

## **Procedura reklamacji**

***Uczestnik szkolenia ma prawo składania reklamacji usługi, jeśli nie została ona zrealizowana zgodnie z ofertą szkolenia.*** Przedmiotem reklamacji nie mogą być okoliczności powodujące utrudnienia, niedogodności lub niewygody, związane z charakterem imprezy.

Reklamacja należy składać bezpośrednio w miejscu trwania imprezy lub w biurze Organizatora.

Reklamacje należy składać w formie pisemnej – listem poleconym lub mailem wysłanym na adres biura Organizatora.

Reklamacje należy składać najpóźniej w ciągu 30 dni kalendarzowych od zakończenia imprezy.

Reklamację przyjmuje przedstawiciel organizatora lub kierownik imprezy, który potwierdza przyjęcia reklamacji.

Zgłoszenie reklamacyjne powinno zawierać:

- ***zgłoszony problem – opis, przedmiot reklamacji***
- ***dane kontaktowe do uczestnika/ instytucji, zgłaszającej reklamację, tj. minimum imię i nazwisko lub nazwę firmy, adres, telefon, e-mail***
- ***nazwę i datę usługi, wobec którego zgłasza się zastrzeżenie***
- ***proponowany przez uczestnika szkolenia sposób rozwiązania sprawy***

**Organizator zastrzega sobie prawo do pozostawienia reklamacji bez rozpatrzenia, jeżeli reklamacja zostanie złożona po przekroczeniu terminu 30 dni od zakończenia imprezy niniejszej procedury**

Odpowiedz na reklamację Organizator przekazuje w ciągu 30 dni kalendarzowych od jej otrzymania.

**Organizator ma prawo zwrócić się do składającego skargę lub reklamację o dodatkowe pisemne wyjaśnienia, co może przedłużyć procedurę reklamacyjną.**

Dane kontaktowe:

Marek Makowski Biuro Turystyki Aktywnej „Gertis”  
Świdry 11, 11-500 Gizycko  
e-mail: biuro@gertis.pl