

# Procedura Reklamacji

W BERNDSON wyróżniamy 4 typy reklamacji:

## **TYP 1.**

Reklamacja spowodowana odwołaniem szkolenia:

- Odwołanie z przyczyn leżących po stronie organizatora.
- Odwołanie z powodu choroby lub nieobecności trenera.
- Odwołanie z powodu siły wyższej.

## **TYP 2.**

Reklamacja miejsca szkolenia:

- Wielkość, przestronność sali szkoleniowej.
- Wyposażenie sali szkoleniowej.
- Jakość przerw kawowych oraz obiadów.
- Obsługa hotelu/ośrodka.

## **TYP 3.**

Reklamacja przebiegu szkolenia:

- Zmiana wcześniej ustalonych godzin realizacji szkolenia.
- Nadmierna lub zbyt mała ilość przerw w trakcie szkolenia.
- Brak metod warsztatowych na szkoleniu.
- Brak realizacji programu szkolenia.

#### **TYP 4.**

Reklamacja trenera prowadzącego szkolenie:

- Używanie wulgarного języka podczas szkolenia.
- Ignorowanie pytań uczestników.
- Brak należytej kontroli nad grupą.
- Lekceważący stosunek do uczestników.
- Brak merytorycznego przygotowania.

#### **FORMA ZGŁASZANIA REKLAMACJI**

- Reklamacje przyjmowane są wyłącznie w formie pisemnej.
- Reklamacje należy składać pisząc pod adres: [szkolenia@berndson.com](mailto:szkolenia@berndson.com)
- Reklamacje są rozstrzygane w terminie do 30 dni od daty przyjęcia zgłoszenia.