

Szkoła Administracji Samorządowej Sp. z o.o.,  
os. Albertyńskie 1-2, 31-851 Kraków  
tel. 12 648 02 80, fax: 12 648 00 25  
adres e-mail: [sas@sas.edu.pl](mailto:sas@sas.edu.pl)

## **Regulamin reklamacji szkolenia**

### **§ 1**

#### **Zakres i cel postępowania reklamacyjnego**

1. Szkoła Administracji Samorządowej Sp. z o.o. stosuje procedurę składania reklamacji usług szkoleniowych.
2. Procedura reklamacji szkolenia obejmuje swym zakresem postępowanie dotyczące:
  - przyjęcia i rejestracji reklamacji
  - rozpatrywania reklamacji
  - wyboru form rekompensaty dla osób szkolonych
  - zamknięcia procesu reklamacji
3. Celem postępowania reklamacyjnego jest sprawne i efektywne rozpoznanie przyczyn nieprawidłowości zgłaszanych odnośnie jakości organizowanych spotkań szkoleniowych oraz ewentualne podjęcie działań o charakterze korygującym lub zapobiegawczym w taki sposób, aby szkolenia spełniały oczekiwania odbiorców.

### **§ 2**

#### **Przyjęcie i rejestracja reklamacji**

1. Wniesienie reklamacji możliwe jest w przypadku:
  - zastrzeżeń co do poziomu merytorycznego szkolenia
  - niezgodności treści realizowanych w trakcie spotkania szkoleniowego z ofertą szkoleniową
  - zastrzeżeń odnośnie pracy Wykładowcy
2. Reklamacja może zostać zgłoszona przez Uczestnika szkolenia (w odniesieniu do szkoleń otwartych i zamkniętych) lub Zamawiającego (w odniesieniu do szkoleń zamkniętych) w formie pisemnej w postaci:
  - listu poleconego – na adres Organizatora szkolenia: Szkoła Administracji Samorządowej Sp. z o.o., os. Albertyńskie 1-2, 31-851 Kraków
  - fax'u – na nr fax: 12 648 00 25
  - wiadomości e-mail – na adres: [sas@sas.edu.pl](mailto:sas@sas.edu.pl)

3. Uczestnik szkolenia może nadesłać reklamację korzystając z Karty zgłoszenia reklamacyjnego, stanowiącej Załącznik nr 1 niniejszego Regulaminu.
4. Reklamację należy zgłosić najpóźniej w terminie 7 dni od daty zakończenia realizacji usługi szkoleniowej.
5. Zgłoszenie reklamacyjne musi zawierać:
  - nazwę i termin szkolenia, wobec którego zgłasza się zastrzeżenie
  - imię i nazwisko Uczestnika szkolenia/Zamawiającego oraz jego dane kontaktowe (adres, telefon, e-mail)
  - dane kontaktowe jednostki delegującej Uczestnika szkolenia
  - opis zgłaszanego problemu wraz z uzasadnieniem reklamacji
  - proponowany przez Uczestnika szkolenia/Zamawiającego sposób rozwiązania sprawy
  - wskazanie preferowanej formy odpowiedzi na reklamację (list lub e-mail)
6. W przypadku, gdy zgłoszenie reklamacyjne nie będzie zawierało wszystkich informacji wskazanych w § 2 ust. 5 Regulaminu, Uczestnik szkolenia/Zamawiający zostanie wezwany do złożenia uzupełnionej reklamacji w ciągu 7 dni roboczych od daty otrzymania wezwania.
7. Wezwanie do złożenia uzupełnionej reklamacji nie jest kierowane w przypadkach braków zgłoszenia reklamacyjnego dotyczących wyłącznie wskazania sposobu preferowanej formy odpowiedzi na reklamację. Organizator szkolenia zastrzega sobie w takich przypadkach korzystanie z formy odpowiedzi w postaci listu poleconego lub wiadomości e-mail według własnego uznania.
8. Organizator szkolenia zastrzega sobie prawo do pozostawienia reklamacji bez rozpatrzenia, jeżeli:
  - zgłoszenie reklamacyjne złożone zostanie po upływie terminu, o którym mowa w § 2 ust. 4 Regulaminu
  - nie zostanie złożone uzupełnione zgłoszenie reklamacyjne w dodatkowym terminie, o którym mowa w § 2 ust. 6 Regulaminu
9. Zgłoszenie reklamacyjne podlega rejestracji w prowadzonym przez Organizatora szkolenia *Rejestrze reklamacji*.

