

Procedura NP– 2 Reklamacje

Procedura reklamacji	
Odpowiedzialność Usługodawcy	<ol style="list-style-type: none"> 1. Przeprowadzenie szkolenia w uzgodnionym terminie, wymiarze czasowym oraz miejscu 2. Zapewnienie kompetentnego trenera, przygotowanego merytorycznie do prowadzenia zakresu szkolenia oraz do nauczania osób dorosłych 3. Realizacja programu zgodnie z zatwierdzonym przez zamawiającego programem szkoleniowym 4. Uzgadnianie pożądaných według trenera zmian każdorazowo z zamawiającym przed wprowadzeniem ich 5. Zapewnienie warunków sprzyjających uczeniu się oraz koncentracji na programie szkolenia <ol style="list-style-type: none"> a. Zapewnienie powierzchni odpowiedniej do liczebności grupy, b. Dostęp do światła dziennego i oświetlenia sztucznego c. Komfortowa temperatura powietrza d. Brak zakłócającego pracę hałasu z zewnątrz e. Utrzymanie w czystości f. Dostęp do zaplecza sanitarnego g. Umeblowanie (krzesła, ew. stoły) umożliwiające aranżację przestrzeni w sposób odpowiedni do specyfiki szkolenia. 6. W przypadku szkoleń w siedzibie firmy Navigator dodatkowo: <ol style="list-style-type: none"> a. Dostęp do Internetu b. Dostęp do urządzeń biurowych (kserokopiarka, drukarka)
Odpowiedzialność Zamawiającego	<ol style="list-style-type: none"> 1. Przekazanie usługodawcy informacji na temat celów szkolenia, problemów i sytuacji uczestników szkolenia 2. Akceptacja programu, miejsca szkolenia, terminów szkolenia najpóźniej 7 dni przed rozpoczęciem szkolenia 3. Wprowadzanie zmian w liczbie uczestników najpóźniej 3 dni przed szkoleniem 4. Przekazanie listy imiennej uczestników szkolenia najpóźniej 1 dzień przed rozpoczęciem szkolenia 5. Wyznaczenie osoby do kontaktów roboczych w trakcie przygotowywania szkolenia 6. Płatność za usługę w uzgodnionym terminie
Lista warunków, w których reklamacja jest uzasadniona	<ol style="list-style-type: none"> 1. Szkolenie nie odbyło się 2. Program szkolenia nie został zrealizowany w części bloków tematycznych 3. Program szkolenia nie został zrealizowany w całości



Możliwe formy zadośćuczynienia	<ol style="list-style-type: none">1. Powtórzenie części lub całości szkolenia w przypadku niezrealizowania przez trenera części lub całości programu2. W przypadku odwołania szkolenia otwartego po wpłacie należności przez klienta lub zmiany terminu na taki, który nie został zaakceptowany przez klienta, klientowi przysługuje pełen zwrot kosztów szkolenia. Zwrot kosztów następuje na wskazane przez klienta konto bankowe lub przelewem zwrotnym na konto, z którego została przelana należność za szkolenie.
Udział w szkoleniu osób nietrzeźwych lub uniemożliwiających pracę z innymi względów	<ol style="list-style-type: none">1. Osoby, u których trener stwierdzi nietrzeźwość lub znajdowanie się pod wpływem środków odurzających zostaną poproszone o opuszczenie miejsca szkolenia2. Trener podejmuje decyzję o usunięciu osób nietrzeźwych samodzielnie bez konieczności konsultacji z zamawiającym lub kierownikiem merytorycznym3. Odpowiedzialność za zaistniałą sytuację ponoszą nietrzeźwi uczestnicy. Zamawiającemu nie przysługuje w tej sytuacji ze strony usługodawcy żadna forma zadośćuczynienia.
Czas rozpatrywania reklamacji	Reklamacje rozpatrywane są w ciągu 14 dni

