



MARCIN CIESIELSKI
KANCELARIA RADCY PRAWNEGO

Postępowanie reklamacyjne

1. Organizator ponosi odpowiedzialność za jakość prowadzonego Szkolenia, jego zgodność z Umową.
2. Zamawiający ma prawo do złożenia reklamacji.
3. Zamawiający może złożyć reklamację w szczególności (lecz nie tylko), gdy wystąpiła jedna z opisanych okoliczności:
 - a. Szkolenie zostało przeprowadzone niezgodnie z Umową,
 - b. wystąpiło opóźnienie w realizacji Umowy;
 - c. w fakturze VAT lub paragonie fiskalnym występuje błąd.
4. Zaleca się, by reklamacje były kierowane:
 - a. na adres tradycyjny tj. Kancelaria Radcy Prawnego Marcin Ciesielski, ul. Dworcowa 7/101, 87-100 Toruń, z dopiskiem "reklamacja" bądź
 - b. na adres e-mail: kancelaria@kancelaria-ciesielski.pl
5. W celu usprawnienia procesu rozpoznania reklamacji, zaleca się, by zgłoszenie reklamacyjne zawierało następujące dane:
 - a. dane Zamawiającego
 - b. nr zamówienia;
 - c. datę nabycia;
 - d. dokładny opis problemu;
 - e. żądanie Zamawiającego;
6. oczekiwany sposób udzielenia odpowiedzi: adres do korespondencji lub adres poczty elektronicznej.
7. Przedstawienie ww. danych nie jest warunkiem przyjęcia reklamacji do rozpoznania. Ich podanie przyspieszy udzielenie odpowiedzi.

8. Organizator rozpatrzy reklamację niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni. O sposobie rozpatrzenia reklamacji Kupujący zostanie poinformowany zgodnie z danymi wskazanymi w zgłoszeniu reklamacji.

Polubowne sposoby rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń

9. Poniższe regulacje znajdują zastosowanie do Zamawiającego, który posiada status Konsumenta. Konsument to osoba fizyczna dokonująca z Organizatorem czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową;
10. Skorzystanie z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń ma charakter dobrowolny. Poniższe zapisy mają charakter informacyjny i nie stanowią zobowiązania Organizatora do skorzystania z pozasądowych sposobów rozwiązywania sporów.
11. Konsument posiada między innymi następujące możliwości skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń:
 - a. Zwrócenie się do wojewódzkiego inspektora Inspekcji Handlowej z wnioskiem o wszczęcie postępowania mediacyjnego w sprawie polubownego zakończenia sporu. Informacje dotyczące procedury mediacyjnej znajdują się w siedzibach oraz na stronach internetowych poszczególnych Wojewódzkich Inspektoratów Inspekcji Handlowej;
 - b. Zwrócenie się do stałego polubownego sądu konsumenckiego działającego przy wojewódzkim inspektorze Inspekcji Handlowej z wnioskiem o rozstrzygnięcie sporu wynikłego z zawartej umowy;
 - c. Zwrócenie się o bezpłatną pomoc prawną do miejskiego lub powiatowego rzecznika konsumentów lub organizacji społecznej, do której zadań statutowych należy ochrona konsumentów, m.in. Federacji Konsumentów - adres strony internetowej: www.federajakonsumentow.org.pl.
 - d. Chcąc skorzystać z możliwości polubownego rozwiązywania sporów dotyczących zakupów internetowych, Konsument może złożyć swoją skargę

np. za pośrednictwem unijnej platformy internetowej ODR, dostępnej pod adresem: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>

12. Szczegółowe informacje o pozasądowych sposobach rozwiązywania sporów pomiędzy Sprzedającym a Konsumentem można znaleźć na stronie internetowej Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów pod adresem: http://www.uokik.gov.pl/spory_konsumenckie.php