

<b>NADAWCA</b>	
osoba kontaktowa	
dane kontaktowe	
adres e-mail	
Telefon kontaktowy	
<b>ODBIORCA</b>	
osoba kontaktowa	
nazwa firmy	
adres firmowy	
Telefon kontaktowy	

....., dn. ....

### REKLAMACJA USŁUGI SZKOLENIOWEJ

Niniejszym oświadczam, iż na podstawie ustawy z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego (Dz. U. z 2002 r. Nr 141, poz. 1176 z późn. zm.), zgłaszam niezgodność towaru z umową.

<b>WYPEŁNIA ZGŁASZAJĄCY</b>
Nazwa reklamowanej usługi
Data zakupu usługi
Data stwierdzenia wady
Uzasadnienie reklamacji
Propozycja rekompensaty zgłaszającego
Czytelny podpis zgłaszającego
Propozycje rekompensaty usługodawcy: <ul style="list-style-type: none"> <li>• bezpłatne dodatkowe materiały dydaktyczne uzupełniające brakującą wiedzę</li> <li>• konsultacje z wykładowcami</li> </ul>



<b>WYPEŁNIA USŁUGODAWCA</b>	
Potwierdzenie przyjęcia reklamacji (data i podpis osoby upoważnionej, pieczęć firmowa)	
Decyzja usługodawcy	
Data, pieczęć i podpis osoby decyzyjnej	



## REGULAMIN REKLAMACJI USŁUGI SZKOLENIOWEJ

1. Klient ma prawo oczekiwać, że:
  - zostaną spełnione założone cele szkolenia,
  - zostaną zapewnione komfortowe warunki pracy (o ile za organizację szkolenia odpowiada firma szkoleniowa),
  - prowadzący szkolenie przeprowadzi zajęcia w sposób profesjonalny zgodnie ze specyfiką kształcenia osób dorosłych,
  - w czasie szkolenia zostanie zrealizowany zakres merytoryczny szkolenia,
  - zostaną spełnione inne formalne warunki umowy.
2. Instytucja szkoleniowa ma prawo oczekiwać, że:
  - uczestnicy szkolenia w pełni zaangażują się w proces kształcenia,
  - uczestnicy chętnie wezmą udział w przygotowanych przez trenera działaniach i ćwiczeniach,
  - uczestnicy dostosują się do ustalonych w czasie szkolenia reguł,
  - zostaną spełnione inne formalne warunki umowy,
  - w przypadku szkoleń realizowanych w ramach projektów dofinansowanych z funduszy unijnych w ramach EFS uczestnicy dopełnią wszystkich formalności przewidzianych regulaminem projektu.
3. Uczestnik szkolenia (w przypadku szkoleń otwartych) lub zlecający (w przypadku szkoleń zamkniętych) może złożyć skargę lub reklamację jeśli ma zastrzeżenia do kwestii zawartych w pkt. 1 niniejszej procedury.
4. Skarga lub reklamacja powinna zostać złożona w formie pisemnej na formularzu stanowiącym Załącznik nr 1 do niniejszej procedury za pośrednictwem poczty, poczty elektronicznej lub doręczona osobiście do biura firmy.
5. Reklamację można złożyć najpóźniej w ciągu 14 dni licząc od dnia zakończenia szkolenia.
6. Organizator szkolenia zastrzega sobie prawo do pozostawienia reklamacji bez rozpatrzenia, jeżeli reklamacja zostanie złożona po przekroczeniu terminu, o którym mowa w pkt. 5 niniejszej procedury.
7. Organizator szkolenia ma 14 dni roboczych na rozpatrzenie reklamacji, a w przypadkach wymagających dodatkowych czynności wyjaśniających czas rozpatrywania reklamacji może ulec wydłużeniu.
8. Organizator szkolenia ma prawo zwrócić się do składającego skargę lub reklamację o dodatkowe pisemne wyjaśnienia.
9. 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.
10. Możliwe formy rekompensaty:
  - a) bezpłatne dodatkowe materiały dydaktyczne uzupełniające brakującą wiedzę
  - b) konsultacje z wykładowcami
11. Pozostałe kwestie związane z reklamacją normowane są przez Kodeks Cywilny.

