

PROCEDURA REKLAMACJI SZKOLEŃ/KURSÓW

Procedura postępowania reklamacji szkoleń/kursów wprowadzona w Wyższej Szkole Agrobiznesu w Łomży, (organizator szkolenia) ma na celu budowanie pozytywnych relacji z klientami w poczuciu szacunku i troski o prawa Klienta.

§ 1

Klient ma prawo oczekiwać, że:

1. Zostaną spełnione założone cele szkolenia.
2. Zostaną zapewnione komfortowe warunki pracy.
3. Prowadzący będzie posiadał wiedzę merytoryczną dotyczącą zagadnień szkoleniowych.
4. Prowadzący szkolenie przeprowadzi zajęcia w sposób profesjonalny zgodnie ze specyfiką kształcenia przewidziany programem nauczania.
5. W czasie szkolenia/ kursu zostanie zrealizowany zakres merytoryczny szkolenia.
6. Zostaną spełnione inne formalne warunki umowy, ewentualnie informacje zawarte na karcie zgłoszenia osoby/osób na szkolenie.

§ 2

Wyższa Szkoła Agrobiznesu w Łomży (organizator szkolenia) ma prawo oczekiwać, że:

1. Uczestnicy szkolenia/kursu w pełni zaangażują się w proces kształcenia.
2. Uczestnicy chętnie wezmą udział w przygotowanych przez trenera zajęciach i ćwiczeniach.
3. Uczestnicy dostosują się do ustalonych w czasie szkolenia reguł.
4. Zostaną spełnione inne formalne warunki umowy, ewentualnie informacje zawarte na karcie zgłoszenia osoby/osób na szkolenie.
5. W przypadku szkoleń realizowanych w ramach projektów dofinansowanych z funduszy unijnych uczestnicy/podmioty dopełnią wszystkich formalności przewidzianych regulaminem projektu.

§ 3

1. Uczestnik szkolenia (w przypadku szkoleń otwartych) lub zlecający (w przypadku szkoleń zamkniętych) może złożyć skargę lub reklamację jeśli ma zastrzeżenia do kwestii zawartych w § 1 niniejszej procedury.
2. Skarga lub reklamacja powinna zostać złożona w formie pisemnej za pośrednictwem poczty, faksu, poczty elektronicznej lub doręczona osobiście do rektoratu Uczelni.
3. Reklamację, skargę należy kierować do Rektora Uczelni.

4. Reklamację można złożyć najpóźniej w ciągu 7 dni licząc od dnia zakończenia szkolenia.
5. Organizator szkolenia zastrzega sobie prawo do pozostawienia reklamacji bez rozpatrzenia, jeżeli reklamacja zostanie złożona po przekroczeniu terminu, o którym mowa w pkt. 3 niniejszej procedury.
6. Organizator szkolenia 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.
7. Organizator szkolenia ma prawo zwrócić się do składającego skargę lub reklamacje o dodatkowe pisemne wyjaśnienia.
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 na karcie zgłoszenia osoby/osób na szkolenie.
9. Możliwe formy rekompensaty:
 - 9.1. Powtórzenie szkolenia w innym terminie,
 - 9.2. Zniżka 15% na kolejne szkolenie/kurs lub zniżkowy bon edukacyjny w wysokości 10% na studia, studia podyplomowe,
 - 9.3. Otrzymanie dodatkowych materiałów edukacyjnych, dostęp do szkoleń i kursów online.

§ 4

Pozostałe kwestie związane z reklamacją normowane są przez Kodeks Cywilny. Wszelkie spory będą rozstrzygać polubownie, a w przypadku braku możliwości, sądem właściwym do rozpatrywania będzie Sąd w Łomży.

§ 5

1. Procedura reklamacji szkoleń/kursów zostaje wprowadzona Uchwałą Senatu w dniu 15 grudnia 2016 roku.
2. Procedura reklamacji szkoleń/kursów wchodzi w życie z dniem 1 stycznia 2017 roku.
3. Tracą moc wszystkie postanowienia dotychczasowe obowiązujące w Wyższej Szkole Agrobiznesu w Łomży dotyczące procedury reklamacji szkoleń/kursów.