**GWARANCJA ZADOWOLENIA**

Postanowienia reklamacyjne

1. Zamawiający ma prawo do składania reklamacji dotyczących realizacji usług rozwojowych w terminie 14 dni od zakończenia świadczenia usługi doradczej.
2. Reklamacje usług rozwojowych można zgłaszać w formie pisemnej listem poleconym lub osobiście na adres Wykonawcy.
3. Zgłoszenie reklamacyjne powinno zawierać:

* Nazwę/ imię, nazwisko uczestnika,
* Adres siedziby/ miejsce zamieszkania uczestnika,
* Przedmiot reklamacji (nazwa usługi, okres realizacji itd.)
* Uzasadnienie reklamacji,
* Oczekiwania wobec Wykonawcy

W przypadku gdy zgłoszenie nie będzie zawierało powyższych informacji Wykonawca wyznaczy Zamawiającemu dodatkowy 7-dniowy termin na złożenie prawidłowego wypełnionego zgłoszenia reklamacyjnego.

1. Zgłoszone reklamacje będą rozpatrywane w ciągu 14 dni kalendarzowych, liczonych od momentu zgłoszenia reklamacji. W uzasadnionych przypadkach czas rozpatrywania reklamacji może ulec zmianie. O fakcie tym zostanie poinformowany Zamawiający drogą pisemną wraz z uzasadnieniem zaistniałej sytuacji w terminie 14 dni od daty otrzymania zgłoszenia reklamacyjnego.
2. Wykonawca zastrzega sobie prawo do pozostawienia reklamacji bez rozpatrzenia w przypadku, gdy zgłoszenie reklamacyjne zostanie złożone po terminie przewidzianym w ust. 1 lub będzie wynikać z nieznajomości regulaminu.
3. W przypadku pozytywnego rozpatrzenia reklamacji przysługują następujące formy rekompensaty:

* Całkowity lub częściowy zwrot kosztów usługi rozwojowej,
* Ponowne wykonanie usługi,
* Inne formy uzgodnione pomiędzy Zamawiającym a Wykonawcą.