

PROCEDURA REKLAMACJI
SZYBKI ANGIELSKI METODĄ COLINA ROSE
(obowiązuje od dnia 9 września 2019)

1. Europejski Instytut Edukacji Engram stosuje procedurę reklamacji dotyczącą sytuacji, w których Kurs nie został zrealizowany zgodnie z umową.
2. Zamawiający ma prawo złożenia reklamacji kursu języka angielskiego, jeżeli nie został on zrealizowany zgodnie z ofertą, kartą usługi lub zawartą umową.
3. Zamawiający może powołać się na uchybienia, błędy lub inne działania noszące znamiona nienależytego wykonania umowy w terminie 14 dni roboczych od dnia zakończenia kursu.
4. Skarga lub reklamacja powinna zostać złożona w formie pisemnej na adres: Europejski Instytut Edukacji Engram Sp. z o.o., ul. Karpińskiego 22, 30-657 Kraków, na formularzu stanowiącym Załącznik nr 1 do niniejszej procedury za pośrednictwem poczty tradycyjnej lub poczty elektronicznej na adres: angielski@euroengram.edu.pl lub doręczona osobiście do siedziby Instytutu Engram.
5. Zgłoszenie reklamacyjne powinno zawierać nazwę firmy i/lub imię i nazwisko uczestnika, dane kontaktowe osoby zgłaszającej reklamację, przedmiot reklamacji (nazwa kursu, termin i miejsce realizacji), uzasadnienie merytoryczne i formalne reklamacji, oczekiwania wobec Instytutu Engram.
6. W Instytucie Engram prowadzony jest Elektroniczny Rejestr Reklamacji i Skarg.
7. W przypadku reklamacji jest ona zgłaszana Specjaliście metody Colina Rose oraz w dalszej kolejności na polecenie Specjalisty metody Colina Rose kierowana do Prawnika EIE Engram. W zależności od przedmiotu reklamacji sprawy organizacyjne wyjaśniane są z Młodszym specjalistą ds. organizacji szkoleń, a sprawy merytoryczne z Metodykiem. Każda sprawa jest rozpatrywana indywidualnie i niezwłocznie (ale nie później niż do 14 dni roboczych).
8. Instytut Engram ma 14 dni roboczych na rozpatrzenie reklamacji, a w przypadkach wymagających dodatkowych czynności wyjaśniających czas rozpatrywania reklamacji może ulec wydłużeniu maksymalnie do 21 dni roboczych.
9. Instytut Engram ma prawo zwrócić się do składającego skargę lub reklamację o dodatkowe pisemne wyjaśnienia.
10. Wszystkie nieprzewidziane sytuacje są zgłaszane na bieżąco do Młodszego specjalisty ds. organizacji szkoleń. Młodszy specjalista ds. organizacji szkoleń konsultuje każdą ze zgłoszonych sytuacji ze Specjalistą metody Colina Rose, a jeśli dotyczy ona kwestii

programowych (założenia metody Colina Rose) lub Trenera prowadzącego warsztaty również z Metodykiem.

11. W przypadku zgłoszenia przez Zamawiającego zastrzeżeń do metody wynikających z niewłaściwego przyporządkowania do poziomu zaawansowania językowego danej grupy i potwierdzeniu zaistniałej sytuacji przez Trenera, Młodszy specjalista ds. organizacji szkoleń powinien zaproponować Zamawiającemu:
- indywidualne spotkanie z Metodykiem,
 - inną grupę warsztatową, która znajduje się na właściwym poziomie zaawansowania językowego i realizacji programu nauczania (nr warsztatów),
 - dokończenie kursu w trybie indywidualnym – dopłata za kurs indywidualny zależy od ilości warsztatów, które pozostały do zrealizowania.

Załącznik 1.



Formularz zgłoszenia skargi/reklamacji

1. Opis zgłoszonego problemu:

.....
.....
.....
.....
.....
.....

2. Dane uczestnika kursu lub firmy zlecającej szkolenie (imię, nazwisko, adres, telefon, e-mail):

.....
.....

3. Nazwa, data i miejsce realizacji zajęć:

.....

4. Oczekiwania dotyczące formy rekompensaty:

.....
.....
.....
.....

Miejscowość Data Podpis.....