### **§ 3**

#### **Rozpatrywanie reklamacji**

1. Zgłoszenie reklamacji zostanie rozpatrzone w ciągu 14 dni roboczych liczonych od dnia otrzymania przez Organizatora szkolenia informacji o zgłaszanej nieprawidłowości. W przypadku złożenia uzupełnionego zgłoszenia reklamacyjnego termin na rozpatrzenie reklamacji liczony jest od dnia otrzymania przez Organizatora szkolenia uzupełnionej reklamacji.
2. Organizator zastrzega, iż w przypadkach wymagających dodatkowych czynności wyjaśniających czas rozpatrzenia reklamacji może ulec wydłużeniu, nie dłużej jednak niż do 30 dni roboczych od daty otrzymania przez Organizatora szkolenia informacji o zgłaszanej nieprawidłowości.
3. Zgłoszenie reklamacyjne rozpatrywane jest pod kątem słuszności, w szczególności przy dokonaniu oceny zgodności realizacji usługi z ofertą szkoleniową, analizy wyników ankiet ewaluacyjnych szkolenia oraz po zapoznaniu się z wyjaśnieniami Wykładowcy.

4. Uwzględnienie reklamacji możliwe jest jedynie wówczas, gdy uzyskana średnia ocen w odniesieniu do przedmiotu reklamacji, wyrażona w ankietach ewaluacyjnych szkolenia, jest niższa niż 2.5 w skali od 1 do 5 punktów. W odniesieniu do przedmiotu reklamacji nie podlegającego punktowej ocenie w ankietach ewaluacyjnych szkolenia, postępowanie reklamacyjne zakończone zostaje uwzględnieniem reklamacji wówczas, gdy w ankiecie ewaluacyjnej szkolenia w polu „Inne uwagi” zostaną wyrażone zastrzeżenia zbieżne z przedmiotem reklamacji przez co najmniej pięciu Uczestników szkolenia.
5. Do nieuwzględnienia reklamacji dochodzi wówczas, gdy określona w punktach średnia ocen w odniesieniu do przedmiotu reklamacji, wyrażona w ankietach ewaluacyjnych szkolenia, wynosi co najmniej 2.5. W odniesieniu do przedmiotu reklamacji nie podlegającego punktowej ocenie w ankietach ewaluacyjnych szkolenia, postępowanie reklamacyjne zakończone zostaje nieuwzględnieniem reklamacji wówczas, gdy w ankiecie ewaluacyjnej szkolenia w polu „Inne uwagi” zostaną wyrażone zastrzeżenia zbieżne z przedmiotem reklamacji przez czterech lub mniejszą liczbę Uczestników szkolenia.
6. Stanowisko Organizatora szkolenia w przedmiocie sposobu rozpatrzenia reklamacji, w tym o pozostawieniu zgłoszenia reklamacyjnego bez rozpatrzenia, przekazane zostaje niezwłocznie do wiadomości Uczestnika szkolenia/Zamawiającego oraz zamieszczone w *Rejestrze reklamacji*.
7. Stanowisko Organizatora szkolenia odnośnie sposobu rozpatrzenia reklamacji zawiera informację o wynikach analizy w przedmiocie występowania zgłaszanych nieprawidłowości oraz wskazanie przyczyn uwzględnienia/nieuwzględnienia reklamacji.
8. Stanowisko Organizatora uwzględniające reklamację zawiera wzmiankę o charakterze podjętych działań korygujących lub zapobiegawczych.

