

## Procedura reklamacji usługi szkoleniowej PICM

- 1) Klient ma prawo oczekiwać, że:
  - a) zostaną spełnione założone cele szkolenia,
  - b) zostaną zapewnione komfortowe warunki pracy (o ile za organizację szkolenia odpowiadała PICM),
  - c) prowadzący będzie posiadał wiedzę merytoryczną dotyczącą zagadnień szkoleniowych,
  - d) prowadzący szkolenie przeprowadzi zajęcia w sposób profesjonalny zgodnie ze specyfiką szkolenia,
  - e) w czasie szkolenia zostanie zrealizowany zakres merytoryczny szkolenia,
  - f) zostaną spełnione inne formalne warunki umowy.
- 2) PICM ma prawo oczekiwać, że:
  - a) uczestnicy szkolenia w pełni zaangażują się w proces kształcenia,
  - b) uczestnicy chętnie wezmą udział w przygotowanych przez trenera działaniach i ćwiczeniach,
  - c) uczestnicy dostosują się do ustalonych w czasie szkolenia reguł,
  - d) zostaną spełnione inne formalne warunki umowy,
  - e) w przypadku szkoleń realizowanych w ramach projektów dofinansowanych z funduszy unijnych (lub innych) uczestnicy dopełnią wszystkich formalności przewidzianych regulaminem projektu.
- 3) Uczestnik szkolenia (w przypadku szkoleń otwartych) lub zlecający (w przypadku szkoleń zamkniętych) może złożyć skargę lub reklamację jeśli ma zastrzeżenia do kwestii zawartych w pkt. 1 niniejszej procedury.
- 4) Skarga lub reklamacja powinna zostać złożona w formie pisemnej za pośrednictwem poczty, poczty elektronicznej lub doręczona osobiście do biura firmy.
- 5) Reklamację można złożyć najpóźniej w ciągu 7 dni licząc od dnia zakończenia szkolenia.
- 6) PICM zastrzega sobie prawo do pozostawienia reklamacji bez rozpatrzenia, jeżeli reklamacja zostanie złożona po przekroczeniu terminu, o którym mowa w pkt. 5 niniejszej procedury.
- 7) PICM ma 30 dni na rozpatrzenie reklamacji, a w przypadkach wymagających dodatkowych czynności wyjaśniających czas rozpatrywania reklamacji może ulec wydłużeniu maksymalnie do 60 dni.

- 8) PICM ma prawo zwrócić się do składającego skargę lub reklamację o dodatkowe pisemne wyjaśnienia.
- 9) PICM zastrzega sobie prawo do braku odpowiedzi na złożoną reklamację w przypadku, gdy będzie niezrozumiała albo gdy będzie zaprzeczała zapisom zawartym w umowie lub procedurze zarządzania jakością usług szkoleniowych.
- 10) Możliwe formy rekompensaty:
  - a) powtórzenie szkolenia w innym terminie,
  - b) zniżka 10% na kolejne szkolenie,
  - c) otrzymanie dodatkowych materiałów edukacyjnych.
- 11) Pozostałe kwestie związane z reklamacją normowane są przez Kodeks Cywilny.