

TMSys sp. z o.o. stosuje Procedurę Reklamacji realizowanych usług szkoleniowych zgodnie z treścią poniżej.

1. Reklamacje można zgłaszać do TMSys sp. z o.o. w formie pisemnej, listem poleconym lub mailem, na adres organizatora wskazany poniżej, najpóźniej w terminie czternastu dni od daty zakończenia realizacji danej usługi szkoleniowej. Reklamację można złożyć najpóźniej w ciągu 7 dni licząc od dnia zakończenia szkolenia.

1. Reklamacja zostanie uwzględniona wyłącznie, jeżeli średnia ocen z danej usługi szkoleniowej jest niższa niż 35 w skali od 1 do 112 punktów uzyskanej z ankiety ewaluacyjnej (ocena reakcji na szkolenie lub inną usługę rozwojową). Dotyczy to zarówno usług o charakterze zamkniętym, realizowanych na potrzeby konkretnego przedsiębiorstwa jak i usług o charakterze otwartym, w którym uczestniczą osoby indywidualne. TMSys sp. z o.o. chce uniknąć subiektywnej oceny poszczególnych uczestników szkoleń, dlatego wzięte pod uwagę zostaną oceny wszystkich uczestników danego szkolenia, co pozwoli na jego obiektywną opinię. Reklamacja nie zostanie zatem uwzględniona, w przypadku, gdy średnia ocen z usługi w ankiecie ewaluacyjnej wynosi powyżej 3.0., niezależnie od oceny osoby składającej reklamację.

Kontakt:

TMSys sp. z o.o.

31-574 Kraków

ul. Ciepłownicza 23

tel. (12) 430 04 16

@: [szkolenia@tmsys.pl](mailto:szkolenia@tmsys.pl)

2. Zgłoszenie reklamacyjne powinno zawierać:
  - o zgłoszony problem – opis
  - o dane kontaktowe do uczestnika/ instytucji, zgłaszającej reklamację, tj. minimum imię i nazwisko lub nazwę firmy, adres, telefon, e-mail
  - o nazwę i datę usługi, wobec której zgłasza się zastrzeżenie
  - o proponowany przez uczestnika szkolenia sposób rozwiązania sprawy
3. Uczestnik usługi, który składa reklamację może wnioskować rekompensatę w postaci:
  - o bezpłatne dodatkowe materiały dydaktyczne
  - o bezpłatne miejsce na szkoleniu o tej samej lub podobnej tematyce
  - o w przypadku reklamacji szkolenia o charakterze zamkniętym, w wyniku niezadowolenia uczestników szkolenia oraz osób reprezentujących Klienta, bezpłatne powtórzenie szkolenia z innym trenerem
  - o 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.

Zgłoszone reklamacje zostaną rozpatrzone nie później niż w ciągu 14 dni liczonych od momentu otrzymania przez organizatora informacji o powstałej nieprawidłowości, zaś w przypadkach szczególnie skomplikowanych nie później niż w ciągu 21 dni (z uwzględnieniem w obu przypadkach dni roboczych). TMSys sp. z o.o. zastrzega sobie prawo do pozostawienia reklamacji bez rozpoznania, jeżeli wynikać będzie ona z nieznanomości postanowień umowy.

Jeżeli zgłoszenie reklamacyjne nie będzie zawierało wszystkich informacji wskazanych w pkt. 2, TMSys sp. z o.o. wyznaczy uczestnikowi szkolenia 7 dniowy termin na złożenie poprawnego zgłoszenie reklamacyjnego.