

Procedura reklamacji realizowanych usług szkoleniowych w New Players Poland Sp. z o.o.

1. Reklamacje można zgłaszać do New Players Poland Sp. z o. o. w formie pisemnej, listem poleconym na adres: ul. Pogodna 2, 62-081 Baranowo lub mailem: biuro@newplayers.pl najpóźniej w terminie 14 dni kalendarzowych od daty zakończenia realizacji danej usługi szkoleniowej.

2. Zgłoszenie powinno zawierać: nazwę, datę i miejsce usługi, wobec którego zgłasza się reklamację dane instytucji, zgłaszającej reklamację opis, powód reklamacji, proponowany sposób rozwiązania sprawy.

3. New Players Poland 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.

4. Reklamacja może zostać uwzględniona w przypadku nienależytego zrealizowania Szkolenia z wyłącznej winy Zleceniobiorcy. Przez „*nienależyte zrealizowanie zlecenia z wyłącznej winy Zleceniobiorcy*”, należy rozumieć: skrócenie czasu wykonania zlecenia lub nierealizowanie programu lub realizację programu na niezadowalającym poziomie merytorycznym, wynikającym z ocen uczestników tj. średnia ocen w ankietach poszkoleniowych – poniżej 3,0 (w skali 1-6) przy założeniu, że ankietę wypełni nie mniej niż 70 % uczestników szkolenia. Do średniej ocen nie liczy się ocena punktów w ankiecie, które dotyczą warunków szkoleniowych, ponieważ nie są zależne od Zleceniobiorcy.

5. Odbiorca usługi, który składa reklamację może wnioskować o:

- a) przeprowadzenie przez Zleceniobiorcę, w ustalonym wspólnie ze Zleceniodawcą terminie, ponownego Szkolenia dla tej samej grupy uczestników.
- b) indywidualne konsultacje (mailowo lub telefoniczne) z innym trenerem.
- c) realizację Kary umownej (jeżeli umowa takie przewiduje).

New Players Poland Sp. z o. o. zastrzega sobie prawo do pozostawienia reklamacji bez rozpatrzenia, jeżeli reklamacja zostanie złożona po przekroczeniu terminu o którym mowa w punkcie 1. W przypadku gdy reklamacja nie będzie zawierać wszystkich informacji, o których mowa w punkcie 2, New Players Poland Sp. z o. o. powiadomi mailowo lub telefonicznie zgłaszającego reklamację o tym fakcie oraz o możliwości złożenia uzupełnionej reklamacji w ciągu 7 dni roboczych.