

## PROCEDURA REKLAMACYJNA

SENSE consulting sp. z o.o. chce reagować — tak szybko, jak tylko jest to możliwe — na sytuacje trudne oraz zastrzeżenia Klientów (tak uczestników szkoleń jak i podmiotów zamawiających), informuje jak zamierza postępować z reklamacjami.

Mamy jednocześnie świadomość, że każda reklamacja (zasadna lub nie) jest dla nas prezentem, informacją o naszych działaniach które mogą wymagać poprawy, którą uzyskując możemy się rozwijać! Tylko dbając o jakość naszych usług szkoleniowo — doradczych i obsługi Klienta, działając procesowo i zgodnie z ustalonymi celami z Klientem, możemy liczyć na Jego zaufanie, kolejne zakupy i polecenia i że nie odejdzie do konkurencji, a my nawet nie będziemy wiedzieli dlaczego tak się stało!

1. Każdy uczestnik (lub podmiot zamawiający) ma prawo do składania reklamacji dotyczących usług szkoleniowych w terminie 14 dni kalendarzowych od daty zakończenia szkolenia.
2. Reklamacje usług szkoleniowych można zgłaszać w formie pisemnej listem poleconym lub mailem, na tradycyjny lub elektroniczny adres firmy SENSE consulting sp. z o.o.
3. Pismo zawierające reklamację powinno zawierać:
  - a. dane kontaktowe do uczestnika/ podmiotu, zgłaszającego reklamację, tj. minimum imię i nazwisko lub nazwę firmy, adres, telefon, e-mail,
  - b. nazwę i datę usługi (imię i nazwisko trenera) wobec której zgłasza się zastrzeżenie,
  - c. przedmiot reklamacji – opis zgłoszonego problemu,
  - d. uzasadnienie reklamacji,
  - e. proponowany sposób rozwiązania sprawy — oczekiwania wobec firmy SENSE consulting, m.in:
    - bezpłatne dodatkowe materiały dydaktyczne, w wyniku niezadowolenia uczestników szkolenia oraz osób reprezentujących Klienta, bezpłatne powtórzenie szkolenia z innym trenerem, z zastrzeżeniem, że średnia (wszystkich uczestników

szkolenia) ocen z danej usługi szkoleniowej jest niższa niż 4.5 w skali od 1 do 6 punktów uzyskanej z poszkoleniowej ankiety ewaluacyjnej, co pozwala uniknąć subiektywizacji ocen poszczególnych uczestników szkoleń.

- zwrot kosztów usługi wyłącznie w przypadku niestawienia się trenera w dniu realizacji usługi bez wcześniejszego powiadomieniu uczestnika o zmianie terminu/ odwołaniu usługi drogą mailową lub telefoniczną.
4. Zgłoszone reklamacje zostaną rozpatrzone nie później niż w ciągu 14 dni kalendarzowych liczonych od momentu otrzymania przez firmę SENSE consulting sp. z o.o. informacji o powstałej nieprawidłowości, a w przypadkach szczególnie skomplikowanych, czas rozpatrywania reklamacji może ulec wydłużeniu. Decyzja dotycząca reklamacji z ewentualną propozycją rekompensaty w przypadku, gdy reklamacja jest zasadna, zostanie przesłana składającemu reklamację pocztą elektroniczną lub pocztą tradycyjną.
  5. SENSE consulting zastrzega sobie prawo do pozostawienia reklamacji bez rozpatrzenia, jeżeli reklamacja będzie wynikać z nieznanomości powyższych zasad.
  6. Pozostałe kwestie związane z reklamacją normowane są przez Kodeks Cywilny.