

## Reklamacja i zażalenia na realizację usługi

1. Prawo złożenia reklamacji przysługuje każdemu Słuchaczowi kursu/szkolenia.
2. Reklamacja może dotyczyć kwestii merytorycznych i/lub organizacyjnych.
3. Reklamacja powinna być złożona drogą elektroniczną na adres: [biuro@angloman.edu.pl](mailto:biuro@angloman.edu.pl) lub na piśmie do siedziby F.H.U. AngloMan. Reklamacja powinna zawierać: imię i nazwisko ucznia oraz uzasadnienie reklamacji.
4. Reklamacje lub zażalenia należy składać w terminie 14 (czternastu) dni licząc od dnia wystąpienia zdarzenia uzasadniającego zgłoszenie reklamacji. Reklamacja powinna zawierać zwięzły opis zdarzenia oraz oczekiwania Słuchacza dotyczące sposobu rozpatrzenia Reklamacji. Szkoła rozpatruje reklamacje w terminie 14 (czternastu) dni od dnia jej otrzymania. Słuchacz zostanie poinformowany o sposobie załatwienia reklamacji za pośrednictwem poczty elektronicznej lub telefonicznie. Forma rekompensaty zostanie każdorazowo ustalona z klientem.
5. Każda reklamacja podlega rejestracji i służy do oceny działania firmy oraz poprawie jakości usług.
6. Klientowi przysługuje także prawo do złożenia zażalenia na zrealizowaną usługę. Zażalenie jest rozpatrywane na takich samych zasadach jak reklamacja.
7. Prowadzony jest rejestr reklamacji.