



Procedura reklamacji usług szkoleniowo-rozwojowych w Bankowym Ośrodku Doradztwa i Edukacji Sp. z o.o.

1. POSTANOWIENIA OGÓLNE

- 1.1. Poniższa procedura stanowi sposób postępowania Bankowego Ośrodka Doradztwa i Edukacji Sp. z o.o. (zwanego dalej „BODiE”) w przypadku złożenia przez klienta reklamacji usług szkoleniowo-rozwojowych świadczonych przez BODiE.
- 1.2. Pod pojęciem „usług szkoleniowo-rozwojowych” należy rozumieć: usługi szkoleniowe (szkolenia otwarte, zamknięte, e-learningowe), eventy, usługi doradcze oraz pozostałe usługi o charakterze edukacyjnym, które prowadzą do nabycia, potwierdzenia lub wzrostu wiedzy, umiejętności lub kompetencji społecznych klientów lub które pozwalają na ich rozwój.
- 1.3. Pod pojęciem „prowadzącego” należy rozumieć: osobę prowadzącą usługę szkoleniowo-doradczą tj. trenera, wykładowcę, pilota, tłumacza.

2. ORGANIZATOR USŁUG SZKOLENIOWO-ROZWOJOWYCH

- 2.1. Organizatorem usług szkoleniowo-rozwojowych jest Bankowy Ośrodek Doradztwa i Edukacji Sp. z o.o. z siedzibą w Poznaniu (60-462), ul. Szarych Szeregów 23a, NIP: 7811616098, REGON: 631232555. BODiE prowadzi również Placówki Kształcenia Ustawicznego w Poznaniu, Warszawie oraz Lututowie, w ramach których organizuje dla klientów usługi szkoleniowo-rozwojowe o których mowa w pkt. 1 ust. 2.
- 2.2. Powyższy adres Spółki jest równocześnie jej adresem korespondencyjnym. Adres e-mail to: poznan@bodie.pl
- 2.3. BODiE organizuje usługi szkoleniowo-rozwojowe z należytą starannością, w zakresie i terminach szczegółowo opisanych w umowie/ofercie usługi.

3. ZOBOWIĄZANIA STRON

- 3.1. BODiE zobowiązuje się do:
 - a. realizowania usługi szkoleniowo-rozwojowej zgodnie z przyjętymi w umowie/ofercie celami szczegółowymi,
 - b. spełnienia określonych w umowie/ofercie usługi warunków organizacyjnych,
 - c. wskazania prowadzącego usługę, posiadającego wiedzę merytoryczną dotyczącą zagadnień będących przedmiotem usługi,
 - d. przeprowadzenia przez prowadzącego zajęć w sposób zgodny ze specyfiką kształcenia osób dorosłych,
 - e. zrealizowania usługi zgodnie z programem,
 - f. spełnienia innych formalnych warunków wskazanych w umowie/ofercie usługi, w tym m.in. do przekazania uczestnikom materiałów szkoleniowych oraz certyfikatów uczestnictwa,
 - g. podjęcia, w przypadku wystąpienia sytuacji nieprzewidzianych, natychmiastowych działań w celu wyeliminowania sytuacji będących zagrożeniem dla osiągnięcia założonych celów usługi szkoleniowo-rozwojowej, zgodnie z ustalonymi procedurami.



- 3.2. Klient/uczestnik korzystający z usługi szkoleniowo-rozwojowej zobowiązany jest do:
- rozpoczęcia wybranej usługi szkoleniowo-rozwojowej we wskazanym terminie i miejscu, zgodnie z zawartą umową/przedstawioną ofertą,
 - podpisania się na liście obecności w przypadku szkoleń stacjonarnych lub zalogowania się w sytuacji szkoleń e-learningowych,
 - uczestniczenia w usłudze w sposób aktywny i zaangażowany.
- 3.3. BODiE ma prawo oczekiwać, że:
- uczestnicy usługi szkoleniowo-rozwojowej w pełni zaangażują się w proces kształcenia, w szczególności do brania udziału w przygotowanych przez prowadzącego formach aktywizujących,
 - zostaną spełnione przez uczestników formalne warunki umowy/oferty usługi,
 - w przypadku usług szkoleniowo-rozwojowych realizowanych w ramach projektów dofinansowanych z funduszy unijnych oraz szkoleń realizowanych w ramach placówek kształcenia ustawicznego zostaną dotrzymane wszystkie formalności przewidziane regulaminem projektu lub innymi obowiązującymi przepisami.

