



System kontroli i jakości usług edukacyjnych. Ośrodek Doskonalenia Zawodowego w Cieszynie

Załącznik nr 5 – Procedura reklamacji

PROCEDURA REKLAMACJI

§1

1. Klient ma prawo do złożenia reklamacji usługi szkoleniowej, jeżeli nie została ona zrealizowana zgodnie z ofertą szkolenia otwartego i zamkniętego (Wsparcie metodyczne) lub zgodnie z formularzem zgłoszeniowym szkolenia zamkniętego (Rady pedagogiczne).
2. Reklamacja szkolenia zostanie uwzględniona wyłącznie, jeżeli:
 - a. W przypadku **szkolenia otwartego lub zamkniętego (Wsparcie metodyczne)** średnia ocen wynikająca z ankiet ewaluacyjnych przeprowadzonych po realizacji danej usługi szkoleniowej jest niższa niż 3.0 w skali od 1 do 5 punktów. Warunek ten został wprowadzony aby uniknąć subiektywnej oceny poszczególnych uczestników szkoleń. Podczas weryfikacji reklamacji, wzięte pod uwagę zostaną oceny wszystkich uczestników danego szkolenia, co pozwoli na jego obiektywną ocenę. Reklamacja nie zostanie zatem uwzględniona, w przypadku, gdy średnia ocen ze szkolenia w ankiecie szkoleniowej wynosi równo lub powyżej 3.0 niezależnie od oceny osoby składającej reklamację.
 - b. W przypadku szkolenia zamkniętego (Rady pedagogiczne) złożenia reklamacji dokonuje dyrektor placówki (Zamawiający).
3. Reklamacja powinna zostać złożona w formie pisemnej, listem poleconym na adres: Ośrodek Doskonalenia Zawodowego „Publisher-Innowacje” ul. ks. Świeżego 8, 43-400 Cieszyn lub elektronicznie z potwierdzeniem odczytania maila na adres: info@odz.edu.pl.
4. Zgłoszenie reklamacyjne powinno zawierać nazwę placówki (jeżeli delegowała ona uczestnika szkolenia) 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 Ośrodka.
5. Reklamację można złożyć najpóźniej w ciągu 7 dni kalendarzowych licząc od dnia zakończenia szkolenia.



System kontroli i jakości usług edukacyjnych. Ośrodek Doskonalenia Zawodowego w Cieszynie

Załącznik nr 5 – Procedura reklamacji

6. Ośrodek zastrzega sobie prawo do pozostawienia reklamacji bez rozpatrzenia, jeżeli reklamacja zostanie złożona po przekroczeniu terminu, o którym mowa w pkt. 5. niniejszej procedury.
7. Ośrodek 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.
8. Ośrodek ma prawo zwrócić się do składającego skargę lub reklamację o dodatkowe pisemne wyjaśnienia.
9. Ośrodek zastrzega sobie prawo do braku odpowiedzi na złożoną reklamację w przypadku, gdy będzie niezrozumiała albo gdy będzie zaprzeczająca zapisom zawartym w umowie lub procedurze zarządzania jakością usług szkoleniowych.

§2

W przypadku uznania reklamacji w całości lub częściowo, Ośrodek zaproponuje jedną z następujących form rekompensaty:

1. Powtórzenie szkolenia w innym terminie.
2. Realizację dodatkowej formy wsparcia, uzupełniającej szkolenie.
3. Zniżkę 20% na kolejne szkolenie.
4. Otrzymanie dodatkowych materiałów edukacyjnych.

§3

Pozostałe kwestie związane z reklamacją normowane są przez Kodeks Cywilny