

## **GWARANCJA ZADOWOLENIA**

### Postanowienia reklamacyjne

1. Zamawiający ma prawo do składania reklamacji dotyczących realizacji usług rozwojowych w terminie 14 dni od zakończenia świadczenia usługi doradczej/szkoleniowej.
2. Reklamacje usług rozwojowych można zgłaszać w formie pisemnej listem poleconym lub osobiście na adres Wykonawcy.
3. Zgłoszenie reklamacyjne powinno zawierać:
  - Nazwę/ imię, nazwisko uczestnika,
  - Adres siedziby/ miejsce zamieszkania uczestnika,
  - Przedmiot reklamacji (nazwa usługi, okres realizacji itd.)
  - Uzasadnienie reklamacji,
  - Oczekiwania wobec Wykonawcy

W przypadku gdy zgłoszenie nie będzie zawierało powyższych informacji Wykonawca wyznaczy Zamawiającemu dodatkowy 7-dniowy termin na złożenie prawidłowego wypełnionego zgłoszenia reklamacyjnego.

4. Zgłoszone reklamacje będą rozpatrywane w ciągu 14 dni kalendarzowych, liczonych od momentu zgłoszenia reklamacji. W uzasadnionych przypadkach czas rozpatrywania reklamacji może ulec zmianie. O fakcie tym zostanie poinformowany Zamawiający drogą pisemną wraz z uzasadnieniem zaistniałej sytuacji w terminie 14 dni od daty otrzymania zgłoszenia reklamacyjnego.
5. Wykonawca zastrzega sobie prawo do pozostawienia reklamacji bez rozpatrzenia w przypadku, gdy zgłoszenie reklamacyjne zostanie złożone po terminie przewidzianym w ust. 1 lub będzie wynikać z nieznajomości regulaminu.
6. W przypadku pozytywnego rozpatrzenia reklamacji przysługują następujące formy rekompensaty:
  - Całkowity lub częściowy zwrot kosztów usługi rozwojowej,
  - Ponowne wykonanie usługi,
  - Inne formy uzgodnione pomiędzy Zamawiającym a Wykonawcą.