

Warunki składania reklamacji

§1

Informacje ogólne

1. Opisane w niniejszym dokumencie warunki, dotyczą wszystkich usług świadczonych przez Think Twice.
2. Jeżeli rozstrzygnięcia dotyczące reklamacji w dwustronnych umowach z klientami lub regulaminach szkoleń otwartych prowadzonych przez Think Twice zostały zdefiniowane w inny sposób, mają one moc nadrzędną wobec zapisów niniejszego dokumentu.
3. W przypadku szkoleń otwartych uprawnionym do złożenia reklamacji jest Uczestnik szkolenia, zwany dalej Reklamującym.
4. W przypadku pozostałych usług uprawnioną do złożenia reklamacji jest osoba reprezentująca organizację, na zlecenie której zrealizowano projekt, zwana dalej Reklamującym.

§2

Tryb składania reklamacji

1. Reklamujący może złożyć reklamację w terminie 14 dni od daty zakończenia usługi.
2. Reklamacja powinna zostać wniesiona w formie pisemnej na adres: Think Twice Sp. z o.o., ul. Sławkowska 10, 31-016 Kraków lub w formie elektronicznej na adres: kontakt@thinktwice.pl.
3. Zgłoszenie reklamacyjne powinno zawierać:
 - a. imię i nazwisko Reklamującego oraz w przypadku §1 pkt.4 nazwę organizacji, którą reprezentuje;
 - b. adres Reklamującego lub w przypadku §1 pkt.4, adres organizacji którą reprezentuje;
 - c. dane kontaktowe Reklamującego;
 - d. przedmiot reklamacji;
 - e. uzasadnienie reklamacji;
 - f. oczekiwania wobec organizatora.

Tryb rozpatrzenia reklamacji

1. Zgłoszone reklamacje będą rozpatrzone nie później niż w terminie 14 dni roboczych od daty otrzymania reklamacji przez Think Twice. Czas rozpatrywania reklamacji może zostać wydłużony ze względu na konieczność podjęcia dodatkowych czynności wyjaśniających.
2. Rozpatrzenie reklamacji odbywa się poprzez:
 - a. rozmowę z klientem w celu doprecyzowania zaistniałej sytuacji (w terminie do 3 dni roboczych od daty zgłoszenia reklamacji),
 - b. rozmowę z innymi osobami uczestniczącymi w procesie (trener, konsultant, koordynator, uczestnicy usługi) oraz zapoznanie się z ankietami ewaluacyjnymi usługi,
 - c. ponowną rozmowę z klientem w celu uzgodnienia rozumienia sytuacji oraz ustalenia formy rekompensaty (w terminie do 7 dni roboczych od daty pierwszej rozmowy z klientem).
3. W przypadku uznania zasadności reklamacji możliwe są m.in. następujące formy rekompensaty:
 - a) zwrot części poniesionych kosztów.
 - b) powtórzenie szkolenia;
 - c) dodatkowe działania rozwojowe (coachingi indywidualne, dodatkowy dzień szkolenia, konsultacje).
4. Decyzja dotycząca reklamacji zostanie przekazana Reklamującemu niezwłocznie w formie pisemnej lub elektronicznej na podany przez niego adres do kontaktu.
5. Po przekazaniu Reklamującemu decyzji w sprawie reklamacji, Think Twice zobowiązuje się do wdrożenia ustalonej formy rekompensaty.