

Procedura Reklamacji Szkoleń – Firma Szkoleniowa 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 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.
4. Klient ma prawo zgłosić reklamację dotyczącą któregoś z elementów procesu szkoleniowego w terminie do 14 dni kalendarzowych od daty zakończenia szkolenia.
5. Reklamacja powinna zostać zgłoszona poprzez przesłanie wypełnionego formularza „Zgłoszenie reklamacyjne” na adres kontakt@kulturaszkolen.pl. Firma potwierdzi przyjęcie reklamacji w terminie 2 dni roboczych drogą mailową.
6. Po otrzymaniu zgłoszenia:
 - a. Menedżer ds. Szkoleń analizuje reklamację i przeprowadza rozmowy z osobami zaangażowanymi w szkolenie po stronie TRAKT w terminie 10 dni roboczych.
 - b. Sporządza notatkę zawierającą ustalenia i przekazuje ją Prezesowi Zarządu wraz z formularzem reklamacyjnym.
7. Prezes Zarządu podejmuje decyzję w sprawie zasadności reklamacji. W przypadku jej uznania ustala z Klientem wysokość i sposób rekompensaty oraz wspólnie wypełniają „Formularz Ugody”.
8. W przypadku nieuwzględnienia reklamacji Klient otrzymuje pisemną odpowiedź z uzasadnieniem. Klient ma prawo do odwołania się od decyzji lub skorzystania z mediacji lub innych pozasądowych metod rozwiązywania sporów.
9. Dane osobowe przekazywane w ramach reklamacji są przetwarzane przez Firmę Szkoleniową Trakt Sp. z o.o. zgodnie z RODO. Administratorem danych jest Firma Szkoleniowa Trakt Sp. z o.o., dane są przetwarzane wyłącznie w celu obsługi reklamacji. Klientowi przysługuje prawo dostępu do danych, ich poprawiania, żądania usunięcia lub ograniczenia przetwarzania.