

1. Klient ma prawo oczekiwać, że:

- o zostaną spełnione założone cele szkolenia,
- o zostaną zapewnione komfortowe warunki pracy (o ile za organizację szkolenia odpowiadała firma szkoleniowa),
- o prowadzący będzie posiadał wiedzę merytoryczną dotyczącą zagadnień szkoleniowych,
- o prowadzący szkolenie przeprowadzi zajęcia w sposób profesjonalny zgodnie ze specyfiką kształcenia osób dorosłych,
- o w czasie szkolenia zostanie zrealizowany zakres merytoryczny szkolenia,
- o zostaną spełnione inne formalne warunki umowy.

2. Instytucja szkoleniowa ma prawo oczekiwać, że:

- o uczestnicy szkolenia w pełni zaangażują się w proces kształcenia,
- o uczestnicy chętnie wezmą udział w przygotowanych przez trenera działaniach i ćwiczeniach,
- o uczestnicy dostosują się do ustalonych w czasie szkolenia reguł,
- o zostaną spełnione inne formalne warunki umowy,
- o w przypadku szkoleń realizowanych w ramach projektów dofinansowanych z funduszy unijnych w ramach BUR (Bazy Usług Rozwojowych) 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, faksu, poczty elektronicznej lub doręczona osobiście do biura Centrum Studiów Podyplomowych Kursów i Szkoleń.

5. Reklamację można złożyć najpóźniej w ciągu 7 dni licząc od dnia zakończenia szkolenia.

6. Organizator szkolenia zastrzega sobie prawo do pozostawienia reklamacji bez rozpatrzenia, jeżeli reklamacja zostanie złożona po przekroczeniu terminu, o którym mowa w pkt. 5 niniejszej procedury.

7. Organizator szkolenia ma 14 dni roboczych na rozpatrzenie reklamacji, a w przypadkach wymagających dodatkowych czynności wyjaśniających czas rozpatrywania reklamacji może ulec wydłużeniu maksymalnie do 21 dni roboczych.

8. Uczestnik otrzyma odpowiedź na piśmie, która zostanie przesłana na adres korespondencji podany w złożonej reklamacji listem poleconym oraz dodatkowo może otrzymać skan pisma na pocztę elektroniczną jeżeli wyrazi taką chęć.

9. Organizator szkolenia ma prawo zwrócić się do składającego skargę lub reklamację o dodatkowe pisemne wyjaśnienia.

10. Możliwe formy rekompensaty:

- powtórzenie szkolenia w innym terminie,
- zniżka 20% na kolejne szkolenie
- otrzymanie dodatkowych materiałów edukacyjnych
- w uzasadnionych przypadkach zwrot kosztów szkolenia

11. Pozostałe kwestie związane z reklamacją normowane są przez Kodeks Cywilny.

Niniejsza procedura wchodzi w życie z dniem 01.03.2024 r.