**Regulamin reklamacji szkolenia**

**§1
Zakres i cel postępowania reklamacyjnego**

1. K2 Consulting Sp. z o.o. stosuje procedurę składania reklamacji usług szkoleniowych.
2. Procedura reklamacji szkolenia obejmuje swym zakresem postępowanie dotyczące:

▪ przyjęcia i rejestracji reklamacji
▪ rozpatrywania reklamacji
▪ wyboru form rekompensaty dla osób szkolonych

▪ zamknięcia procesu reklamacji

1. Celem postępowania reklamacyjnego jest sprawne i efektywne rozpoznanie przyczyn nieprawidłowości zgłaszanych odnośnie jakości organizowanych spotkań szkoleniowych oraz ewentualne podjęcie działań o charakterze korygującym lub zapobiegawczym w taki sposób, aby szkolenia spełniały oczekiwania odbiorców.

**§2
Przyjęcie i rejestracja reklamacji**

1. Wniesienie reklamacji możliwe jest w przypadku:
	* zastrzeżeń co do poziomu merytorycznego szkolenia
	* niezgodności treści realizowanych w trakcie spotkania szkoleniowego z ofertą szkoleniową
	* zastrzeżeń odnośnie pracy Trenera
2. Reklamacja może zostać zgłoszona przez Uczestnika szkolenia (w odniesieniu do szkoleń otwartych i zamkniętych) lub Zamawiającego (w odniesieniu do szkoleń zamkniętych) w formie pisemnej w postaci:
	* wiadomości e-mail – na adres: reklamacje@k2c.com.pl
3. Uczestnik szkolenia może nadesłać reklamację korzystając z Karty zgłoszenia reklamacyjnego, stanowiącej Załącznik nr 1niniejszego Regulaminu.
4. Reklamację należy zgłosić najpóźniej w terminie 7 dni od daty zakończenia realizacji usługi szkoleniowej.
5. Zgłoszenie reklamacyjne musi zawierać:
	* nazwę i termin szkolenia, wobec którego zgłasza się zastrzeżenie
	* imię i nazwisko Uczestnika szkolenia/Klienta oraz jego dane kontaktowe (adres, telefon, e-mail)
	* dane kontaktowe jednostki delegującej Uczestnika szkolenia
	* opis zgłaszanego problemu wraz z uzasadnieniem reklamacji
	* proponowany przez Uczestnika szkolenia/Klienta sposób rozwiązania sprawy
	* wskazanie preferowanej formy odpowiedzi na reklamację (list lub e-mail)
6. W przypadku, gdy zgłoszenie reklamacyjne nie będzie zawierało wszystkich informacji wskazanych w § 2 ust. 5 Regulaminu, Uczestnik szkolenia/ Klienta zostanie wezwany do złożenia uzupełnionej reklamacji w ciągu 7 dni roboczych od daty otrzymania wezwania.
7. Wezwanie do złożenia uzupełnionej reklamacji nie jest kierowane w przypadkach braków zgłoszenia reklamacyjnego dotyczących wyłącznie wskazania sposobu preferowanej formy odpowiedzi na reklamację. K2C szkolenia zastrzega sobie w takich przypadkach korzystanie z formy odpowiedzi w postaci listu poleconego lub wiadomości e-mail według własnego uznania.
8. K2C szkolenia zastrzega sobie prawo do pozostawienia reklamacji bez rozpatrzenia, jeżeli:
	* zgłoszenie reklamacyjne złożone zostanie po upływie terminu, o którym mowa w § 2 ust. 4 Regulaminu
	* nie zostanie złożone uzupełnione zgłoszenie reklamacyjne w dodatkowym terminie, o którym mowa w § 2 ust. 6 Regulaminu

