

# PROCEDURA REKLAMACJI

## POSTANOWIENIA OGÓLNE

Poniższa procedura stanowi regulamin świadczenia usług szkoleniowych i ma na celu wspieranie jakości usług edukacyjnych poprzez ochronę praw klienta jak i instytucji szkoleniowej.

## ZAŁOŻENIA PODSTAWOWE

- ✓ **Realizatorem i/lub organizatorem** szkoleń jest Fundacja Dajemy Dzieciom Siłę, która do wykonania usługi zapewnia trenerkę/trenera, posiadającą/posiadającego odpowiednią wiedzę i kwalifikacje, do przygotowania i przeprowadzenia danego szkolenia. Fundacja realizuje i/lub organizuje zarówno szkolenia otwarte jak i zamknięte, wykonując usługi szkoleniowe z należytą starannością w zakresie i terminach szczegółowo opisanych w ofercie szkolenia i/lub umowie.
- ✓ **Usługa szkoleniowa** realizowana jest na podstawie umowy z Zamawiającym/Zlecającym i/lub Uczestnikiem w przypadku szkoleń otwartych; w przypadku zamówionej usługi - umowę stanowi dedykowany formularz zlecenia;
- ✓ **Klient** (osoba indywidualna - uczestnik lub instytucja Zamawiająca szkolenie zamknięte) ma prawo oczekiwać, że:
  - zostaną spełnione założenia i cele szkolenia;
  - osoba prowadząca będzie posiadała wiedzę merytoryczną dotyczącą zagadnień szkoleniowych oraz będzie odpowiednio przygotowana do realizacji szkolenia;
  - w czasie szkolenia zostanie zrealizowany założony zakres merytoryczny;
  - zostaną zapewnione komfortowe warunki pracy w przypadku, gdy szkolenie realizowane jest w placówkach Fundacji;
  - zostaną spełnione inne formalne warunki umowy.
- ✓ **Fundacja Dajemy Dzieciom Siłę** świadcząca usługę szkoleniową ma prawo oczekiwać, że:
  - w przypadku zaplanowanego przed szkoleniem badania ankietowego indywidualnych potrzeb i oczekiwań – wszyscy zainteresowani udziałem wypełnią formularz;
  - w przypadku zamówionej usługi szkolenia zamkniętego Zamawiający i/lub Organizator poinformują uczestników o celu i zakresie tematycznym zamówionego szkolenia;
  - uczestnicy szkolenia w pełni zaangażują się w proces kształcenia i wezmą udział w przygotowanych działaniach i ćwiczeniach;
  - uczestnicy dostosują się do ustalonych w czasie szkolenia reguł,
  - zostaną spełnione inne formalne warunki umowy współpracy;
  - w przypadku szkoleń realizowanych w ramach projektów dofinansowanych uczestnicy dopełnią wszystkich formalności przewidzianych regulaminem projektu (np. podpiszą się na liście obecności, wypełnią pre-test i post-test i in.)

**KONTAKT:** [szkolenia@fdds.pl](mailto:szkolenia@fdds.pl)

# PROCEDURA REKLAMACJI

## REKLAMACJE

- ✓ Klient ma prawo składania reklamacji usługi szkoleniowej, jeżeli nie została ona zrealizowana zgodnie z ofertą szkolenia i/lub umową współpracy szkoleniowej.
- ✓ Reklamacja powinna zostać złożona w formie pisemnej za pośrednictwem poczty elektronicznej pod adresem: [szkolenia@fdds.pl](mailto:szkolenia@fdds.pl).
- ✓ Reklamację można złożyć najpóźniej **w ciągu 7 dni** roboczych od zakończenia szkolenia. Fundacja zastrzega sobie prawo do pozostawienia reklamacji bez rozpatrzenia, jeżeli reklamacja zostanie złożona po przekroczeniu terminu.
- ✓ **Zgłoszenie reklamacyjne** powinno zawierać:
  - dane kontaktowe do uczestnika/instytucji, zgłaszającej reklamację, tj. minimum imię i nazwisko lub nazwę firmy i adres e-mail,
  - nazwę i datę usługi oraz imię i nazwisko osoby prowadzącej szkolenie,
  - opis zgłaszanego problemu lub sytuacji wraz z uzasadnieniem zgłoszenia,
  - proponowany sposób rozwiązania sprawy.
- ✓ Fundacja Dajemy Dzieciom Siłę **ma 14 dni** roboczych na rozpatrzenie reklamacji, a w przypadkach wymagających dodatkowych czynności wyjaśniających czas rozpatrywania reklamacji może ulec wydłużeniu maksymalnie do 21 dni roboczych.
- ✓ Reklamacja zostanie uwzględniona wyłącznie, jeżeli średnia ocen z danej usługi szkoleniowej jest niższa niż 3 w skali od 1 do 5 punktów, uzyskanej z ankiety oceny szkolenia wśród wszystkich uczestników danego szkolenia. Reklamacja nie zostanie zatem uwzględniona w przypadku, gdy średnia ocen ze szkolenia wynosi 3 i wyżej, niezależnie od subiektywnej oceny osoby składającej reklamację. Wzięcie pod uwagę oceny wszystkich uczestników danego szkolenia pozwala na jego obiektywną ocenę.
- ✓ W przypadku uznania reklamacji w całości lub częściowo, Fundacja zaproponuje jedną z następujących form **rekompensaty**:
  - bezpłatne dodatkowe materiały dydaktyczne;
  - realizację dodatkowej formy wsparcia, uzupełniającej szkolenie (np. konsultacje merytoryczne, udział w webinarze o podobnej tematyce);
  - zniżkę 15% na zamówienie kolejnego szkolenia w przypadku reklamacji szkolenia zamkniętego, realizowanego na zamówienie;
  - zwrot całościowy lub częściowy ceny za szkolenie.
- ✓ Decyzja dotycząca reklamacji z propozycją rekompensaty w przypadku, gdy reklamacja zostanie uznana za zasadną, zostanie przesłana składającemu reklamację pocztą elektroniczną.
- ✓ Pozostałe kwestie związane z reklamacją normowane są przez Kodeks Cywilny.