

## KLAUZULA REKLAMACYJNA

1. Każdy uczestnik (lub podmiot zamawiający) ma prawo do składania reklamacji dotyczących usług szkoleniowych w terminie 14 dni kalendarzowych od daty zakończenia szkolenia.
2. Reklamacje usług szkoleniowych można zgłaszać w formie pisemnej listem poleconym lub mailem, na tradycyjny lub elektroniczny adres firmy.
3. Pismo zawierające reklamację powinno zawierać:
  - dane kontaktowe do uczestnika/ podmiotu, zgłaszającego reklamację, tj. minimum imię i --  
--- - nazwisko lub nazwę firmy, adres, telefon, e-mail,
  - nazwę i datę usługi (imię i nazwisko trenera) wobec której zgłasza się zastrzeżenie,
  - przedmiot reklamacji – opis zgłoszonego problemu, uzasadnienie reklamacji,
  - proponowany sposób rozwiązania sprawy – oczekiwania wobec firmy UMRK, m.in:
    - bezpłatne dodatkowe materiały dydaktyczne, w wyniku niezadowolenia uczestników szkolenia oraz osób reprezentujących Klienta,
    - bezpłatne powtórzenie szkolenia z innym trenerem
    - zwrot kosztów usługi wyłącznie w przypadku niestawienia się trenera w dniu realizacji usługi bez wcześniejszego powiadomieniu uczestnika o zmianie terminu/ odwołaniu usługi drogą mailową lub telefoniczną.
4. Zgłoszone reklamacje zostaną rozpatrzone nie później niż w ciągu 14 dni kalendarzowych liczonych od momentu otrzymania przez firmę English Class informacji o powstałej nieprawidłowości, a w przypadkach szczególnie skomplikowanych, czas rozpatrywania reklamacji może ulec wydłużeniu. Decyzja dotycząca reklamacji z ewentualną propozycją rekompensaty w przypadku, gdy reklamacja jest zasadna, zostanie przesłana składającemu reklamację pocztą elektroniczną lub pocztą tradycyjną.
5. Firma English Class zastrzega sobie prawo do pozostawienia reklamacji bez rozpatrzenia, jeżeli reklamacja będzie wynikać z niezajomości powyższych zasad.
6. Pozostałe kwestie związane z reklamacją normowane są przez Kodeks Cywilny.