

REGULAMIN REKLAMACJI USŁUGI SZKOLENIOWEJ

Oczekiwania ze strony klienta

Zgodnie z naszą ofertą klient ma prawo oczekiwać od naszej firmy, że cele, które zakładało dane szkolenie oraz zakres merytoryczny zostaną zrealizowane, a także że zapewnione warunki pracy będą warunkami komfortowymi (o ile za organizację szkolenia odpowiadała firma szkoleniowa). Klient ma prawo także oczekiwać, iż trener prowadzący szkolenie przeprowadzi zajęcia profesjonalnie i rzetelnie oraz iż zostaną spełnione inne formalne warunki umowy.

Oczekiwania ze strony firmy szkoleniowej

Jako firma szkoleniowa mamy prawo oczekiwać, od uczestników, iż:

- będą przestrzegać ustalonych w czasie szkolenia reguł,
- chętnie i z zaangażowaniem będą brali udział w szkoleniu (w tym w ćwiczeniach oraz testach przygotowanych przez trenera prowadzącego szkolenie)
- inne formalne warunki umowy zostaną również spełnione,

W przypadku szkoleń realizowanych z funduszy unijnych firma szkoleniowa ma prawo oczekiwać, że zadbają we własnym zakresie o dopełnienie wszystkich formalności przewidzianych regulaminem danego projektu unijnego

Skarga/Reklamacja

W przypadku zastrzeżeń związanych z kwestiami, o których jest mowa w treści akapitu „Oczekiwania ze strony klienta” klient ma prawo złożyć skargę lub reklamację.

- 1 . Skarga lub reklamacja powinna zostać złożona w formie pisemnej na formularzu stanowiącym Załącznik nr 1 (Formularz reklamacji usługi szkolenia - do pobrania na stronie www.bioveda.pl) do niniejszej procedury za pośrednictwem poczty, poczty elektronicznej lub doręczona osobiście do biura firmy, najpóźniej w ciągu 7 dni licząc od dnia zakończenia szkolenia.
- 2 . Organizator szkolenia zastrzega sobie prawo do pozostawienia reklamacji bez rozpatrzenia, jeżeli reklamacja zostanie złożona po przekroczeniu terminu, o którym mowa w pkt. 1 niniejszej procedury oraz gdy będzie ona niezrozumiała albo gdy będzie zaprzeczała zapisom zawartym w umowie lub procedurze zarządzania jakością usług szkoleniowych.
- 3 . Na rozpatrzenie reklamacji Organizator ma 14 dni roboczych a w przypadkach wymagających dodatkowych czynności wyjaśniających czas rozpatrywania reklamacji może ulec wydłużeniu.
- 4 . W przypadkach gdy Organizator szkolenia uzna za konieczne, ma prawo zwrócić się do składającego skargę lub reklamację o dodatkowe pisemne wyjaśnienia.
5. Możliwe formy rekompensaty:
 - a) nieodpłatne dodatkowe materiały edukacyjne uzupełniające brakującą wiedzę
 - b) dodatkowe konsultacje z trenerami
- 6 . Pozostałe kwestie związane z reklamacją normowane są przez Kodeks Cywilny.