

REKLAMACJA PROCEDURA GAUM

1. Klient ma prawo złożyć reklamację jeśli ma zastrzeżenia do kwestii zawartych w punkcie 1 Karty Praw (Prawa Klienta) gdy:

- Cele szkolenia zostały zrealizowane poniżej poziomu 50% z winy trenera
- Trener nie zrealizował umówionych treści ze swojej winy
- Trener zmienił samowolnie treść szkolenia, pomimo że treść została prawidłowo dobrana do uczestników przez analizę potrzeb
- Trener zachowywał się na sali niezgodnie z zasadami etyki trenerskiej
- Średnia ocena szkolenia w ankietach ewaluacyjnych będzie poniżej poziomu 3,50

2. Reklamację należy złożyć w formie pisemnej do biura firmy w terminie 14 dni od realizacji ostatniego dnia szkoleniowego.

3. Reklamacja powinna zawierać co najmniej:

- powód i przedmiot reklamacji
- konkretne argumenty przemawiające za zasadnością reklamacji
- propozycje formy zadośćuczynienia

4. Możliwe formy zadośćuczynienia ze strony instytucji szkoleniowej jeśli reklamacja zostanie uznana w części lub w całości:

- Realizacja dodatkowej formy wsparcia (szkolenie, coaching, doradztwo)
- Powtórna realizacja szkolenia w zmienionych warunkach (miejsce, trener, inne czynniki)
- Obniżenie pierwotnie założonej ceny szkolenia
- Kary umowne (jeżeli umowa takie przewiduje)

5. Reklamacja nie będzie uwzględniona gdy:

- Treść szkolenia i cele nie zostały zrealizowane z powodu przekazania firmie szkoleniowej nie rzetelnych informacji o poziomie umiejętności pracowników.
- Cele szkolenia nie zostały zrealizowane z powodu nie zapewnienia przez zamawiającego właściwych warunków lokalowych i sprzętu.
- Cele szkolenia nie zostały zrealizowane z winy uczestników lub przełożonego przebywającego na szkoleniu (nie właściwe zachowanie powodujące opór uczestników).
- Uwagi co do jakości szkolenia wynikają z opinii mniej niż 20% uczestników szkolenia.
- Opinie w ankietach wynikają z treści szkolenia, które zostało ustalone przez zamawiającego i niedopasowane do poziomu umiejętności uczestników.