

## Procedura reklamacji szkoleń

Polskie Stowarzyszenie Rozwoju Psychoterapii stosuje Procedurę Reklamacji realizowanych usług szkoleniowych zgodnie z treścią poniżej.

Reklamacje można zgłaszać do Polskiego Stowarzyszenia Rozwoju Psychoterapii w formie pisemnej, listem poleconym lub mailem, na adres organizatora wskazany poniżej, najpóźniej w terminie czternastu dni od daty zakończenia realizacji danej usługi szkoleniowej.

1. Reklamacja zostanie uwzględniona wyłącznie, jeżeli średnia ocen z danej usługi szkoleniowej jest niższa niż 3.0 w skali od 1 do 5 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.

Polskie Stowarzyszenie Rozwoju Psychoterapii 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:

Polskie Stowarzyszenie Rozwoju Psychoterapii

ul. Sołtysowicka 65A

51-168 Wrocław

e- mail: [biuro@psrp.com.pl](mailto:biuro@psrp.com.pl)

2. Zgłoszenie reklamacyjne powinno zawierać:

- zgłoszony problem – opis
- dane kontaktowe do uczestnika/ instytucji, zgłaszającej reklamację, tj. minimum imię i nazwisko lub nazwę firmy, adres, telefon, e-mail
- nazwę i datę usługi, wobec którego zgłasza się zastrzeżenie
- proponowany przez uczestnika szkolenia sposób rozwiązania sprawy

3. Uczestnik usługi, który składa reklamację może wnioskować o:

- bezpłatne dodatkowe materiały dydaktyczne
- bezpłatne miejsce na szkoleniu o tej samej lub podobnej tematyce
- w przypadku reklamacji szkolenia o charakterze zamkniętym, w wyniku niezadowolenia uczestników szkolenia oraz osób reprezentujących Klienta, bezpłatne powtórzenie szkolenia z innym trenerem
- zwrot kosztów usługi – wyłącznie w przypadku niestawienia się wykładowcy 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).

Polskie Stowarzyszenie Rozwoju Psychoterapii zastrzega sobie prawo do pozostawienia reklamacji bez rozpoznania, jeżeli wynikać będzie ona z nieznaności postanowień umowy. Jeżeli zgłoszenie reklamacyjne nie będzie zawierało wszystkich informacji wskazanych w pkt. 2, PSRP wyznaczy uczestnikowi szkolenia 7 dniowy termin na złożenie poprawnego zgłoszenia reklamacyjnego.

