

# FORMULARZ REKLAMACJI



**Centrum Rozwoju  
Personalnego**

Niepubliczny Ośrodek  
Doskonalenia Nauczycieli

ul. Wielka 67, 53-340 Wrocław  
tel. +48 782 524 420 email: kontakt@cerpena.edu.pl  
KRS: 0000550228 | REGON: 361113983 | NIP: 8971806649

## DANE KLIENTA (wypełnia Klient)

Imię i nazwisko:

Email:

Numer telefonu:

Data wypełnienia reklamacji:

## INFORMACJE O PRZEDMIOCIE REKLAMACJI (wypełnia Klient):

Nazwa kursu:

Data zakupu:

Nr zamówienia/faktury:

Zapłacona kwota:

## OPIS WADY/PRZYCZYNA REKLAMACJI (wypełnia Klient)

## ŻĄDANIE REKLAMUJĄCEGO (wypełnia Klient):

- wymiana treści cyfrowej na wolną od wad
- usunięcie wady
- obniżenie ceny (możliwa dalsza realizacja kursu i otrzymanie dokumentów)
- odstąpienie od umowy (brak możliwości realizacji kursu - zwrot środków)

## ŻĄDANIE REKLAMUJĄCEGO

inne (jakie?)

Zgodnie z art. 560 §1 Kodeksu cywilnego wybór żądania (usunięcie wady, wymiana, obniżenie ceny, odstąpienie od umowy) należy do reklamującego.

Wyrażam zgodę na przetwarzanie moich danych osobowych przez CRP EDU sp. z o.o. z siedzibą we Wrocławiu 53-340, przy ulicy Wielkiej 67, zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. (RODO), w celu obsługi zgłoszenia reklamacyjnego oraz realizacji działań z tym związanych. Zostałem/am poinformowany/a, że podanie danych osobowych jest dobrowolne, ale niezbędne do rozpatrzenia mojej reklamacji. Przysługuje mi prawo dostępu do moich danych, ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, a także prawo do wniesienia skargi do organu nadzorczego. Zgoda może być wycofana w dowolnym momencie, co jednak nie wpływa na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej wycofaniem.

Czytelny podpis Klienta

### **Ogólne warunki składania i uznania reklamacji Klienta dotyczące kursu online:**

1. Reklamacja powinna być składana wyłącznie drogą elektroniczną poprzez przesłanie poprawnie wypełnionego formularza reklamacyjnego (wraz z kopią dowodu zakupu) na adres e-mail: kontakt@crp.wroclaw.pl.
2. Reklamacja dotyczy wyłącznie wad kursu wynikających z przyczyn tkwiących w dostarczonej produkcie (np. brak dostępu do materiałów, błędy techniczne w platformie szkoleniowej, błędy w materiałach szkoleniowych), pod warunkiem, że Klient korzystał z kursu zgodnie z regulaminem i instrukcjami użytkownika.
3. Sprzedawca zobowiązuje się do rozpatrzenia reklamacji w ciągu 14 dni roboczych od dnia jej zgłoszenia oraz poinformowania Klienta o wyniku rozpatrzenia reklamacji.
4. W przypadku uznania reklamacji, Sprzedawca zobowiązuje się do usunięcia wad kursu (np. przywrócenie dostępu, naprawienie błędów technicznych, błędy w materiałach szkoleniowych) lub udostępnienia nowej wersji kursu. W zależności od sytuacji, Sprzedawca może również zaproponować inne rozwiązania, np. zwrot kosztów lub udzielenie dodatkowego dostępu.
5. Prawo do składania reklamacji przysługuje jedynie w okresie dostępu do kursu, wynikającym z warunków zakupu.

Niespełnienie powyższych warunków może skutkować odrzuceniem reklamacji.

## ADNOTACJE SPRZEDAWCY (decyzja dotycząca reklamacji)

<b>Data otrzymania reklamacji:</b>	<b>Reklamacja została uznana/nieuznana z następujących powodów:</b>
<b>Osoba rozpatrująca reklamację:</b>	
<b>Data rozpatrzenia reklamacji:</b>	
<b>Pieczętka i podpis Sprzedawcy</b>	<b>Dalsze postępowanie reklamacyjne - informacja dla Klienta:</b>

Administratorem danych osobowych podanych w formularzu będzie CRP EDU sp. z o.o. ul. Wielka 67, 53-340 Wrocław, NIP: 8971806649. Dane będą przetwarzane w celu obsługi procesu reklamacyjnego, co stanowi nasz prawnie uzasadniony interes, o którym mowa w art. 6 ust. 1 lit. f RODO. Jeżeli w wyniku reklamacji dojdzie do obniżenia ceny lub odstąpienia od umowy, formularz reklamacyjny zostanie włączony do dokumentacji księgowej i będzie przechowywany razem z nią przez okres wymagany przez przepisy prawa. Ponadto, formularz reklamacyjny będzie przechowywany do czasu upływu przedawnienia roszczeń związanych z umową, której dotyczy reklamacja. W związku z obsługą procesu reklamacyjnego, dane mogą być przetwarzane przez podmioty zewnętrzne zaangażowane w obsługę tego procesu, takie jak banki, hostingodawca, biuro rachunkowe. Uprawnienia związane z przetwarzaniem danych: prawo do żądania dostępu do danych, ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania, jak również prawo do sprzeciwu wobec przetwarzania danych osobowych oraz prawo do złożenia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych. W sprawach związanych z ochroną danych osobowych, prosimy o kontakt pod adresem kontakt@crp.wroclaw.pl. Podanie danych jest dobrowolne, ale niezbędne do obsługi procesu reklamacyjnego.