

I. PREAMBUŁA

Zarząd Instytutu Kształcenia Zawodowego Kadr Sp. z o.o. (IKZK) w ramach świadczenia wysokiej jakości usług, podjął decyzję o wprowadzeniu polityki reklamacyjnej. Klienci są najważniejszymi interesariuszami Firmy, dlatego należy dążyć do jak najwyższej jakości świadczonych usług. Polityka reklamacyjna jest kluczowym elementem obsługi sprzedażowej i posprzedażowej Klienta i należy ją świadczyć w oparciu o wypracowane standardy polityki reklamacyjnej. Szczególnie działalność usługowa dotycząca świadczenia usług szkoleniowych, doradczych czy konsultingowych jest narażona na problemy wynikające z niskiej jakości świadczonych usług i negatywnej oceny branży przez odbiorców usług. Przyjęta polityka reklamacyjna ma na celu zapewnienie najwyższej jakości usług i standardów świadczenia usług przez Realizatora usług edukacyjnych, a także wpływać na budowanie długoterminowych, pozytywnych relacji z Klientami.

II. POSTANOWIENIA OGÓLNE

Niniejsza polityka reklamacyjna stanowi dokument określający sytuacje i zdarzenia związane ze świadczeniem usług edukacyjnych przez Realizatora usług edukacyjnych dla Klientów i ma na celu wspieranie jakości prowadzonych na rzecz Klienta usług szkoleniowych, doradczych, konsultingowych poprzez ochronę jego praw.

III. REALIZATOR USŁUG EDUKACYJNYCH

1. Realizatorem usług edukacyjnych jest Instytut Kształcenia Zawodowego Kadr Sp. z o.o. (IKZK) z siedzibą w Bielsku-Białej przy ul. 3 Maja 13, kod pocztowy: 43-300, NIP: 7962960304, REGON: 146267402, KRS: 0000430696, tel. +48 792-163-360, e-mail: ikzk.projekty@gmail.com
2. Realizator usług edukacyjnych świadczy na rzecz swoich Klientów m.in. takie usługi jak: szkolenia otwarte, szkolenia zamknięte, usługi doradcze, usługi konsultingowe i wdrożeniowe. Realizując każdą usługę dąży do zachowania należytej staranności i najwyższych standardów w zakresie dostarczenia Klientowi wysokiej wartości merytorycznej usługi oraz niezbędnych zasobów technicznych. Przeprowadzenie przez realizatora każdej usługi poprzedzone jest konsultacjami z Klientem odnośnie jego oczekiwań i wymagań co do zamawianej usługi edukacyjnej.

IV. REKLAMACJE

1. Każdy Klient Realizatora usług edukacyjnych ma prawo złożenia reklamacji do usługi edukacyjnej przeprowadzonej przez realizatora na jego rzecz, w sytuacji w które nie została ona przeprowadzona zgodnie z przedstawionym

i zaakceptowanym przez Klienta programem szkolenia, harmonogramem czy innymi aspektami, które były przedmiotem uzgodnień Klienta z Realizatorem usługi edukacyjnej.

Przypadki zastosowania polityki reklamacyjnej:

