**Załącznik do procedury reklamacyjnej usług szkoleniowych oraz postępowania w przypadku zaistnienia sytuacji nieprzewidzianych w Polskim Towarzystwie Ekonomicznym – Oddział w Bydgoszczy**

................., dn.........20…r.

**FORMULARZ REKLAMACYJNY**

DANE ZAMAWIAJĄCEGO:

Nazwa lub Imię i nazwisko: ........................................................................................................................

Adres siedziby/zamieszkania: ......................................................................................................................

Adres do korespondencji, jeśli jest inny niż adres siedziby/zamieszkania: …………………………………………….

E-mail: ........................................................................................................................................................

Telefon: .......................................................................................................................................................

Nr rachunku bankowego.............................................................................................................................

PRZEDMIOT REKLAMACJI:

Termin szkolenia/kursu ..............................................................................................................................

Nazwa szkolenia/kursu...............................................................................................................................

Potwierdzenie płatności za usługę szkoleniową (załącznik – dowód wpłaty)

Opis problemu podlegającego reklamacji i uzasadnienie …....................................................................

…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..

DZIAŁANIA NAPRAWCZE PROPONOWANE PRZEZ ZAMAWIAJĄCEGO USŁUGĘ SZKOLENIOWĄ:
(proszę wskazać jedną odpowiedź zaznaczając kratkę przy niej):

[ ]  zniżka 10 % na kolejny kurs/szkolenie o tej samej lub innej tematyce;

[ ]  zapewnienie dodatkowej formy wsparcia - proszę zaproponować jakie;

[ ]  obniżenie ceny do 50% za reklamowaną usługę szkoleniową;

[ ]  inna satysfakcjonująca Zamawiającego forma rekompensaty - proszę podać propozycję: ………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

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

(czytelny podpis Zamawiającego)

*Warunki składania i uznania reklamacji zostały szczegółowo określone w dokumencie - Procedurze reklamacyjnej usług szkoleniowych oraz postępowania w przypadku zaistnienia sytuacji nieprzewidzianych w Polskim Towarzystwie Ekonomicznym – Oddział w Bydgoszczy.*

W przypadku jakichkolwiek wątpliwości związanych z procedurą składania reklamacji Klient może uzyskać wskazówki, dzwoniąc pod numer telefonu: 52 322 90 60 lub 66.

**ADNOTACJE – DECYZJA DOTYCZĄCA REKLAMACJI**

Data rejestracji reklamacji i numer z dziennika korespondencji…………………………………………………………

Imię i nazwisko osoby rozpatrującej reklamację…………………………………………………………………………………….

1. Reklamacja spełnia warunki formalne – (tak/nie\*)

Jeśli reklamacja nie spełnia warunków formalnych, nie jest kierowana do oceny merytorycznej.
Proszę podać z jakich powodów reklamacja nie spełnia warunków formalnych ….…………………………………

……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………….……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………….

1. Reklamacja została oceniona pod względem merytorycznym pozytywnie – (tak/nie\*)

Jeśli reklamacja nie została oceniona pozytywnie pod względem merytorycznym, nie jest kierowana do rozpatrzenia. Reklamacja została uznana za nieuzasadnioną z następujących powodów ..........................

…..................................................................................................................................................................

…..................................................................................................................................................................

1. Reklamacja została rozpatrzona pozytywnie.

Czy została zaakceptowana rekompensata zaproponowana przez Zamawiającego – (tak/nie\*)

Jeśli nie została zaakceptowana, proszę podać powód i alternatywną z możliwych formę rekompensaty, która zostanie zaproponowana Zamawiającemu …………………………………………………………

……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………….

……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………….

Czy Zamawiający zaakceptował zaproponowaną formę rekompensaty zaproponowaną przez Organizatora kursów i szkoleń – (tak/nie\*)

Jeśli Zamawiający nie zaakceptował zaproponowanej formy rozstrzygnięcia, reklamacja jest przekazana do ponownego rozpatrzenia przez inną osobę wskazaną przez Dyrektora.

1. Forma rekompensaty w przypadku pozytywnego rozpatrzenia reklamacji zaakceptowana przez Zamawiającego jak i Organizatora kursów i szkoleń …………………………………………………………………………….

…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..................................................................................................................................................................

Data rozpatrzenia reklamacji: .......................................

……………………………………..

 **data i podpis osoby**

 **rozpatrującej reklamację**

...........................................................**data, pieczątka i podpis osoby zatwierdzającej rozpatrywaną reklamację**

\*niepotrzebne skreślić