

**PROCEDURA REKLAMACJI SZKOLEŃ REALIZOWANYCH
PRZEZ FIRMĘ SZKOLENIOWĄ TRAKT SP. Z O.O.**

1. Firma Szkoleniowa Trakt Sp. z o.o. realizuje szkolenia zamknięte dla swoich Klientów poprzez działania procesowe, zmierzające do maksymalizacji efektu szkolenia oraz maksymalnej satysfakcji Klienta.
2. Osobą odpowiedzialną za cały proces szkoleniowy jest Menedżer ds. Szkoleń – wyznaczony przez Prezesa Zarządu Firmy Szkoleniowej TRAKT Sp. z o.o.
3. Proces szkoleniowy odbywa się zgodnie z procedurami wewnętrznymi Firmy Szkoleniowej TRAKT Sp. z o.o.
4. W przypadku reklamacji przez Klienta któregośkolwiek z elementów procesu szkoleniowego realizowanego przez Firmę Szkoleniową TRAKT Sp. z o.o., za proces reklamacyjny odpowiedzialny jest Menedżer ds. Szkoleń.
5. W przypadku zgłoszenia reklamacji przez Klienta:
 - a. Menedżer ds. Szkoleń prosi o wypełnienie karty „Zgłoszenie reklamacyjne” przez Klienta,
 - b. Odbywa rozmowy z wszystkimi osobami zaangażowanymi w reklamowane szkolenie po stronie TRAKT – w terminie 10 dni roboczych od otrzymania od Klienta wypełnionej karty „Zgłoszenie reklamacyjne”,
 - c. Przedstawia Prezesowi Zarządu informację na temat reklamacji w formie notatki z rozmów z osobami zaangażowanymi w proces oraz „Zgłoszenia reklamacyjnego”.
6. Prezes Zarządu Firmy Szkoleniowej TRAKT Sp. z o.o. podejmuje decyzję co do słuszności reklamacji i w przypadku jej uznania ustala z Klientem wysokość i sposób rekompensaty.
7. Klient wraz z Prezesem Zarządu wypełniają „Formularz Ugody” zamykający reklamację.

Załącznik 1. Zgłoszenie reklamacji szkoleń realizowanych przez Firmę Szkoleniową TRAKT Sp. z o.o.

ZGŁOSZENIE REKLAMACJI SZKOLEŃ REALIZOWANYCH PRZEZ FIRMĘ SZKOLENIOWĄ TRAKT SP. Z O.O.

W Firmie Szkoleniowej TRAKT Sp. z o.o. dokładamy wszelkich starań, aby zrealizować cele szkoleniowe, zmaksymalizować efekty szkoleniowe i zapewnić pełną satysfakcję naszym Klientom. Jeżeli jednak Państwa doświadczenia z naszą Firmą są mało satysfakcjonujące prosimy o wypełnienie poniższego formularza. Prosimy o przesłanie formularza reklamacji na adres kontakt@kulturaszkolen.pl

REKLAMUJĄCY:

| | |
|------------------------|--|
| DATA I MIEJSCE: | |
| IMIĘ I NAZWISKO: | |
| FIRMA: (adres, NIP) | |
| ADRES E-MAIL : | |
| TELEFON: | |

OPIS SZKOLENIA, KTÓREGO DOTYCZY REKLAMACJA:

| |
|---------------------------|
| TEMAT SZKOLENIA: |
| PROWADZĄCY: |
| DATA I MIEJSCE SZKOLENIA: |

| |
|---|
| OPIS ZDARZEŃ, KTÓRYCH DOTYCZY REKLAMACJA: |
| |

.....
(czytelny podpis reklamującego)

Załącznik 2. Formularz umowy

FORMULARZ UMOWY

REKLAMUJĄCY:

| | |
|-------------------------|--|
| DATA I MIEJSCE: | |
| IMIĘ I NAZWISKO: | |
| FIRMA: (adres, NIP.) | |
| ADRES E-MAIL : | |
| TELEFON: | |

DANE SZKOLENIA, KTÓREGO DOTYCZY REKLAMACJA:

| |
|---------------------------|
| TEMAT SZKOLENIA: |
| PROWADZĄCY: |
| DATA I MIEJSCE SZKOLENIA: |

| |
|-------------|
| OPIS UMOWY: |
| |

.....

(czytelny podpis reklamującego)

.....

(Prezes Zarządu Firmy Szkoleniowej TRAKT Sp. z o.o.)