

PROCEDURA REKLAMACJI USŁUG SZKOLENIOWYCH
CENTRUM TECHNOLOGII EDUKACYJNYCH „INTJO” SP. Z O.O.

Poniższa procedura ma na celu wspieranie jakości usług edukacyjnych poprzez pełniejszą ochronę praw klienta jak i instytucji szkoleniowej

Klient ma prawo oczekiwać, że:

1. Zostaną spełnione założone cele szkolenia,
2. Zostaną zapewnione komfortowe warunki pracy (o ile za organizację szkolenia odpowiadał Instytut),
3. Prowadzący będzie posiadał wiedzę merytoryczną dotyczącą zagadnień szkoleniowych,
4. Prowadzący szkolenie przeprowadzi zajęcia w sposób aktywizujący i w przyjaznej atmosferze, z jednoczesnym nastawieniem na skuteczność działań edukacyjnych,
5. W czasie szkolenia zostaną zrealizowane umówione treści, zostaną spełnione inne formalne warunki umowy.
6. Klient ma prawo złożyć reklamację jeśli ma zastrzeżenia do kwestii zawartych w punkcie 1. powyższej procedury.
7. Reklamację należy złożyć w formie pisemnej do biura Instytutu w terminie 14 dni od realizacji ostatniego dnia szkoleniowego.
8. Reklamacja powinna zawierać:
 - a) Przedmiot reklamacji – zgłoszony problem wraz z opisem. Argumenty przemawiające za zasadnością reklamacji;
 - b) Dane kontaktowe do uczestnika/ instytucji, zgłaszającej reklamację, tj. minimum imię i nazwisko lub nazwę firmy, adres, telefon, e-mail;
 - c) Nazwę i datę usługi, wobec którego zgłasza się zastrzeżenie;
 - d) Propozycje formy zadośćuczynienia/ sposób rozwiązania sprawy.
9. Klient, który składa reklamację może wnioskować o:
 - a) Realizacja dodatkowej formy wsparcia (szkolenie, coaching, doradztwo);
 - b) Powtórna realizacja szkolenia w zmienionych warunkach (miejsce, trener, inne czynniki);
 - c) Obniżenie pierwotnie założonej ceny szkolenia;
 - d) Kary umowne (jeżeli umowa takie przewiduje).



Centrum Technologii Edukacyjnych „INTJO” Sp. z o.o.
ul. Jedwabnicza 4, 62-700 Turek
tel. 63 222 38 60
sekretariat@intjo.pl
www.intjo.pl

Zgłoszone reklamacje zostaną rozpatrzone nie później niż w ciągu 14 dni liczonych od momentu otrzymania przez organizatora informacji o powstałej nieprawidłowości. W przypadkach szczególnie skomplikowanych nie później niż w ciągu 21 dni (z uwzględnieniem w obu przypadkach dni roboczych). Centrum Technologii Edukacyjnych „INTJO” Sp. z o.o. zastrzega sobie prawo do pozostawienia reklamacji bez rozpoznania, jeżeli wynikać będzie ona z niezajomości postanowień umowy.