacyjnej wynosi powyżej 3.0., niezależnie od oceny osoby składającej reklamację.

- c) Z postępowania reklamacyjnego sporządzany jest protokół zgodnie z załącznikiem 2, udostępniany do wglądu w siedzibie firmy.

5. Zadośćuczynienie

W przypadku uznania zgłoszenia reklamacyjnego, ARGUMENTUM gwarantuje bezpłatne, ponowne szkolenie grupowe lub indywidualne (albo inną formę rozwoju, tj. coaching, konsultacje indywidualne, kursy e-learningowe, gry, AC etc.) w terminie uzgodnionym z Uczestnikiem/ Zleceniobiorcą szkolenia.