**§3 Rozpatrywanie reklamacji**

1. Zgłoszenie reklamacji zostanie rozpatrzone w ciągu 14 dni roboczych liczonych od dnia otrzymania przez K2C szkolenia informacji o zgłaszanej nieprawidłowości. W przypadku złożenia uzupełnionego zgłoszenia reklamacyjnego termin na rozpatrzenie reklamacji liczony jest od dnia otrzymania przez K2C szkolenia uzupełnionej reklamacji.
2. K2C zastrzega, iż w przypadkach wymagających dodatkowych czynności wyjaśniających czas rozpatrzenia reklamacji może ulec wydłużeniu, nie dłużej jednak niż do 30 dni roboczych od daty otrzymania przez K2C szkolenia informacji o zgłaszanej nieprawidłowości.
3. Zgłoszenie reklamacyjne rozpatrywane jest pod kątem słuszności, w szczególności przy dokonaniu oceny zgodności realizacji usługi z ofertą szkoleniową, analizy wyników ankiet ewaluacyjnych szkolenia oraz po zapoznaniu się z wyjaśnieniami Trenera.
4. Uwzględnienie reklamacji możliwe jest jedynie wówczas, gdy uzyskana średnia ocen w odniesieniu do przedmiotu reklamacji, wyrażona w ankietach ewaluacyjnych szkolenia, jest niższa niż 2.5 w skali od 1 do 5 punktów. W odniesieniu do przedmiotu reklamacji nie podlegającego punktowej ocenie w ankietach ewaluacyjnych szkolenia, postępowanie reklamacyjne zakończone zostaje uwzględnieniem reklamacji wówczas, gdy w ankiecie ewaluacyjnej szkolenia w polu „Inne uwagi” zostaną wyrażone zastrzeżenia zbieżne z przedmiotem reklamacji przez co najmniej pięciu Uczestników szkolenia.
5. W odniesieniu do przedmiotu reklamacji nie podlegającego punktowej ocenie w ankietach ewaluacyjnych szkolenia, postępowanie reklamacyjne zakończone zostaje nieuwzględnieniem reklamacji wówczas, gdy w ankiecie ewaluacyjnej szkolenia w polu „Inne uwagi” zostaną wyrażone zastrzeżenia zbieżne z przedmiotem reklamacji przez czterech lub mniejszą liczbę Uczestników szkolenia.
6. Stanowisko K2C szkolenia w przedmiocie sposobu rozpatrzenia reklamacji, w tym o pozostawieniu zgłoszenia reklamacyjnego bez rozpatrzenia, przekazane zostaje niezwłocznie do wiadomości Uczestnika szkolenia/Klienta.
7. Stanowisko K2C szkolenia odnośnie sposobu rozpatrzenia reklamacji zawiera informację o wynikach analizy w przedmiocie występowania zgłaszanych nieprawidłowości oraz wskazanie przyczyn uwzględnienia/nieuwzględnienia reklamacji.
8. Stanowisko K2C uwzględniające reklamację zawiera wzmiankę o charakterze podjętych działań korygujących lub zapobiegawczych.

**§4
Formy rekompensaty**

1. W przypadku uwzględnienia reklamacji przewiduje się dla Uczestnika szkolenia/Zamawiającego jedną z następujących form rekompensaty:
	* prawo do ponownego, bezpłatnego uczestnictwa w szkoleniu o tej samej lub podobnej tematyce w kolejnym terminie, jeżeli jest ono przez K2C szkoleń planowane
	* uzupełniające indywidualne konsultacje drogą mailową z Wykładowcą – w terminie uzgodnionym z Uczestnikiem szkolenia/Zamawiającym
	* bezpłatne dodatkowe materiały dydaktyczne
2. Wyboru formy rekompensaty K2C szkolenia dokonuje w miarę możliwości z uwzględnieniem proponowanego przez Uczestnika szkolenia/Zamawiającego sposobu rozwiązania sprawy.
3. W przypadku wyboru przez K2C szkolenia innej formy rekompensaty niż preferowana przez Uczestnika szkolenia/Klienta, brak akceptacji dla proponowanej formy rekompensaty może zostać przez Uczestnika szkolenia/Klienta zgłoszony w terminie 7 dni roboczych od dnia powiadomienia o uwzględnieniu reklamacji. Zgłoszenie braku akceptacji dla proponowanej formy rekompensaty obliguje K2C szkolenia do przedstawienia alternatywnej formy rekompensaty spośród form przewidzianych w § 4 ust. 1 Regulaminu.

4. Przedstawienie alternatywnej formy rekompensaty przez K2C szkolenia następuje w ciągu 7 dni roboczych od otrzymania zgłoszenia o braku akceptacji pierwotnie proponowanej formy rekompensaty. Ostatecznego wyboru formy rekompensaty spośród sposobów proponowanych przez K2C dokonuje Uczestnik szkolenia/Klient w ciągu 7 dni roboczych od przedstawienia alternatywnej formy rekompensaty. Niedokonanie ostatecznego wyboru przez Uczestnika szkolenia/Klienta poczytuje się za rezygnację z rekompensaty.

**§5
Zamknięcie procesu reklamacji**

Do zamknięcia procesu reklamacji dochodzi w przypadku:

* nieuznania reklamacji
* rezygnacji z akceptacji proponowanej formy rekompensaty
* akceptacji dla proponowanej formy rekompensaty w terminie przewidzianym w § 4 ust. 3 Regulaminu
* rezygnacji z rekompensaty

Załączniki:

*Załącznik nr 1 – Karta zgłoszenia reklamacyjnego przez Uczestnika*

Załącznik nr 1 – Karta zgłoszenia reklamacyjnego przez Uczestnika

|  |  |
| --- | --- |
|  | Formularz zgłoszenia reklamacyjnego  |
| 1. nazwa i termin szkolenia, wobec którego zgłasza się zastrzeżenie ....................................................................................................................................................................... |
| 2. Uczestnik szkolenia/Klient - imię, nazwisko, telefon, e-mail ....................................................................................................................................................................... |
| 3. dane kontaktowe jednostki delegującej Uczestnika szkolenia .....................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................  |
| 4. opis zgłaszanego problemu wraz z uzasadnieniem reklamacji ................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................... |
| 5. proponowany przez Uczestnika szkolenia/Klienta sposób rozwiązania sprawy........................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................ |
| 6. wskazanie preferowanej formy odpowiedzi (list lub e-mail) ..............................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................Data, miejscowość, podpis  |