

Procedura reklamacji szkoleń

Managers Group Ma Sp z o.o. stosuje Procedurę Reklamacji realizowanych usług szkoleniowych zgodnie z treścią poniżej.

Reklamacje można zgłaszać do Managers Group Ma Sp z o.o. w formie pisemnej, listem poleconym lub mailem, na adres organizatora wskazany poniżej, najpóźniej w terminie siedmiu dni od daty zakończenia realizacji danej usługi szkoleniowej.

1. Reklamacja zostanie uwzględniona wyłącznie, jeżeli średnia ocen z danej usługi szkoleniowej jest niższa niż 3.0 w skali od 1 do 5 punktów uzyskanej z ankiety ewaluacyjnej (ocena reakcji na szkolenie lub inną usługę rozwojową). Dotyczy to zarówno usług o charakterze zamkniętym, realizowanych na potrzeby konkretnego przedsiębiorstwa jak i usług o charakterze otwartym, w którym uczestniczą osoby indywidualne. Managers Group Ma Sp z o.o. chce uniknąć subiektywnej oceny poszczególnych uczestników szkoleń, dlatego wzięte pod uwagę zostaną oceny wszystkich uczestników danego szkolenia, co pozwoli na jego obiektywną opinię. Reklamacja nie zostanie zatem uwzględniona, w przypadku, gdy średnia ocen z usługi w ankiecie ewaluacyjnej wynosi powyżej 3.0., niezależnie od oceny osoby składającej reklamację.

Kontakt:

Managers Group MA Sp. z o. o. ,

Jazgarzewszczyzna ul. Podleśna 15,

05-501 Piaseczno,

e-mail: managersgroup@managersgroup.pl,

tel. 723-99-19-10

2. Zgłoszenie reklamacyjne powinno zawierać:
 - zgłoszony problem – opis
 - dane kontaktowe do uczestnika/ instytucji, zgłaszającej reklamację, tj. minimum imię i nazwisko lub nazwę firmy, adres, telefon, e-mail
 - nazwę i datę usługi, wobec którego zgłasza się zastrzeżenie
 - proponowany przez uczestnika szkolenia sposób rozwiązania sprawy
3. Uczestnik usługi, który składa reklamację może wnioskować o:
 - bezpłatne dodatkowe materiały dydaktyczne
 - bezpłatne miejsce na szkoleniu o tej samej lub podobnej tematyce
 - w przypadku reklamacji szkolenia o charakterze zamkniętym, w wyniku niezadowolenia uczestników szkolenia oraz osób reprezentujących Klienta, bezpłatne powtórzenie szkolenia z innym trenerem
 - zwrot kosztów usługi – wyłącznie w przypadku niestawienia się trenera w dniu realizacji usługi bez wcześniejszego powiadomienia uczestnika o zmianie terminu/odwołaniu usługi drogą mailową lub telefoniczną.

Zgłoszone reklamacje zostaną rozpatrzone nie później niż w ciągu 14 dni liczonych od momentu otrzymania przez organizatora informacji o powstałej nieprawidłowości, zaś w przypadkach szczególnie skomplikowanych nie później niż w ciągu 21 dni (z uwzględnieniem w obu przypadkach dni roboczych). Managers Group Ma Sp z o.o. zastrzega sobie prawo do pozostawienia reklamacji bez rozpoznania, jeżeli wynikać będzie ona z nieznamość postanowień umowy. Jeżeli zgłoszenie reklamacyjne nie będzie zawierało wszystkich informacji wskazanych w pkt. 2, Managers Group Ma Sp z o.o. wyznaczy uczestnikowi szkolenia 7 dniowy termin na złożenie poprawnego zgłoszenie reklamacyjnego.