#### **§ 4**

#### **Formy rekompensaty**

1. W przypadku uwzględnienia reklamacji przewiduje się dla Uczestnika szkolenia/Zamawiającego jedną z następujących form rekompensaty:
  - prawo do ponownego, bezpłatnego uczestnictwa w szkoleniu o tej samej lub podobnej tematyce w kolejnym terminie, jeżeli jest ono przez Organizatora szkoleń planowane
  - uzupełniające indywidualne konsultacje drogą mailową z Wykładowcą – w terminie uzgodnionym z Uczestnikiem szkolenia/Zamawiającym
  - bezpłatne dodatkowe materiały dydaktyczne
2. Wyboru formy rekompensaty Organizator szkolenia dokonuje w miarę możliwości z uwzględnieniem proponowanego przez Uczestnika szkolenia/Zamawiającego sposobu rozwiązania sprawy.
3. W przypadku wyboru przez Organizatora szkolenia innej formy rekompensaty niż preferowana przez Uczestnika szkolenia/Zamawiającego, brak akceptacji dla proponowanej formy rekompensaty może zostać przez Uczestnika szkolenia/Zamawiającego zgłoszony w terminie 7 dni roboczych od dnia powiadomienia o uwzględnieniu reklamacji. Zgłoszenie braku akceptacji dla proponowanej formy rekompensaty obliuguje organizatora szkolenia do

przedstawienia alternatywnej formy rekompensaty spośród form przewidzianych w § 4 ust. 1 Regulaminu.

4. Przedstawienie alternatywnej formy rekompensaty przez Organizatora szkolenia następuje w ciągu 7 dni roboczych od otrzymania zgłoszenia o braku akceptacji pierwotnie proponowanej formy rekompensaty. Ostatecznego wyboru formy rekompensaty spośród sposobów proponowanych przez Organizatora dokonuje Uczestnik szkolenia/Zamawiający w ciągu 7 dni roboczych od przedstawienia alternatywnej formy rekompensaty. Niedokonanie ostatecznego wyboru przez Uczestnika szkolenia/Zamawiającego poczytuje się za rezygnację z rekompensaty.

## **§ 5**

### **Zamknięcie procesu reklamacji**

Do zamknięcia procesu reklamacji dochodzi w przypadku:

- nieuznania reklamacji
- akceptacji proponowanej formy rekompensaty przez Uczestnika szkolenia/Zamawiającego
- nie zgłoszenia do wiadomości Organizatora szkolenia braku akceptacji dla proponowanej formy rekompensaty w terminie przewidzianym w § 4 ust. 3 Regulaminu
- rezygnacji z rekompensaty

#### **Załączniki:**

- Załącznik nr 1 – Karta zgłoszenia reklamacyjnego

Szkoła Administracji Samorządowej Sp. z o.o.,  
os. Albertyńskie 1-2,  
31-851 Kraków  
tel. 12 648 02 80, fax: 12 648 00 25  
adres e-mail: [sas@sas.edu.pl](mailto:sas@sas.edu.pl)

## Formularz zgłoszenia reklamacyjnego

1. nazwa i termin szkolenia, wobec którego zgłasza się zastrzeżenie

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

2. Uczestnik szkolenia/Zamawiający - imię, nazwisko, telefon, e-mail

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

3. dane kontaktowe jednostki delegującej Uczestnika szkolenia

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

4. opis zgłaszanego problemu wraz z uzasadnieniem reklamacji

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

5. proponowany przez Uczestnika szkolenia/Zamawiającego sposób rozwiązania sprawy

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

6. wskazanie preferowanej formy odpowiedzi (list lub e-mail)

.....  
.....

.....  
*Data, miejscowość, podpis*