



## **Procedura postępowania Agile sp. z o.o. w przypadku reklamacji usługi szkoleniowo-rozwojowej**

1. Klient ma prawo składania reklamacji usługi szkoleniowej zorganizowanej przez Agile Sp. z o.o., jeżeli nie została ona zrealizowana zgodnie z ofertą szkolenia otwartego lub umową szkolenia zamkniętego.
2. Zgłoszenie reklamacyjne powinno zawierać nazwę firmy oraz imię i nazwisko uczestnika, dane kontaktowe osoby zgłaszającej reklamację, przedmiot reklamacji (nazwa szkolenia, termin i miejsce realizacji), uzasadnienie merytoryczne i formalne reklamacji, oczekiwania wobec Agile Sp. z o.o.
3. Reklamację można złożyć najpóźniej w ciągu 7 dni kalendarzowych licząc od dnia zakończenia szkolenia.
4. Reklamacja zostanie uwzględniona w poniższych sytuacjach:
  - Trener nie zrealizował umówionych treści ze swojej winy
  - W szkoleniach zamkniętych trener zmienił samowolnie treść szkolenia, pomimo że treść została prawidłowo dobrana do uczestników przez analizę potrzeb
  - Trener zachowywał się na sali niezgodnie z zasadami etyki trenerskiej
5. Reklamacja powinna zawierać co najmniej:
  - powód i przedmiot reklamacji
  - konkretne argumenty przemawiające za zasadnością reklamacji
  - propozycje formy zadośćuczynienia
6. Możliwe formy zadośćuczynienia ze strony Agile Sp. z o.o. jeśli reklamacja zostanie uznana w części lub w całości:
  - Realizacja dodatkowej formy wsparcia (szkolenie, coaching, doradztwo)
  - Powtórna realizacja szkolenia w zmienionych warunkach (miejsce, trener, inne czynniki)
  - Obniżenie pierwotnie założonej ceny szkolenia
7. Reklamacja nie będzie uwzględniona, gdy:
  - Treść szkolenia i cele nie zostały zrealizowane z powodu przekazania firmie szkoleniowej nierzetelnych informacji o poziomie umiejętności pracowników.
  - Cele szkolenia nie zostały zrealizowane z powodu niezapewnienia przez zamawiającego właściwych warunków lokalowych i sprzętu.

- Cele szkolenia nie zostały zrealizowane z winy uczestników lub przełożonego przebywającego na szkoleniu (nie właściwe zachowanie powodujące opór uczestników).
  - Uwagi co do jakości szkolenia wynikają z opinii mniej niż 20% uczestników szkolenia.
  - Opinie w ankietach wynikają z treści szkolenia, które zostało ustalone przez zamawiającego i niedopasowane do poziomu umiejętności uczestników.
8. Organizator szkolenia zastrzega sobie prawo do braku odpowiedzi na złożoną reklamację w przypadku, gdy będzie niezrozumiała albo gdy będzie zaprzeczała zapisom zawartym w umowie lub procedurze zarządzania jakością usług szkoleniowych.

Gdańsk, 01.02.2017 r.