

Procedura zgłaszania skarg i reklamacji na usługi szkoleniowe

Dbając o najwyższe standardy usług szkoleniowych firma APS Solutions Sp. z o. o. stosuje Procedurę Reklamacji realizowanych usług szkoleniowych opisaną poniżej.

1. Reklamacje można zgłaszać do APS Solutions Sp. z o. o. w formie pisemnej, listem poleconym lub mailem, najpóźniej w terminie siedmiu dni kalendarzowych od daty zakończenia realizacji danej usługi szkoleniowej na adres firmy:
APS SOLUTIONS SP. Z O.O.
ul. Kazimierza Drewnowskiego 2, 61-248 Poznań
biuro@bestdriver.pl
2. Zgłoszenie reklamacyjne powinno zawierać:
 - a. dane kontaktowe podmiotu, zgłaszającego reklamację, tj. minimum imię i nazwisko lub nazwę firmy, adres, telefon, e-mail,
 - b. nazwę i datę usługi,
 - c. imię i nazwisko instruktora/ wykładowcy prowadzącego zajęcia,
 - d. przedmiot reklamacji – opis zgłoszonego problemu i uzasadnienie
3. Proponowany sposób rozwiązania sprawy- oczekiwania wobec firmy APS Solutions Sp. z o. o, m.in:
 - bezpłatne dodatkowe materiały dydaktyczne, w wyniku niezadowolenia uczestników szkolenia oraz osób reprezentujących Klienta, bezpłatne powtórzenie szkolenia z innym trenerem, z zastrzeżeniem, że średnia (wszystkich uczestników szkolenia) ocen z danej usługi szkoleniowej jest niższa niż 3.0 w skali od 1 do 5 punktów uzyskanej z poszkoleniowej ankiety ewaluacyjnej,
 - zwrot kosztów usługi wyłącznie w przypadku niestawienia się trenera w dniu realizacji usługi bez wcześniejszego powiadomienia uczestnika o zmianie terminu/ odwołaniu usługi drogą mailową lub telefoniczną.
4. APS Solutions Sp. z o. o ma 14 dni roboczych na rozpatrzenie reklamacji od momentu wpłynięcia zgłoszenia, a w przypadkach wymagających dodatkowych czynności wyjaśniających czas rozpatrywania reklamacji może ulec wydłużeniu. Decyzja dotycząca reklamacji z ewentualną propozycją rekompensaty w przypadku, gdy reklamacja jest zasadna, zostanie przesłana składającemu reklamację pocztą elektroniczną lub pocztą tradycyjną.
5. Firma APS Solutions Sp. z o. o. zastrzega sobie prawo do pozostawienia reklamacji bez rozpatrzenia, jeżeli reklamacja będzie wynikać z nieznanomości powyższych zasad.



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