**FORMULARZ REKLAMACJI**

1. Zgłaszany problem – opis
…………………………………………………………………………………………………………………………
…………………………………………………………………………………………………………………………
…………………………………………………………………………………………………………………………
…………………………………………………………………………………………………………………………
…………………………………………………………………………………………………………………………
…………………………………………………………………………………………………………………………
2. Dane kontaktowe do uczestnika/organizacji zgłaszającej reklamację
3. imię i nazwisko lub nazwa firmy

…………………………………………………………………………………………………………………………
…………………………………………………………………………………………………………………………

1. adres:

…………………………………………………………………………………………………………………………
…………………………………………………………………………………………………………………………

1. telefon:

…………………………………………………………………………………………………………………………

1. e-mail:

…………………………………………………………………………………………………………………………

1. Tytuł, termin i miejsce usługi, wobec którego zgłasza się zastrzeżenie

…………………………………………………………………………………………………………………………
…………………………………………………………………………………………………………………………
…………………………………………………………………………………………………………………………

…………………………………………………………………………………………………………………………

1. Proponowany przez uczestnika/organizację szkolenia sposób rozwiązania sprawy

…………………………………………………………………………………………………………………………
…………………………………………………………………………………………………………………………
…………………………………………………………………………………………………………………………
…………………………………………………………………………………………………………………………
…………………………………………………………………………………………………………………………

UWAGI:

1. W przypadku braku satysfakcji z poziomu merytorycznego lub formalnego realizacji usługi klient ma prawo zgłosić reklamację w formie pisemnej w terminie do 7 dni od dnia zakończenia usług.

a) Reklamacja zostanie uwzględniona wyłącznie, jeżeli średnia ocen z danej usługi szkoleniowej jest niższa niż 3.5 w skali od 1 do 5 punktów uzyskanej z ankiety ewaluacyjnej (ocena reakcji na szkolenie lub inną usługę rozwojową). Dotyczy to zarówno usług o charakterze zamkniętym, realizowanych na potrzeby konkretnego przedsiębiorstwa, jak i usług o charakterze otwartym, w którym uczestniczą osoby indywidualne. Organizator chce uniknąć subiektywnej oceny poszczególnych uczestników szkoleń, dlatego wzięte pod uwagę zostaną oceny wszystkich uczestników danego szkolenia, co pozwoli na jego obiektywną opinię. Reklamacja nie zostanie zatem uwzględniona, w przypadku, gdy średnia ocen z usługi w ankiecie ewaluacyjnej wynosi powyżej 3.5, niezależnie od oceny osoby składającej reklamację.

b) Organizator szkolenia 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. PO tym czasie zostanie Klientowi/Uczestnikowi/Organizacji przesłane pisemne stanowisko Organizatora w przedmiotowej sprawie.

c) Organizator szkolenia ma prawo zwrócić się do składającego skargę lub reklamacje o dodatkowe pisemne wyjaśnienia.

d) Organizator szkolenia zastrzega sobie prawo do braku odpowiedzi na złożoną reklamację w przypadku, gdy będzie niezrozumiała albo, gdy będzie zaprzeczała zapisom zawartym w umowie lub procedurze zarządzania jakością usług szkoleniowych
2. Reklamacja o niezadowalającej jakości usługi powinna zawierać możliwie pełny opis uchybień i wyjaśnienia zastrzeżeń oraz dowody np. opinie innych uczestników.

3. Uczestnik w ramach gwarancji może otrzymać następujące formy rekompensaty:

a) możliwość konsultacji indywidualnych lub propozycję ponownego udziału w zajęciach z tego samego zakresu szkolenia (do wykorzystania w określonym czasie);
b) powtórzenie szkolenia w innym terminie;
c) zniżka 10% na kolejne szkolenie;
d) otrzymanie dodatkowych materiałów edukacyjnych. Pozostałe kwestie związane z reklamacją normowane są przez Kodeks Cywilny.