

Polityka reklamacji CST

W podmiocie o nazwie
CST COACHING ANITA ORZECHOWSKA
Adres: ul. Młynarska 4 ; 85-376 Bydgoszcz
NIP: 554-105-19-41; REGON: 092486212

PROCEDURA REKLAMACJI USŁUGI SZKOLENIOWO-ROZWOJOWEJ

Firma CST Coaching stale się rozwija i udoskonala swoje Usługi. W związku z tym tak szybko, jak to możliwe będzie reagować na sytuacje odbiegające od standardów świadczonych usług i niezadowolone klienta instytucjonalnego, jak i prywatnego, zleceniodawcę lub uczestnika Usługi.

Niezależnie od tego czy reklamacja będzie zasadna czy nie, będzie na pewno informacją zwrotną, która przedstawia wartość sama w sobie, daje bowiem pole do namysłu, poprawy pewnych działań, a tym samym udoskonala usługę. Dbając o jakość naszych Usług i działając zgodnie z wyznaczonymi standardami wiemy, że sprzedaż nie kończy się na zapłaceniu przez klienta faktury, a wówczas, gdy poleca usługi innym potencjalnym klientom.

1. Klient ma prawo oczekiwać, że Usługa zostanie wykonana zgodnie ze standardami działania CST oraz warunkami opisanymi w umowie/harmonogramie kształcenia dotyczącymi danego podmiotu/osoby.

a/ zostanie spełniony główny cel szkolenia,

b/ spełniony cel coachingowy uzależniony jest od samej osoby coachowanej zgodnie z Szczególnymi Warunkami Świadczenia Usług Coachingowych,

c/ w przypadku, gdy CST Coaching będzie organizatorem miejsca, zostaną zapewnione komfortowe warunki pracy, zgodne z przepisami BHP i PPOŻ, jak i przynoszącymi efekty procesowe,

d/ prowadzący daną Usługę będzie posiadał wiedzę merytoryczną odpowiednią do świadczonej Usługi.

e/ prowadzący Usługę przeprowadzi zajęcia w sposób profesjonalny zgodnie ze specyfiką kształcenia osób dorosłych, młodzieży i dzieci.

f/ Usługi zostaną przeprowadzone zgodnie z OWŚUSR oraz, jeżeli dotyczy ze SWŚUC, SWŚUS.

2. CST Coaching ma prawo oczekiwać, że:

a/ uczestnicy Usługi w pełni zaangażują się w proces zgodnie z ustalonym na początku kontraktem,

b/ uczestnicy chętnie wezmą udział w przygotowanych przez prowadzącego działaniach i ćwiczeniach w przypadku szkoleń i doradztwa, w przypadku coachingu wypracują zadania domowe podczas sesji i będą je realizować,

c/ uczestnicy dostosują się do ustalonych w czasie procesów reguł,

d/ zostaną spełnione inne formalne warunki umowy,

e/ w przypadku szkoleń realizowanych w ramach EFS, projektów dofinansowanych z funduszy unijnych - uczestnicy dopełnią wszelkich formalności przewidzianych w regulaminie projektu.

3. Kolejność postępowania:

A. Klient w rozumieniu zleceniodawca Usługi zamkniętej, bądź uczestnik Usługi otwartej ma prawo do składania reklamacji dotyczącej jego Usługi.

CST Coaching Anita Orzechowska
Ul. Młynarska 4; 85-376 Bydgoszcz
NIP: 554-104-19-41

1

B. Skarga lub reklamacja powinna zostać złożona w formie pisemnej na Formularzu Zgłaszania Reklamacji pocztą tradycyjną do biura firmy ul. Młynarska 4; 85-376 Bydgoszcz lub pocztą elektroniczną na adres: biuro@cstcoaching.pl

C. Reklamacja powinna zostać złożona najpóźniej w ciągu 7 dni licząc od dnia zakończenia danej Usługi, licząc od dnia jej wysłania.

D. CST zastrzega sobie prawo do pozostawienia reklamacji bez rozpatrzenia, jeżeli reklamacja zostanie złożona po przekroczeniu terminu, to jest powyżej 7 dni od zakończenia danej Usługi, bądź reklamacja będzie wynikać z nieznanym zasad dotyczących standardów usług, umów, OWŚUSR, SWŚUC, SWSUS czy opisanej procedury reklamacyjnej.

E. CST Coaching ma 14 dni roboczych na rozpatrzenie reklamacji, a w przypadkach wymagających dodatkowych czynności wyjaśniających czas rozpatrywania reklamacji może ulec wydłużeniu.

F. CST Coaching ma prawo zwrócić się do składającego reklamację o dodatkowe pisemne wyjaśnienia.

H. Formy rekompensaty:

a/ w przypadku procesu coachingowego – dodatkowa sesja coachingowa maksymalnie 60 minut,

b/ w przypadku doradztwa – dodatkowe 1 spotkanie maksymalnie 60 minut.

c/ w przypadku szkolenia, jeżeli średnia ocen z danej usługi szkoleniowej jest niższa niż 3.0 w skali od 1 do 6 uzyskanej z poszkoleniowej ankiety ewaluacyjnej wszystkich uczestników szkolenia.

- bezpłatne dodatkowe materiały,
- powtórzenie szkolenia w innym terminie,
- zniżka 10% na inne usługi.

d/ zwrot kosztów usługi wyłącznie w przypadku niestawienia się prowadzącego w dniu realizacji usługi bez wcześniejszego powiadomienia przez CST zleceniodawcy/uczestnika o zmianie terminu/ odwołaniu usługi drogą mailową lub telefoniczną. Nie dotyczy zdarzeń losowych, niezależnych od prowadzącego np. wypadek, kolizja środków transportu, nagła choroba, katastrofa ekologiczna, katastrofa transportu ziemnego/lotniczego.

I. Pozostałe kwestie związane z reklamacją normowane są przez Kodeks Cywilny.

4. Polityka wchodzi w życie z dniem jej podpisania.

Bydgoszcz, 15 kwietnia 2018.