

## Procedura zgłaszania skarg i reklamacji na usługi szkoleniowe

1. Każdy uczestnik szkolenia ma prawo zgłosić reklamację z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usługi szkoleniowej.
2. Reklamacje usług szkoleniowych można zgłaszać w formie pisemnej listem poleconym, pocztą elektroniczną (na adres [biuro@1uniwersytet.pl](mailto:biuro@1uniwersytet.pl)) lub dostarczyć osobiście do Biura Fundacji na Rzecz Integracji Środowiska Akademickiego Jeden Uniwersytet (ul. Ratajczaka 44, 61-728 Poznań).
3. Termin składania reklamacji wynosi 14 dni roboczych, licząc od dnia w którym usługa została wykonana lub miała być wykonana.
4. Pismo zawierające reklamację powinno zawierać:
  - a. dane kontaktowe do uczestnika/podmiotu zgłaszającego reklamację
  - b. nazwę i datę usługi (imię i nazwisko trenera) wobec której zgłasza się zastrzeżenie
  - c. opis zgłoszonego problemu,
  - d. uzasadnienie reklamacji.
5. Reklamacje zostaną rozpatrzone nie później niż w ciągu 14 dni roboczych liczonych od momentu otrzymania przez Fundację na Rzecz Integracji Środowiska Akademickiego Jeden Uniwersytet 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.
6. Fundacja na Rzecz Integracji Środowiska Akademickiego Jeden Uniwersytet zastrzega sobie prawo do pozostawienia reklamacji bez rozpatrzenia, jeżeli reklamacja będzie wynikać z nieznajomości powyższych zasad, będzie niezrozumiała lub będzie przeczyć zapisom w umowie.
7. Fundacja na Rzecz Integracji Środowiska Akademickiego ma prawo zwrócić się do składającego skargę lub reklamację o dodatkowe pisemne wyjaśnienia.
8. W przypadku stwierdzenia zasadności wniesionej reklamacji uczestnikowi przysługuje częściowy lub całkowity zwrot kosztów szkolenia albo możliwość ponownego uczestnictwa w kursie o tym samym zakresie w najbliższym możliwym terminie.