**PROCEDURA ZGŁASZANIA REKLAMACJI**

1. Każdy uczestnik (lub podmiot zamawiający) ma prawo do złożenia reklamacji dotyczącej usługi szkoleniowej w terminie 14 dni kalendarzowych od daty zakończenia szkolenia.
2. Reklamację należy zgłosić w formie pisemnej, listem poleconym lub mailem, na tradycyjny lub elektroniczny adres firmy Itekom.
3. Zgłoszenie reklamacyjne powinno zawierać:

* Dane kontaktowe do uczestnika/instytucji zgłaszającej reklamację (imię i nazwisko, nazwa firmy, adres, telefon, e-mail), nazwę i datę usługi, której dotyczy zgłoszenie reklamacyjne.
* Opis reklamacji – opis zastrzeżeń. Proponowany sposób rozwiązania sprawy.

1. Preferowany sposób rozwiązania reklamacji:

* Bezpłatne, dodatkowe materiały dydaktyczne;
* Bezpłatne konsultacje telefoniczne w obszarze tematyki szkolenia;
* Bezpłatny voucher na szkolenie o tej samej lub podobnej tematyce;
* Zwrot kosztów usługi - wyłącznie w przypadku niestawienia się trenera w dniu realizacji usługi bez wcześniejszego powiadomienia uczestników o zmianie terminu.

1. Reklamacja zostanie rozpatrzona nie później niż w ciągu 14 dni liczonych od momentu otrzymania przez Itekom zgłoszenia, zaś w przypadkach szczególnie skomplikowanych nie później niż w ciągu 21 dni.
2. Jeżeli zgłoszenie reklamacyjne nie będzie zawierało wszystkich informacji wskazanych w pkt.3, Itekom wyznaczy uczestnikowi szkolenia 7 dniowy termin na złożenie poprawnego zgłoszenia reklamacyjnego.
3. Reklamacja zostanie uwzględniona wyłącznie, jeżeli średnia ocen z danej usługi szkoleniowej jest niższa niż 2.0 w skali od 1 do 4 punktów uzyskanej z ankiety ewaluacyjnej.