Załącznik nr 1 do Procedury postępowania z reklamacjami usług szkoleniowych/rozwojowych

FORMULARZ REKLAMACJI

usługi szkoleniowej / rozwojowej

WYPEŁNIA ORGANIZATOR SZKOLENIA			
Nr reklamacji		**Data wpływu**	
Sposób wpływu	☐ e-mail ☐ list polecony ☐ osobiście		

1. DANE ZGŁASZAJĄCEGO

Imię i nazwisko uczestnika	
Nazwa firmy / instytucji	*jeśli dotyczy*
NIP	*jeśli dotyczy*
Adres korespondencyjny	
Telefon	
Adres e-mail	

2. DANE USŁUGI SZKOLENIOWEJ

Nazwa szkolenia / usługi	
Termin realizacji	*od ... do ...*
Forma realizacji	☐ stacjonarna ☐ online ☐ hybrydowa
Miejsce realizacji	
Trener prowadzący	
Nr umowy / zgłoszenia / ID usługi w BUR	*jeśli dotyczy*

3. RODZAJ ZASTRZEŻEŃ

Proszę zaznaczyć właściwe (można wskazać więcej niż jedno):

☐ merytoryczne ☐ techniczne ☐ organizacyjne ☐ inne: .....

4. SZCZEGÓŁOWY OPIS ZASTRZEŻEŃ

Proszę opisać, czego dotyczą zastrzeżenia, kiedy wystąpiły oraz jakie miały skutki dla przebiegu usługi.

5. OCZEKIWANA FORMA REKOMPENSATY

☐ powtórzenie szkolenia w całości ☐ powtórzenie wybranej części szkolenia

☐ rabat na kolejną usługę szkoleniową

☐ zwrot kosztów: częściowy – kwota ..... zł / całkowity

☐ inna: .....

Uzasadnienie oczekiwań:

6. ZAŁĄCZNIKI

Dokumenty potwierdzające zgłaszane zastrzeżenia (np. korespondencja, zrzuty ekranu, zdjęcia):

1.	
2.	
3.	

7. PREFEROWANY SPOSÓB PRZEKAZANIA ODPOWIEDZI

Domyślnie odpowiedź zostanie przekazana w tej samej formie, w jakiej wpłynęła reklamacja.

☐ tak jak złożono reklamację ☐ list polecony na adres wskazany w pkt 1

☐ e-mail (inny niż w pkt 1): .....

Ważne informacje

– Reklamację składa się wyłącznie w formie pisemnej pod rygorem nieważności – e-mailem na adres organizatora kursu, listem poleconym na adres rejestrowy organizatora lub osobiście w sekretariacie.

– Termin na złożenie reklamacji wynosi 14 dni kalendarzowych od dnia zakończenia usługi. Reklamacje wniesione po tym terminie nie będą rozpatrywane.

– Reklamacja zostanie rozpatrzona w terminie do 14 dni roboczych od daty wpływu. W sprawach szczególnie złożonych termin może zostać wydłużony do 21 dni roboczych, o czym Klient zostanie powiadomiony przed upływem 14 dni.

Oświadczenie: Oświadczam, że informacje zawarte w formularzu są zgodne z prawdą. Przyjmuję do wiadomości, że administratorem moich danych osobowych jest ZDZ Poznań, a dane podane w formularzu będą przetwarzane wyłącznie w celu rozpatrzenia reklamacji i archiwizacji dokumentacji sprawy, zgodnie z RODO.

..... Miejscowość i data	..... Czytelny podpis zgłaszającego

ROZPATRZENIE REKLAMACJI

wypełnia ZDZ Poznań

A. WERYFIKACJA FORMALNA – ORGANIZATOR SZKOLENIA

Termin złożenia	☐ w terminie 14 dni ☐ po terminie – nie podlega rozpatrzeniu
Kompletność zgłoszenia	☐ kompletne ☐ niekompletne – wezwano do uzupełnienia dnia: .....
Rejestracja w systemie	*nr / data rejestracji*
Uwagi	
Imię, nazwisko i podpis organizatora	

B. OCENA MERYTORYCZNA – DYREKTOR CENTRUM KSZTAŁCENIA

Konsultacja z trenerem	*data i sposób konsultacji*
Wydłużenie terminu do 21 dni	☐ nie ☐ tak – Klienta powiadomiono dnia: .....
Decyzja	☐ uznana ☐ uznana częściowo ☐ odrzucona
Przyznana rekompensata	☐ powtórzenie szkolenia ☐ rabat: ..... % ☐ zwrot kosztów: ..... zł ☐ nie dotyczy ☐ inna: .....
Uzasadnienie decyzji	

C. PRZEKAZANIE ODPOWIEDZI KLIENTOWI

Data przekazania odpowiedzi	
Sposób przekazania	☐ e-mail ☐ list polecony ☐ inny: .....
Archiwizacja dokumentacji	☐ zgłoszenie ☐ korespondencja ☐ decyzja końcowa

.....	.....
Data	Podpis Dyrektora Centrum Kształcenia