

REKLAMACJA PROCEDURA GAUM

1. Klient ma prawo złożyć reklamację jeśli ma zastrzeżenia do kwestii zawartych w punkcie 1. gdy:

- Cele szkolenia zostały zrealizowane poniżej poziomu 70% 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 4,00.

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 nierzetelnych 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 (niewłaściwe zachowanie powodujące opór uczestników).
- Opinie w ankietach wynikają z treści szkolenia, które zostało ustalone przez Zamawiającego i niedopasowane do poziomu umiejętności uczestników.