

## Formularz reklamacji zgłaszanej osobiście lub telefonicznie

1.	Data/godzina zgłoszenia <sup>1)</sup>	.....-.....-.....	godz. ....
2.	Imię i nazwisko klienta/nazwa firmy <sup>1)</sup>		
3.	Adres klienta		
4.	ID rozmowy <sup>3)</sup>		
5.	Telefon kontaktowy klienta <sup>4)</sup>		
6.	Treść reklamacji <sup>1)2)</sup> (opis zdarzenia ze wskazaniem naruszonych postanowień umowy, inne)	..... ..... ..... ..... .....	
7.	Data zdarzenia		
8.	Uwagi pracownika przyjmującego reklamację/wstępne ustalenia/podjęte działania „od ręki”		
9.	Forma, w jakiej klient oczekuje odpowiedzi <sup>1)</sup>	list	e-mail .....
10.	Podpis osoby składającej reklamację		
11.	Data oraz Imię i nazwisko pracownika przyjmującego reklamację <sup>1)</sup>		

1) wypełnienie pola jest obowiązkowe

2) należy podsumować rozmowę i upewnić się, czy skarga została przez nas zrozumiana w sposób właściwy

3) dotyczy skarg przyjmowanych telefonicznie

4) informacja pożądana.