

# COLLEGE MEDYCZNY

**Adrian Lipa**

25-305 Kielce, ul. Wesoła 19/3

NIP 959-143-33-61, REGON 26040878

sekretariat tel: 41 33 08 800

Załącznik 1 do Regulaminu Placówki

## Procedura reklamacji usługi szkoleniowej

### §1

Uczestnik ma prawo oczekiwać, że:

- 1) zostaną spełnione założone cele szkolenia,
- 2) zostaną zapewnione komfortowe warunki szkolenia,
- 3) prowadzący będzie posiadał wiedzę merytoryczną dotyczącą zagadnień szkoleniowych,
- 4) prowadzący szkolenie przeprowadzi zajęcia w sposób profesjonalny zgodnie ze specyfiką kształcenia osób dorosłych,
- 5) w czasie szkolenia zostanie zrealizowany zakres merytoryczny szkolenia,
- 6) zostaną spełnione inne formalne warunki umowy.

### §2

Institucja szkoleniowa ma prawo oczekiwać, że:

- 1) uczestnicy szkolenia w pełni zaangażują się w proces kształcenia,
- 2) uczestnicy chętnie wezmą udział w przygotowanych przez trenera działaniach i ćwiczeniach,
- 3) uczestnicy dostosują się do ustalonych w czasie szkolenia reguł,
- 4) zostaną spełnione inne formalne warunki umowy,
- 5) w przypadku szkoleń realizowanych w ramach projektów dofinansowanych z funduszy unijnych w ramach EFS 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 § 1 niniejszej procedury.

### §4

Skarga lub reklamacja powinna zostać złożona w formie pisemnej na formularzu stanowiącym Załącznik nr 1 do niniejszej procedury za pośrednictwem poczty lub doręczona osobiście do biura firmy.

### §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 §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

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

§9

Organizator szkolenia zastrzega sobie prawo do braku odpowiedzi na złożoną reklamację w przypadku, gdy będzie niezrozumiała albo gdy będzie zaprzeczała zapisom zawartym w umowie lub procedurze zarządzania jakością usług szkoleniowych.

§10

Możliwe formy rekompensaty:

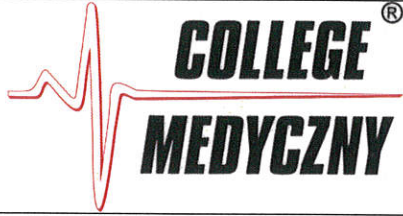
- 1) powtórzenie szkolenia w innym terminie,
- 2) zniżka 10% na kolejne szkolenie,
- 3) otrzymanie dodatkowych materiałów edukacyjnych.

§11

Pozostałe kwestie związane z reklamacją normowane są przez Kodeks Cywilny.

**DYREKTOR**  
*Adrian Lipa*

**COLLEGE MEDYCZNY**  
**Adrian Lipa**  
25-305 Kielce, ul. Wesola 19/3  
NIP 959-143-33-61, REGON 26040878r  
sekretariat tel.: 41-33-08-800



## Formularz zgłoszenia skargi/reklamacji

1. Zgłaszany problem – opis

.....

.....

.....

.....

.....

2. Uczestnik szkolenia (imię, nazwisko, adres, telefon, e-mail) lub zlecający szkolenie (dane firmy w przypadku szkoleń zamkniętych)

.....

.....

3. Nazwa, data i miejsce szkolenia

.....

4. Proponowana forma rekompensaty (zgodnie z §10 procedury reklamacji)

.....

.....

.....

.....

Miejscowość ..... Data..... Podpis.....