

## **PROCEDURA KANCELARII FINANSOWEJ LEX W ZAKRESIE REKLAMACJI USŁUG SZKOLENIOWYCH I POSTĘPOWANIA W PRZYPADKU WYSTĄPIENIA SYTUACJI NIEPRZEWIDZIANYCH**

Niniejsza procedura ma na celu podniesienie jakości usług szkoleniowych oferowanych przez Kancelarię Finansową LEX poprzez zapewnienie sprawnego i efektywnego rozpatrywania ewentualnych reklamacji oraz wprowadzenie działań korygujących prowadzących do ich maksymalnego ograniczenia a tym samym do zwiększenia poziomu satysfakcji Klientów.

### **§ 1**

Klienci uczestniczący w szkoleniach organizowanych i prowadzonych przez Kancelarię Finansową LEX mają możliwość zgłoszenia reklamacji w formie korespondencji mailowej na adres e-mail [biuro@kf-lex.pl](mailto:biuro@kf-lex.pl) lub listownie na adres ul. Grójecka 43/15, 02-031 Warszawa.

### **§ 2**

Reklamacja może dotyczyć szkolenia, w którym Klient uczestniczył i może dotyczyć:

- 1) braku zgodności przeprowadzonego szkolenia z ofertą dotyczącą szkolenia, zaproszeniem do udziału w szkoleniu lub inną oficjalnie zaprezentowaną informacją o szkoleniu,
- 2) zastrzeżeń do poziomu merytorycznego szkolenia,
- 3) zastrzeżeń do pracy osoby prowadzącej - Wykładowcy lub innych osób zaangażowanych bezpośrednio w organizację szkolenia,
- 4) zastrzeżeń co do warunków przeprowadzenia szkolenia (np. technicznych, czy lokalowych).

### **§ 3**

Reklamację należy zgłosić najpóźniej w terminie 7 dni od dnia zakończenia szkolenia.

### **§ 4**

Zgłoszenie reklamacyjne winno zawierać:

- 1) dane dotyczące szkolenia (temat, data szkolenia, miejsce szkolenia, osoba prowadząca),
- 2) podstawowe dane uczestnika szkolenia,

- 3) zwięzłą prezentację zastrzeżeń lub innego problemu związanego ze szkoleniem,
- 4) sugestie uczestnika co do sposobu rozwiązania problemu i ewentualnej rekompensaty,
- 5) oczekiwania uczestnika co do formy udzielenia odpowiedzi.

## **§ 5**

1. Kancelaria Finansowa LEX rozpatrzy reklamację w terminie 14 dni od daty jej otrzymania. W sytuacjach skomplikowanych czas na rozpatrzenie reklamacji może zostać wydłużony do 28 dni.
2. Kancelaria Finansowa LEX zastrzega sobie prawo zwrócenia się do uczestnika szkolenia o przekazanie dodatkowych informacji, które mogą okazać się istotne dla rozpatrzenia reklamacji.
3. Kancelaria Finansowa LEX zastrzega sobie prawo odmowy rozpatrzenia reklamacji jeżeli została zgłoszona po terminie, o którym mowa w § 3 lub nie zawiera elementów wskazanych w § 4 niniejszego Regulaminu, a także w sytuacji, w której uczestnik nie przekazał dodatkowych informacji, o których mowa w ust.2 niniejszego §.

## **§ 6**

1. Rozpatrzenie reklamacji nastąpi po przeanalizowaniu zgłoszonego zastrzeżenia oraz po wysłuchaniu prowadzącego lub innej osoby bezpośrednio zaangażowanej w organizację szkolenia, jeżeli reklamacja jest związana z ich działaniem.
2. W sytuacji, w której w przypadku szkolenia, którego reklamacja dotyczy zastosowanie miały ankiety ewaluacyjne dostarczone do Kancelarii Finansowej LEX po jego zakończeniu, reklamacja może zostać uwzględniona wyłącznie w sytuacji, w której średnia ocen wystawiona przez uczestników szkolenia jest niższa niż ocena znajdująca się w połowie skali np. poniżej 5 dla skali od 1 do 10.

## **§ 7**

W przypadku pozytywnego rozpatrzenia reklamacji Kancelaria Finansowa Lex proponuje uczestnikowi jedną z poniższych form rekompensaty:

- 1) ponowny udział w szkoleniu o tożsamej lub podobnej tematyce jeśli takie szkolenie będzie planowane,
- 2) dodatkowe wyjaśnienia lub konsultacje mailowe z osobą prowadzącą szkolenie lub innym współpracownikiem Kancelarii Finansowej LEX posiadającym wiedzę w temacie objętym szkoleniem,
- 3) zniżkę do maksymalnie 20% na inne szkolenie organizowane przez Kancelarię Finansową LEX.

## **§ 8**

1. W przypadku zajścia nieprzewidzianego zdarzenia związanego z bezpieczeństwem uczestników szkolenia Kancelaria Finansowa LEX stosuje obowiązujące w miejscu szkolenia procedury BHP i ppoż.
2. W sytuacji zagrożenia, osoba prowadząca szkolenie lub inna osoba odpowiedzialna za organizację szkolenia z ramienia Kancelarii Finansowej LEX niezwłocznie kontaktuje się z osobami odpowiedzialnymi za bezpieczeństwo obiektu, w którym szkolenie ma być przeprowadzone a jeśli to konieczne to z odpowiednimi służbami.
3. Uczestnicy szkolenia mają obowiązek dostosowania się do poleceń organizatora szkolenia dotyczących bezpieczeństwa.

## **§ 9**

1. W przypadku zajścia zdarzenie, które może uniemożliwić lub znacząco utrudnić przeprowadzenie szkolenia (np. choroba osoby prowadzącej szkolenie, brak dostępności miejsca przeznaczonego na szkolenie z powodów niezależnych od organizatora), Kancelaria Finansowa LEX niezwłocznie podejmuje kroki mające na celu zastąpienie osób prowadzących szkolenie innymi osobami posiadającymi odpowiedni poziom wiedzy, zmianę miejsca przeprowadzenia szkolenia lub przełożenie terminu szkolenia na dogodny i możliwie bliski założonemu termin.
2. O zmianach w zakresie osób prowadzących szkolenia, miejsca jego przeprowadzenia lub o zmianie terminu szkolenia Kancelaria Finansowa LEX zawiadamia uczestników szkolenia w sposób przewidziany dla informacji o planowanym szkoleniu.

## **§ 10**

Kancelaria Finansowa LEX zastrzega sobie prawo do wykluczenia uczestnika z uczestnictwa w danym szkoleniu, jeżeli jego zachowanie zagraża bezpieczeństwu jego lub innych uczestników szkolenia a także w sytuacjach jeżeli swoim rażąco nagannym zachowaniem uniemożliwia on przeprowadzenie szkolenia lub utrudnia innym uczestnikom udział w szkoleniu.