

1. Organizatorem szkoleń jest WINNERS Anna Kaczmarek z siedzibą przy ul. Długiej 76, Trzszczyn; 86-011 Wtelno. NIP: 9671119135. Regon: 340730519.
2. Klient ma prawo oczekiwać, że:
  - a) cele szkolenia zostaną spełnione, zgodnie z zapisami w programie szkolenia;
  - b) szkolenie odbędzie się w komfortowych warunkach, sprzyjających pracy;
  - c) trener, prowadzący zajęcia, będzie posiadał wiedzę merytoryczną z zakresu, który obejmuje tematyka szkolenia i poprowadzi zajęcia w sposób profesjonalny;
  - d) zakres merytoryczny zostanie w pełni zrealizowany w czasie szkolenia;
  - e) zostaną spełnione pozostałe warunki formalne umowy.
3. Instytucja szkoleniowa ma prawo oczekiwać, że:
  - a) uczestnicy dostosują się do reguł, ustalonych podczas szkolenia („kontrakt szkoleniowy”);
  - b) uczestnicy będą brali czynny udział w ćwiczeniach i działaniach, prowadzonych przez trenera;
  - c) uczestnicy w pełni zaangażują się w proces kształcenia;
  - d) zostaną spełnione pozostałe warunki formalne umowy.
4. Uczestnicy szkolenia otwartego lub firma zlecająca realizację szkolenia zamkniętego, mają prawo do złożenia skargi lub reklamacji, jeżeli mają zastrzeżenia do kwestii zawartych w p. 2 niniejszej procedury.
5. W celu zgłoszenia reklamacji należy przesłać wypełniony formularz, stanowiący załącznik do niniejszej procedury, za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: [biuro@winners-szkolenia.pl](mailto:biuro@winners-szkolenia.pl) lub faxem na nr: 52 – 330 69 60.
6. Reklamację można złożyć w terminie 7 dni od zakończenia usługi szkoleniowej. Reklamacje przesłane po tym terminie nie będą uwzględniane.
7. Organizator szkolenia ma 14 dni roboczych na rozpatrzenie reklamacji, a w przypadkach wymagających dodatkowych czynności wyjaśniających, czas rozpatrywania reklamacji może wydłużyć się do 21 dni roboczych.
8. W przypadku niejasności, organizator szkolenia ma prawo zwrócić się do składającego reklamację o dodatkowe wyjaśnienia.
9. Organizator szkolenia zastrzega sobie prawo do nieodpowiadania na reklamację, w przypadku, gdy jest ona niezrozumiała lub przeczy zapisom zawartym w umowie lub niniejszej procedurze.
10. Możliwe formy rekompensaty:
  - a) powtórzenie szkolenia w innym terminie;
  - b) rabat 20% na uczestnictwo w kolejnym szkoleniu;
  - c) otrzymanie dodatkowych materiałów edukacyjnych.
11. Pozostałe kwestie związane z reklamacją normowane są przez Kodeks Cywilny.

**DANE ZGŁASZAJĄCEGO REKLAMACJĘ****Nazwa Firmy:**

Adres:

NIP:

**Osoba kontaktowa:**

E-mail:

Tel. kom.:

**USŁUGA, KTÓREJ DOTYCZY REKLAMACJA****Miejsce szkolenia:****Termin:****Temat szkolenia:****OPIS ZGŁASZANEGO PROBLEMU****PREFEROWANA FORMA REKOMPENSATY (zgodnie z zapisami pkt. 10 procedury)***Pieczęć i podpis zgłaszającego reklamację**Miejscowość**Data przesłania reklamacji*