

## PF8 ASES- PROCEDURA REKLAMACJI USŁUG

Procedura reklamacji usługi szkoleniowej

Firma przyjmuje wszelkie zastrzeżenia i uwagi związane z realizacją szkoleń/ świadczonych usług za pośrednictwem formularza reklamacyjnego

**/F7-FORMULARZ REKLAMACJI USŁUGI/**

przekazanego w formie pisemnej lub elektronicznej na adres:

**Fundacja Animacji Społecznej i Ekonomii Społecznej**

**ul. Władysława Sobocińskiego 4, 40-687 Katowice,**

e-mail: [zarzad@fundacjaases.pl](mailto:zarzad@fundacjaases.pl).

Zgłoszenie musi zawierać wszystkie informacje, oznaczone w formularzu reklamacyjnym jako wymagane.

Zgłoszenia reklamacyjne zostaną rozpatrzone nie później niż w ciągu 14 dni roboczych od dnia ich otrzymania.

Uczestnik usługi składający reklamację może wnioskować o:

Dodatkowe, bezpłatne materiały dydaktyczne – forma oraz zakres materiałów zostanie uzgodniony indywidualnie z uczestnikiem.

Bezpłatny udział w szkoleniu o tej samej lub podobnej tematyce organizowane przez firmę. – termin kolejnego szkolenia zostanie uzgodniony z uczestnikiem indywidualnie z uwzględnieniem dostępności miejsca i harmonogramu szkoleń organizatora.

Bezpłatne powtórzenie szkolenia z innym trenerem (w przypadku szkoleń/ usług zamkniętych).

Zwrot kosztów usługi – będzie możliwy tylko w przypadku niestawienia się trenera w dniu realizacji usługi bez wcześniejszego powiadomienia uczestników o zmianie terminu drogą mailową lub telefoniczną.

Firma zastrzega sobie prawo do pozostawienia reklamacji bez rozpatrzenia, w przypadku gdy będzie ona wynikać z niezajomości zapisów zawartej umowy.

Reklamacja zostanie uwzględniona wyłącznie w przypadku, gdy przedmiotowe szkolenie uzyska średnią z ocen poniżej 2 (w skali 1 – 5) stosowanej w firmie ankiety ewaluacyjnej.

Udział w szkoleniu osób nietrzeźwych lub uniemożliwiających pracę z innych powodów:

W przypadku pojawienia się na szkoleniu osoby nietrzeźwej lub uniemożliwiającej pracę z innych powodów, trener prosi uczestnika o opuszczenie sali szkoleniowej, informuje zamawiającego o zaistniałej sytuacji – w przypadku szkoleń/ usług zamkniętych.