

NETMI GROUP MACIEJ MIŚ, MICHAŁ MIŚ
NIP: 7292725250
REGON: 369888896
Adres: ul. Pabianicka 119/131, 93-490 Łódź
Województwo: Łódzkie

PROCEDURA REKLAMACJI SZKOLEŃ REALIZOWANYCH PRZEZ FIRMĘ NETMI GROUP

1. Postanowienia ogólne

1. Firma NETMI GROUP MACIEJ MIŚ, MICHAŁ MIŚ, z siedzibą przy ul. Pabianickiej 119/131, 93-490 Łódź, NIP 7292725250, REGON 369888896, realizuje szkolenia zamknięte i otwarte dla swoich Klientów, prowadzone w sposób zapewniający najwyższą jakość, skuteczność oraz satysfakcję uczestników.
2. Osobą odpowiedzialną za cały proces szkoleniowy jest Menedżer ds. Szkoleń, wyznaczony przez właścicieli firmy NETMI GROUP.
3. Proces szkoleniowy realizowany jest zgodnie z wewnętrznymi procedurami jakości firmy NETMI GROUP, zapewniającymi zgodność z obowiązującymi standardami i oczekiwaniami Klientów.

2. Zgłaszanie reklamacji

1. W przypadku niezadowolenia z realizacji któregośkolwiek elementu szkolenia, Klient ma prawo złożyć reklamację.
2. Reklamacja może dotyczyć m.in.:
 - jakości merytorycznej lub organizacyjnej szkolenia,
 - kompetencji trenera,
 - warunków technicznych lub lokalowych,
 - innych elementów wpływających na realizację usługi.
3. Reklamację należy zgłosić pisemnie, poprzez wypełnienie formularza „Zgłoszenie reklamacyjne” (Załącznik nr 1) i przesłanie go na adres e-mail: kontakt@netmigroup.pl lub przekazanie bezpośrednio Menedżerowi ds. Szkoleń.

3. Proces rozpatrywania reklamacji

1. Po otrzymaniu zgłoszenia reklamacyjnego, Menedżer ds. Szkoleń:
 - a) potwierdza przyjęcie reklamacji w terminie 2 dni roboczych,
 - b) przeprowadza rozmowy z osobami zaangażowanymi w realizację szkolenia po stronie NETMI GROUP,
 - c) analizuje dokumentację szkoleniową, opinie uczestników oraz okoliczności zdarzenia,
 - d) przygotowuje raport reklamacyjny i przekazuje go właścicielom firmy w terminie 10 dni roboczych od dnia otrzymania zgłoszenia.

2. Właściciele NETMI GROUP podejmują decyzję co do zasadności reklamacji i – w przypadku jej uznania – ustalają z Klientem wysokość i formę rekompensaty.
3. Reklamacja zostaje zakończona po podpisaniu przez obie strony „Formularza Ugody” (Załącznik nr 2).

4. Formy rekompensaty

W zależności od charakteru reklamacji, rekompensata może przyjąć formę:

- bezpłatnego udziału w kolejnym szkoleniu,
- częściowego lub całkowitego zwrotu kosztów,
- dodatkowych konsultacji lub materiałów edukacyjnych,
- innego uzgodnionego rozwiązania satysfakcjonującego obie strony.

5. Dokumentacja i archiwizacja

Wszelkie dokumenty związane z reklamacją (zgłoszenia, raporty, notatki, formularze ugody) są archiwizowane przez NETMI GROUP przez okres minimum 3 lat od daty jej zakończenia.

ZAŁĄCZNIK NR 1 – ZGŁOSZENIE REKLAMACYJNE

W firmie NETMI GROUP dokładamy wszelkich starań, aby zapewnić najwyższą jakość szkoleń i pełną satysfakcję naszych Klientów. Jeżeli jednak Państwa doświadczenia z naszym szkoleniem nie spełniły oczekiwań, prosimy o wypełnienie niniejszego formularza i przesłanie go na adres: kontakt@netmigroup.pl

DANE REKLAMUJĄCEGO:

Data i miejsce:

Imię i nazwisko:

Firma:

Adres, NIP:

Adres e-mail:

Telefon:

OPIS SZKOLENIA, KTÓREGO DOTYCZY REKLAMACJA:

Temat szkolenia:

Prowadzący:

Data i miejsce szkolenia:

OPIS ZDARZEŃ, KTÓRYCH DOTYCZY REKLAMACJA:

.....

.....

.....

(czytelny podpis reklamującego)

ZAŁĄCZNIK NR 2 – FORMULARZ UGODY

FORMULARZ UGODY – REKLAMACJA SZKOLENIA

DANE REKLAMUJĄCEGO:

Data i miejsce:

Imię i nazwisko:

Firma:

Adres, NIP:

Adres e-mail:

Telefon:

DANE SZKOLENIA:

Temat szkolenia:

Prowadzący:

Data i miejsce szkolenia:

OPIS UZGODNIONEJ REKOMPENSATY:

.....

.....

.....

(czytelny podpis reklamującego)

.....

(właściciel NETMI GROUP)