

Warunki składania reklamacji w zakresie usług szkoleniowych

Wszechnicy UJ Sp. z o.o.

§1

Informacje ogólne

1. Opisane w niniejszym dokumencie warunki, dotyczą wszystkich usług szkoleniowych oraz doradczych świadczonych przez Wszechnicę UJ.
2. Jeżeli rozstrzygnięcia dotyczące reklamacji w dwustronnych umowach z klientami oraz regulaminach szkoleń otwartych prowadzonych przez Wszechnicę UJ zostały zdefiniowane w inny sposób, mają one moc nadrzędną wobec zapisów niniejszego dokumentu.
3. W przypadku szkoleń otwartych uprawnionym do złożenia reklamacji jest Uczestnik szkolenia, zwany dalej Reklamującym.
4. W przypadku szkoleń zamkniętych i usług doradczych uprawnioną do złożenia reklamacji jest osoba reprezentująca organizację, na zlecenie której zrealizowano projekt, zwana dalej Reklamującym.

§2

Tryb składania reklamacji

1. Reklamujący może złożyć reklamację w terminie 14 dni od daty zakończenia usługi.
2. Reklamacja powinna zostać wniesiona w formie pisemnej na adres: Wszechnica Uniwersytetu Jagiellońskiego Sp. z o.o., ul. Sławkowska 10, 31-016 Kraków lub w formie elektronicznej na adres: biuro@wszechnica.uj.pl.
3. Zgłoszenie reklamacyjne powinno zawierać:
 - a) imię i nazwisko Reklamującego oraz w przypadku projektów zamkniętych nazwę organizacji, którą reprezentuje;

- b) adres Reklamującego lub w przypadku projektów zamkniętych, adres organizacji którą reprezentuje;
- c) dane kontaktowe Reklamującego;
- d) przedmiot reklamacji;
- e) uzasadnienie reklamacji;
- f) oczekiwania wobec Wszechnicy UJ.

§3

Tryb rozpatrzenia reklamacji

1. Zgłoszone reklamacje będą rozpatrzone nie później niż w terminie 7 dni od daty otrzymania reklamacji przez Wszechnicę UJ. Czas rozpatrywania reklamacji może zostać wydłużony ze względu na konieczność podjęcia dodatkowych czynności wyjaśniających.
2. Rozpatrzenie reklamacji odbywa się poprzez:
 - a. rozmowę z klientem w celu doprecyzowania zaistniałej sytuacji (w terminie do 2 dni od daty zgłoszenia reklamacji)
 - b. rozmowę z innymi osobami uczestniczącymi w procesie (trener, konsultant, uczestnicy usługi) oraz zapoznanie się z ankietami ewaluacyjnymi usługi
 - c. ponowną rozmowę z klientem w celu uzgodnienia rozumienia sytuacji oraz ustalenia formy rekompensaty (w terminie do 5 dni od daty pierwszej rozmowy z klientem)
3. W przypadku uznania zasadności reklamacji możliwe są m.in. następujące formy rekompensaty:
 - a) zwrot części poniesionych kosztów;
 - b) powtórzenie szkolenia;
 - c) dodatkowe działania rozwojowe (coachingi indywidualne, dodatkowy dzień szkolenia, konsultacje, czasopismo branżowe Know How)

4. Decyzja dotycząca reklamacji zostanie przekazana Reklamującemu niezwłocznie w formie pisemnej lub elektronicznej na podany przez niego adres do kontaktu.
5. Po przekazaniu Reklamującemu decyzji w sprawie reklamacji, Wszechnica UJ zobowiązuje się do wdrożenia ustalonej formy rekompensaty.