1. Szkolenie nie odbywało się z winy Realizatora usługi edukacyjnej.
 2. Przeprowadzona usługa edukacyjna nie obejmowała zagadnień określonych w programie usługi przedstawionym Klientowi przed realizacją usługi.
 3. Harmonogram realizacji usługi edukacyjnej odbiegał od harmonogramu przedstawionego Klientowi przed realizacją usługi.
 4. Klient dochodzi roszczeń reklamacyjnych związanych z jakością przeprowadzonej usługi edukacyjnej (aspekty merytoryczne i techniczne).
 5. Inne sytuacje, które związane były ze świadczoną usługą edukacyjną i powodują uzasadnione roszczenia Klienta.
2. Realizator usług edukacyjnych zastrzega, iż rozpatrzenie i/lub uwzględnienie reklamacji Klienta zostanie dokonane w sytuacji, w której średnia ocena przeprowadzona na podstawie ankiety oceny usługi edukacyjnej dokonana przez uczestników danej usługi edukacyjnej, co do której zgłaszana jest reklamacja, jest niższa niż 3,75 w skali 5-punktowej, a reklamacja zostanie złożona nie później niż 15 dni roboczych od dnia zakończenia realizacji usługi rozwojowej - wzór ankiety oceny usługi edukacyjnej stanowi załącznik nr 1 do niniejszej polityki reklamacyjnej. W sytuacji, w której średnia ocena usługi jest wyższa niż 3,75, Realizator nie ma obowiązku uwzględnienia reklamacji, niemniej w celu zachowania dobrych relacji z Klientem zobowiązuje się do jej rozpatrzenia i zaproponowania Klientowi optymalnego dla obu stron rozwiązania sprawy.
3. W przypadku usług szkoleniowych, doradczych czy konsultingowych zamkniętych, główną podstawą do rozpatrzenia/uwzględnienia reklamacji przez Realizatora usługi edukacyjnej jest:
1. Notatka z przeprowadzonego spotkania dotyczącego badania potrzeb edukacyjnych/rozwojowych określonych przez Klienta.
 2. Harmonogram usługi określony z Klientem.
 3. Program usługi edukacyjnej ustalony z Klientem.
 4. Ankiety oceny usługi rozwojowej dokonanej przez Klienta i/lub jego pracowników.
4. W sytuacjach, w których oczekiwania Klienta mogą wpłynąć na ocenę usługi edukacyjnej przez uczestników usługi (np. wybór wskazanego przez Klienta miejsca realizacji usługi edukacyjnej), informacja taka powinna zostać zawarta w notatce sporządzonej przed szkoleniem przez pracownika Realizatora usługi edukacyjnej i zaakceptowana przez Klienta, co w dalszym działaniu wyklucza możliwość reklamacji tego aspektu oceny usługi edukacyjnej.

5. Reklamacje do przeprowadzonych usług edukacyjnych, Klient może zgłosić wyłącznie w formie pisemnej - listem poleconym lub mailem wysłanym na adres Realizatora usług edukacyjnych. Przy składaniu reklamacji Klient może skorzystać z Formularza zgłoszenia reklamacji stanowiącego załącznik nr 2 do niniejszej polityki reklamacyjnej.

6. Prawidłowo złożone zgłoszenie reklamacyjne musi zawierać:

1. Dane kontaktowe osoby zgłaszającej reklamację oraz nazwę i adres pomiotu w imieniu którego składana jest reklamacja.
2. Przedmiot reklamacji (nazwa usługi edukacyjnej, termin przeprowadzenia usługi edukacyjnej i miejsce realizacji usługi).
3. Uzasadnienie merytoryczne reklamacji oraz oczekiwania wobec Realizatora usługi edukacyjnej.

7. Realizator usług edukacyjnych odpowie na zgłoszenie reklamacyjne w terminie do 7 dni od daty jego wpłynięcia, a decyzja dotycząca uwzględnienia lub odrzucenia reklamacji, zostanie przesłana w formie pisemnej (poczta, e-mail), w zależności od preferowanego przez Klienta kanału komunikacji.

8. W przypadku uznania reklamacji przez Realizatora usługi edukacyjnej w całości lub częściowo, zaproponuje on Klientowi jedną z następujących form rekompensaty:

1. Obniżenie zaakceptowanej pierwotnie ceny usługi edukacyjnej.
2. Przeprowadzenie dodatkowych uzupełniających działań edukacyjnych na rzecz Klienta.
3. Zapłatę kary umownej, jeśli była przewidziana w umowie z Klientem podpisanej przed realizacją usługi edukacyjnej.
4. Inną formę rekompensaty, uzgodnioną i zaakceptowaną pisemnie przez Realizatora usługi edukacyjnej oraz Klienta.

9. Spory pomiędzy Realizatorem usługi edukacyjnej a Klientem mogą zostać zakończone na drodze polubownej bądź zgodnie z zastosowaniem przepisów Kodeksu Postępowania Cywilnego.

