

**GAMMA D. DIDIUK I M. WASILEWSKI SPÓŁKA JAWNA**  
**UL. MYŚŁOWICKA 15**  
**01-612 WARSZAWA**

#### **PROCEDURA REKLAMACJI USŁUGI ROZWOJOWEJ**

1. Organizatorem usług rozwojowych jest Gamma D. Didiuk i M. Wasilewski Spółka Jawna, z siedzibą w Warszawie (01-612) przy ul. Myśłowickiej 15, NIP: 113-26-90-108, Regon: 141113717, tel.: 22 266 08 48, e-mail: biuro@projektgamma.pl.
2. Procedura reklamacji usługi rozwojowej ma na celu wspieranie jakości usług edukacyjnych oferowanych przez Organizatora poprzez ochronę praw klienta i instytucji szkoleniowej.
3. Klient ma prawo do złożenia reklamacji usługi rozwojowej, jeżeli została ona zrealizowana niezgodnie z ofertą (dotyczy szkoleń i innych usług rozwojowych realizowanych w trybie otwartym) lub umową (dotyczy szkoleń i innych usług rozwojowych realizowanych w trybie zamkniętym).
4. Reklamacja zostanie rozpatrzona wyłącznie w sytuacji, gdy średnia ocen z danej usługi (uzyskana na podstawie przeprowadzonych ankiet ewaluacyjnych) jest niższa lub równa 3,0 w skali od 1 do 5 punktów. Dotyczy to zarówno usług o charakterze zamkniętym, realizowanych na potrzeby konkretnego przedsiębiorstwa jak i usług o charakterze otwartym, w którym uczestniczą osoby indywidualne.
5. Reklamację można zgłaszać do Gamma D. Didiuk i M. Wasilewski Spółka Jawna w formie pisemnej, listem poleconym lub e-mailem, na wskazany powyżej adres, najpóźniej w terminie 10 dni roboczych liczonych od dnia następującego po dniu zakończenia realizacji usługi rozwojowej, której dotyczy reklamacja.
6. Organizator zastrzega sobie prawo do pozostawienia reklamacji bez rozpatrzenia, jeżeli zgłoszenie reklamacyjne zostanie złożone po przekroczeniu terminu wskazanego w punkcie 5.
7. Reklamacja powinna zostać zgłoszona na formularzu stanowiącym Załącznik nr 1 do niniejszej procedury.
8. Zgłoszenie reklamacyjne powinno zawierać co najmniej: nazwę firmy oraz imię i nazwisko uczestnika, dane kontaktowe do osoby dokonującej zgłoszenia, przedmiot reklamacji (nazwa usługi rozwojowej, termin i miejsce realizacji), uzasadnienie reklamacji, oczekiwanie wobec instytucji szkoleniowej.
9. Organizator usługi rozwojowej ma 15 dni roboczych na rozpatrzenie reklamacji, a w przypadku sytuacji wymagających podjęcia dodatkowych czynności wyjaśniających czas ten może ulec wydłużeniu do 30 dni roboczych.
10. Organizator ma prawo zwrócić się do składającego reklamację o przekazanie, w formie pisemnej, dodatkowych wyjaśnień.
11. W przypadku uznania reklamacji Organizator proponuje jedną z wymienionych poniżej form rekompensaty:
  - a. powtórzenie usługi w innym terminie,
  - b. realizację dodatkowej, uzupełniającej formy wsparcia,
  - c. rabat na kolejne szkolenie.
12. Pozostałe kwestie związane z procedurą reklamacji reguluje Kodeks Cywilny.

**Załącznik nr 1 – Formularz reklamacyjny**

<b>Dane kontaktowe do uczestnika/ instytucji, zgłaszającej reklamację:</b>	
<b>Nazwa firmy/instytucji (jeśli dotyczy):</b>	
<b>Imię i nazwisko uczestnika:</b>	
<b>Dane kontaktowe do osoby dokonującej zgłoszenia (adres, nr telefonu, e-mail):</b>	
<b>Przedmiot reklamacji (nazwa usługi rozwojowej, termin i miejsce realizacji):</b>	
<b>Uzasadnienie reklamacji:</b>	
<b>Oczekiwanie wobec Organizatora:</b>	