



## PROCEDURA REKLAMACYJNA

1. Uczestnik szkolenia ma prawo do złożenia reklamacji nie później niż 7 dni po zakończeniu szkolenia. Organizator zastrzega sobie prawo do nierozpatrzenia reklamacji po przekroczeniu w/w terminu.
2. Reklamacja szkolenia zostanie uwzględniona wyłącznie, jeżeli średnia ocen z danej usługi szkoleniowej jest niższa niż 3 w skali od 1 do 5 punktów uzyskanej z ankiety oceny szkolenia.
3. Reklamacja musi zostać złożona w formie pisemnej listem poleconym, lub osobiście na adres wskazany w §2 pkt.1 niniejszego regulaminu.
4. Reklamacja powinna zostać zgłoszona na formularzu reklamacyjnym stanowiącym zał. 1 do niniejszej procedury reklamacyjnej i doręczona do Organizatora osobiście, pocztą tradycyjną na adres Agencja Kontakt ul.Komuny Paryskiej 39-41, 50-451 Wrocław lub skanem na adres mailowy: [szkolenia@kontakt.pl](mailto:szkolenia@kontakt.pl)
5. Organizator rozpatrzy reklamację w ciągu 14 dni roboczych od jej otrzymania.
6. W przypadku uznania reklamacji w całości lub częściowo, firma szkoleniowa zaproponuje jedną z następujących form rekompensaty:
  - a. powtórzenie szkolenia w innym terminie,
  - b. realizacja dodatkowej formy wsparcia, uzupełniającej szkolenie,
  - c. zniżka 20% na kolejne szkolenie
  - d. otrzymanie dodatkowych materiałów edukacyjnych
  - e. zmiana szkoleniowca
  - f. zmiana poziomu szkolenia
  - g. zmiana tematu szkolenia
7. Rekompensata zostanie zrealizowana w terminie ustalonym pomiędzy Organizatorem, a osobą składającą reklamację.
8. O decyzji w sprawie reklamacji składający reklamację zostanie powiadomiony drogą pocztową, telefoniczną lub drogą elektroniczną.



Załącznik nr 1 – Formularz zgłoszenia skargi/reklamacji

1.Powód reklamacji:

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

2.Dane uczestnika szkolenia/ firmy zlecającej szkolenie (imię, nazwisko, adres, telefon, e-mail):

.....  
.....  
.....

3.Nazwa, data rozpoczęcia i zakończenia szkolenia, miejsce odbywania szkolenia:

.....

4.Oczekiwana forma rekompensaty (zgodnie z pkt. 6 procedury reklamacji):

.....  
.....  
.....  
.....

Miejscowość .....

Data .....

.....  
Podpis uczestnika szkolenia/  
firmy zlecającej szkolenie