PROCEDURA REKLAMACJI I INFORMACJI ZWROTNYCH DLA USŁUG SZKOLENIOWYCH I DORADCZYCH W NODN Progresfera

Niniejsza procedura stanowi ramy działania dla zarządu oraz pracowników NODN Progresfera w zakresie efektywnego rozpatrywania reklamacji i zażaleń Klientów, zapewniając jednocześnie transparentność i odpowiedzialność wobec Klientów.

Procedura reklamacji i zażaleń dla usług szkoleniowych i doradczych w NODN Progresfera została wdrożona, by pomóc w efektywnym zarządzaniu jakością usług oraz w utrzymaniu wysokiego poziomu satysfakcji Klientów.

1. **Zasady i tryb zgłaszania reklamacji i informacji zwrotnych:**

- Reklamacje i informacje zwrotne są przyjmowane na piśmie - poprzez złożony formularz: osobiście, pocztą tradycyjną poprzez e-mail, lub poprzez formularz na stronie internetowej www.progresfera.edu.pl w ciągu 7 dni od daty zakończenia usługi szkoleniowej/doradczej.
- Klient podczas zgłoszenia powinien podać swoje dane kontaktowe, opis problemu oraz oczekiwane rozwiązanie.

2. **Wytyczne dotyczące terminów i form komunikacji z klientami:**

- Odpowiedź na zgłoszenie następuje w ciągu maksymalnie 14 dni roboczych, chyba, że mamy do czynienia z trudniejszymi oraz bardziej skomplikowanymi przypadkami: 21 dni (dotyczy to sytuacji, w których konieczna jest konsultacja u rzeczoznawcy lub opinia zewnętrzna eksperta).

3. **Analizy i rozpatrywanie zgłoszeń:**

- Zgłoszenia są analizowane przez wyznaczoną osobę.
- Rozpatrzenie zgłoszenia obejmuje weryfikację faktów i ewentualne konsultacje.

4. **Zasady dokumentowania i monitorowania podjętych działań**

- Wszystkie kroki procesu są dokumentowane.
- Wprowadzanie poprawek w celu zapobiegania podobnym problemom w przyszłości.

Pełen zakres procedury reklamacyjnej dotyczący realizowanych przez NODN Progresfera szkoleń oraz doradztwa dla Klientów został zawarty w dokumencie: **REGULAMIN SZKOLENIA,** zamieszczony jest również na stronie internetowej www.progresfera.edu.pl