4. REKLAMACJE

- Klient ma prawo złożenia reklamacji usługi szkoleniowo-rozwojowej, jeżeli nie została ona zrealizowana zgodnie z zawartą umową/przedstawioną ofertą.
- Reklamację można złożyć najpóźniej w ciągu 14 dni kalendarzowych od dnia zakończenia usługi szkoleniowo-rozwojowej.
- BODiE zastrzega sobie prawo do pozostawienia reklamacji bez rozpatrzenia, jeżeli reklamacja została złożona po upływie 14 dni kalendarzowych od dnia zakończenia usługi szkoleniowo-rozwojowej.
- Reklamację należy złożyć w formie pisemnej na formularzu stanowiącym Załącznik nr 1 do niniejszej procedury, na adres BODiE: ul. Mielżyńskiego 20, 61-725 Poznań lub mailem na adres biuro@bodie.pl
- Zgłoszenie reklamacyjne powinno zawierać imię i nazwisko uczestnika, dane kontaktowe osoby zgłaszającej reklamację, przedmiot reklamacji (nawa usługi szkoleniowo-rozwojowej, termin i miejsce realizacji), uzasadnienie merytoryczne reklamacji oraz propozycję formy zadośćuczynienia.
- BODiE rozpatruje reklamację w ciągu 14 dni roboczych od daty wpływu, a w przypadkach wymagających dodatkowych czynności wyjaśniających, czas rozpatrzenia reklamacji może ulec wydłużeniu do 21 dni roboczych liczonych od daty wpływu. BODiE ma obowiązek poinformować klienta w formie pisemnej klienta o wydłużonym terminie rozpatrzenia reklamacji.
- BODiE ma prawo zwrócić się do składającego reklamację o dodatkowe pisemne wyjaśnienia.
- BODiE zastrzega sobie prawo do nieudzielenia odpowiedzi na złożoną reklamację, w przypadku, gdy jej treść będzie niezrozumiała lub niezgodna z przedstawioną ofertą, o czym informuje klienta w formie pisemnej.
- Zgłoszenie reklamacji nie wstrzymuje realizacji zapłaty z tytułu usługi szkoleniowo-rozwojowej.
- W przypadku uznania reklamacji w całości lub w części, BODiE zaproponuje jedną z następujących form rekompensaty:



BODiE

Grupa SGB

- a) rabat na kolejne usługi szkoleniowo-rozwojowe, uzgadniany indywidualnie z Klientem,
- b) dodatkowe materiały szkoleniowe,
- c) kary umowne (jeśli umowa takie przewiduje) – dotyczy szkoleń eventowych,
- d) zwrot kosztów usługi wyłącznie w sytuacji nieobecności wykładowcy/trenera w przypadku braku ze strony BODiE informacji o odwołaniu szkolenia.

5. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

- 5.1. W sprawach nieuregulowanych w niniejszej procedurze zastosowanie mają przepisy Kodeksu cywilnego.
- 5.2. Procedura wchodzi w życie z dniem 1 stycznia 2017 r.



BODiE

Grupa SGB

Załącznik nr 1 do Procedury reklamacji w BODiE

Formularz zgłoszenia reklamacji

A. Wypełnia zgłaszający

1. Uczestnik usługi szkoleniowo-rozwojowej /zlecający– Imię i nazwisko /
Nazwa klienta

.....

2. Temat, data i miejsce usługi szkoleniowo-rozwojowej

.....

3. Przedmiot reklamacji – opis

.....

.....

.....

4. Proponowana forma rekompensaty:

.....

5. Data i podpis zgłaszającego reklamację

.....

.....

B. Wypełnia BODiE



1. Data wpływu zgłoszenia

.....

2. Decyzja BODiE

.....

.....

.....

3. Data i podpis osoby upoważnionej z ramienia BODiE

.....

.....