



System jakości usług edukacyjnych w Powiatowym Centrum Doskonalenia Nauczycieli „P-IN”

Załącznik nr 7.6. – Procedura reklamacji

PROCEDURA REKLAMACJI

§1

1. Klient ma prawo do złożenia reklamacji usługi szkoleniowej, jeżeli nie została ona zrealizowana zgodnie z ofertą szkolenia otwartego - stacjonarnego, szkolenia on-line oraz zamkniętego (wspomaganie nauczycieli) lub zgodnie z formularzem zgłoszeniowym szkolenia zamkniętego (Rady pedagogiczne).

2. Reklamacja szkolenia zostanie uwzględniona wyłącznie, jeżeli:

a. W przypadku szkolenia:

- stacjonarnego,
- on-line,
- organizowanego w ramach zewnętrznego wspomaganie nauczycieli ,
- zamkniętego - szkolenie rady pedagogicznej,

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: Powiatowe Centrum Doskonalenia Nauczycieli „P-IN” 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 reklamacje, przedmiot



System jakości usług edukacyjnych w Powiatowym Centrum Doskonalenia Nauczycieli „P-IN”

Załącznik nr 7.6. – Procedura reklamacji

reklamacji (nazwa szkolenia, termin), uzasadnienie merytoryczne i formalne reklamacji, oczekiwania wobec Centrum.

5. Reklamację można złożyć najpóźniej w ciągu 7 dni kalendarzowych licząc od dnia zakończenia szkolenia.

6. Centrum zastrzega sobie prawo do pozostawienia reklamacji bez rozpatrzenia, jeżeli reklamacja zostanie złożona po przekroczeniu terminu, o którym mowa w pkt. 5. niniejszej procedury.

7. Centrum 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. Centrum ma prawo zwrócić się do składającego skargę lub reklamację o dodatkowe pisemne wyjaśnienia.

9. Centrum 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.

§2

W przypadku uznania reklamacji w całości lub częściowo, Centrum 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