

# REKLAMACJE W FORCE PR - USŁUGA SZKOLENIOWA

## Model postępowania reklamacyjnego w firmie Force PR dla oferty szkoleniowej

Firma Force PR zobowiązuje się do zapewnienia najwyższego standardu obsługi klientów. W przypadku wystąpienia zastrzeżeń do oferty szkoleniowej, wprowadziliśmy przejrzysty model reklamacyjny, który pozwala na szybkie i efektywne rozwiązywanie problemów.

### Kroki postępowania reklamacyjnego

#### 1. Zgłoszenie reklamacji

- Klient zgłasza reklamację poprzez przesłanie zgłoszenia e-mailowego na adres: [kontakt@forcepr.pl](mailto:kontakt@forcepr.pl)
- W zgłoszeniu powinny znaleźć się:
  - Imię i nazwisko lub nazwa firmy zgłaszającej.
  - Opis problemu (z datą szkolenia, nazwą szkolenia, miejscem itp.).
  - Sugerowane rozwiązanie (np. zwrot części kosztów, zmiana terminu szkolenia itp.).

#### 2. Potwierdzenie przyjęcia reklamacji

- Klient otrzymuje potwierdzenie przyjęcia zgłoszenia w ciągu 24 godzin od momentu przesłania reklamacji. W potwierdzeniu zawarte są informacje o:
  - Przyjęciu/odrzuconiu zgłoszenia reklamacyjnego.
  - Przewidywanym terminie rozwiązania sprawy (maksymalnie 14 dni roboczych).

#### 3. Analiza zgłoszenia

- Zespół ds. obsługi reklamacji weryfikuje zasadność zgłoszenia oraz analizuje dokumenty, materiały i informacje dotyczące szkolenia.
- W razie potrzeby kontaktuje się z klientem w celu uzyskania dodatkowych informacji.

#### 4. Rozwiązanie problemu

- Po analizie klientowi zostaje zaproponowane jedno z możliwych rozwiązań:
  - **Rekompensata finansowa** – w przypadku, gdy szkolenie nie spełniło oczekiwań z powodu uchybień po stronie Force PR.
  - **Zmiana terminu szkolenia** – jeśli problem wynikał z przeszkód organizacyjnych lub losowych.
  - **Inne świadczenia** – np. dostęp do dodatkowych materiałów edukacyjnych lub bezpłatny udział w kolejnym szkoleniu.

#### 5. Finalizacja reklamacji

- Firma przedstawia klientowi ostateczne stanowisko w sprawie reklamacji. Wszystkie ustalenia są dokumentowane i potwierdzane pisemnie.
- Klient otrzymuje szczegółowe wyjaśnienie podjętej decyzji.

#### 6. Monitorowanie i zapobieganie

- Zgłoszenia reklamacyjne są rejestrowane w wewnętrznej bazie, co pozwala analizować najczęstsze problemy.
- Firma wprowadza działania zapobiegawcze w oparciu o zgłoszenia, np. aktualizację procedur szkoleniowych lub dodatkowe szkolenia dla trenerów.

**Force PR dba o transparentność i skuteczność w obsłudze reklamacji, co jest fundamentem naszej relacji z klientami.**