



Centrum Szkoleń Ratowniczych DAN – MED w Giżycku

11 – 500 Giżycko ul. Gdańska 22 c
www.dan-med.com.pl

tel. + 48 608 429 930
csr@dan-med.com.pl

PROCEDURA REKLAMACJI SZKOLEŃ

1. Uczestnik szkolenia ma prawo do roszczeń i reklamacji w przypadku gdy CSR DAN-MED nie wywiąże się ze standardu wykonania usługi zgodnie z zawartą umową. W wyniku zastrzeżeń co do organizacji przebiegu szkolenia, kadry trenerskiej lub innych zaniedbań leżących bezpośrednio po stronie wykonawcy, Zamawiający może wnosić o zadośćuczynienie w formie rekompensaty.
2. Reklamacje można zgłaszać w formie pisemnej, drogą listowną lub elektroniczną, na adres Centrum Szkoleń Ratowniczych DAN-MED ul. Gdańska 22 c 11-500 Giżycko, najpóźniej w terminie 14 dni od daty zakończenia realizacji usługi szkoleniowej.
3. Zgłoszenie reklamacyjne powinno zawierać:
 - dane kontaktowe (imię i nazwisko osoby lub nazwę firmy/institucji zgłaszającej reklamację), adres, telefon, e-mail,
 - nazwę oraz datę wykonanej usługi,
 - opis zastrzeżeń wraz z argumentacją,
 - proponowany sposób rozwiązania reklamacji.
4. Podstawowym wyznacznikiem do rozpatrzenia reklamacji jest weryfikacja ankiet ewaluacyjnych uzupełnionych przez wszystkich uczestników, pod względem średniej ocen uzyskanych po przeprowadzeniu usługi szkoleniowej. Reklamacja zostanie uwzględniona wyłącznie w przypadku, jeśli średnia ocen z ankiet nie przekroczyła wartości 3.0 w skali od 1.0 do 5.0. Procedura ta dotyczy zrealizowanej usługi zarówno o charakterze zamkniętym, jak i otwartym. Powyższy proces pozwoli na obiektywną ocenę przeprowadzonej usługi szkoleniowej.
5. Instytucja szkoleniowa przewiduje następujące formy rekompensaty:
 - bezpłatne dodatkowe materiały dydaktyczne,
 - organizację dodatkowej formy wsparcia,
 - obniżenie ceny wyjściowej,
 - nieodpłatne powtórzenie szkolenia w najbliższym możliwym terminie,
 - kary umowne wynikające z umowy.
6. Reklamacja zostanie rozpatrzona w ciągu 14 dni roboczych od daty otrzymania zgłoszenia reklamacyjnego.

Giżycko, dn. 03.04.2015