

Procedura REKLAMACYJNA*

Zgłoszenie reklamacyjne należy składać nie później niż 7 dni od daty ukończenia szkolenia w formie pisemnej dostarczone osobiście do siedziby firmy lub drogą mailową na adres **biuro@mdszkolenia.pl**

1. Reklamacji może podlegać:

- a) częściowe wykonanie usługi,
- b) szkolenie niezgodne z tematyką zajęć,
- c) nie zostaną spełnione inne formalne warunki umowy.

2. Zgłoszenie reklamacyjne powinno zawierać:

- a) opis zgłoszonej reklamacji na wzorze zgłoszenia reklamacyjnego, który stanowi załącznik niniejszej procedury w postaci Karty Reklamacji,
- b) dane kontaktowe do uczestnika lub instytucji, zgłaszającej reklamację (imię i nazwisko lub nazwę firmy, adres, telefon, e-mail),
- c) nazwę szkolenia oraz datę kiedy szkolenie zostało zrealizowane, wobec którego Uczestnik zgłasza zastrzeżenie,
- d) proponowany przez uczestnika szkolenia sposób rozwiązania sprawy.

3. Zgłoszenie Reklamacyjne rozpatrywane jest przez właściciela firmy MDgroup.

4. Rozpatrzenie reklamacji na podstawie dostarczonej dokumentacji przez zgłaszającego zostanie rozpatrzone w ciągu 30 dni roboczych od dnia wpłynięcia zgłoszenia reklamacyjnego.

5. O rozpatrzeniu reklamacji, zgłaszający zostanie poinformowany pisemnie.

6. Informacja pisemna jest wysyłana e-mailem, lub Poczta Polska zgodnie z ustaleniami zgłaszającego.

*Reklamacja zostanie uwzględniona wyłącznie, jeżeli średnia ocen z danej usługi szkoleniowej jest niższa niż 70% w skali od 0 do 100% procent uzyskany z ankiety ewaluacyjnej. Dotyczy to zarówno usług o charakterze zamkniętym, realizowanych na potrzeby przedsiębiorstwa jak i usług o charakterze otwartym, w którym uczestniczą osoby indywidualne. Firma MDgroup pragnie unikać subiektywnej oceny uczestników szkoleń, dlatego pod uwagę zostaną oceny wszystkich uczestników danego szkolenia, co pozwoli na jego obiektywną opinię. Reklamacja nie zostanie uwzględniona, w przypadku, gdy średnia ocen z usługi w ankiecie ewaluacyjnej wynosi powyżej 70% niezależnie od oceny osoby składającej reklamację.

KARTA REKLAMACJI

I część (wypełnia osoba zgłaszająca reklamację, czytelnie - DRUKOWANYMI LITERAMI)

Imię i nazwisko	
Nazwa Szkolenia	
Data szkolenia (RRRR-MM-DD)	
Godziny trwania szkolenia	
Miejsce przeprowadzonego szkolenia	
Opis zgłoszenia reklamacyjnego	
Data zgłoszenia i czytelny podpis zgłaszającego	

II część (wypełnia właściciel Firmy MDgroup)

Decyzja:	<input type="checkbox"/> Reklamacja uznana	<input type="checkbox"/> Reklamacja nieuznana
Uzasadnienie Decyzji		
Opis porozumienia stron		
Uwagi		
Data i podpis właściciela Firmy		