Ankieta oceny usługi edukacyjnej

Szanowni Państwo !

Serdecznie prosimy o wyrażenie swojej opinii na temat szkolenia/kursu przez wypełnienie anonimowej ankiety. Zapewniamy, że Państwa uwagi i sugestie zostaną wnikliwie rozważone i przyczynią się do podniesienia jakości naszych usług. Prosimy o swobodną i rzetelną ocenę szkolenia organizowanego przez Instytut Kształcenia Zawodowego Kadr, w którym brali Państwo udział.

1. Jak obecnie ocenia Pan(i) swoją zdolność i przygotowanie do praktycznego wykorzystania w pracy zawodowej wiedzy i umiejętności zdobytych na szkoleniu/kursie?

1. Bardzo słabo 2. Słabo 3. Przeciętnie 4. Dobrze 5. Bardzo dobrze

2. Jak ocenia Pan(i) organizację i poziom szkolenia/kursu biorąc pod uwagę:

Pkt.	Elementy szkolenia	Bardzo dobrze	Dobrze	Przeciętnie	Słabo	Bardzo słabo
1	Sposób przekazania informacji o planowanym szkoleniu/kursie przez Organizatora	5	4	3	2	1
2	Jakość i dostępność informacji o szkoleniu/kursie	5	4	3	2	1
3	Kontakt z pracownikami Organizatora w procesie rekrutacji na szkolenie/kurs	5	4	3	2	1
4	Zastosowanie środków dydaktycznych w trakcie szkolenia/kursie	5	4	3	2	1
5	Pana(i) wiedzę i umiejętności uzyskane w trakcie szkolenia/kursu	5	4	3	2	1
6	Zapewnione przez Organizatora warunki lokalowe i zaplecze techniczne	5	4	3	2	1
7	Organizację i logistykę w trakcie szkolenia/kursu	5	4	3	2	1
8	Kontakt z Organizatorem w trakcie realizacji szkolenia/kursu	5	4	3	2	1

3. Jak ocenia Pan(i) wykładowcę prowadzącego szkolenie/kurs:

Pkt.	Elementy oceny	Bardzo dobrze	Dobrze	Przeciętnie	Słabo	Bardzo słabo
1	Przygotowanie merytoryczne	5	4	3	2	1
2	Sposób prowadzenia zajęć	5	4	3	2	1
3	Doświadczenie i znajomość zagadnień	5	4	3	2	1

	omawianych na szkoleniu/kursie					
4	Zaangażowanie w rozwiązywaniu i wyjaśnianiu kwestii trudnych	5	4	3	2	1
5	Kontakt z grupą – przekazywanie treści kształcenia	5	4	3	2	1
6	Możliwość kontaktu z wykładowcą po przeprowadzonym szkoleniu/kursie	5	4	3	2	1

4. Uwagi dodatkowe / komentarze / propozycje zmian:



Załącznik nr 2 do Polityki reklamacyjnej

....., dn..... 20.... r.
Miejscowość, data

Formularz zgłoszenia reklamacji

REKLAMUJĄCY:

Imię i Nazwisko

Nazwa firmy.....

Adres:

email:

tel.

PRZEDMIOT REKLAMACJI:

Nazwa usługi edukacyjnej

Termin przeprowadzenia usługi edukacyjnej

Miejsce realizacji usługi edukacyjnej

ZGŁOSZENIE REKLAMACJI: (uzasadnienie merytoryczne reklamacji / oczekiwania wobec Realizatora)

.....
.....
.....
.....

.....
(czytelny podpis Reklamującego)

Wypełniony i podpisany Formularz zgłoszenia reklamacji prosimy odesłać w formie papierowej na adres biura: Instytut Kształcenia Zawodowego Kadr Sp. z o.o., ul. 3 Maja 13, 43-300 Bielsko-Biała, lub elektronicznie na adres e-mail: ikzk.projekty@gmail.com