

## **Procedura reklamacyjna usług szkoleniowych oraz postępowania w przypadku zaistnienia sytuacji nieprzewidzianych w Polskim Towarzystwie Ekonomicznym – Oddział w Bydgoszczy**

### **1. Postanowienia ogólne**

#### **1.1. Organizator kursów i szkoleń**

- a. Organizatorem kursów i szkoleń jest Polskie Towarzystwo Ekonomiczne- Oddział w Bydgoszczy, mieszczące się przy ul. Długiej 34 w Bydgoszczy (85-034), legitymujące się numerem NIP: 5540312438 i KRS 0000065582.
- b. Powyższy adres jest także adresem korespondencyjnym firmy.
- c. Dane do kontaktu to: 52 322 90 60 lub 66 i sekretariat@pte.bydgoszcz.pl, szkolenia@pte.bydgoszcz.pl

#### **1.2. Zamawiający i uczestnik kursu/szkolenia**

- a. Zamawiającym usługę szkoleniową może być: osoba fizyczna, przedsiębiorca tj. osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna niebędąca osobą, posiadająca zdolność prawną, wykonująca działalność gospodarczą, wspólnicy spółki cywilnej w zakresie wykonywanej przez nich działalności gospodarczej oraz jednostki użyteczności publicznej.
- b. Uczestnikiem kursu/szkolenia może być osoba fizyczna lub przedsiębiorca będący osobą fizyczną wykonującą działalność gospodarczą.

#### **1.3 Prawa przysługujące Zamawiającemu i Organizatorowi szkoleń i kursów**

- a. Uczestnik kursu/szkolenia oraz Zamawiający, jeśli jest nim inny podmiot niż osoba fizyczna, ma prawo oczekiwać, że zostaną:
  - zrealizowane założenia przeprowadzenia usługi szkoleniowej zgodnie z podpisaną umową co do:
    - miejsca realizacji kursu/szkolenia
    - trybu realizacji usługi szkoleniowej (stacjonarnie, hybrydowo, zdalnie),
    - wymiaru czasu trwania,
    - terminu realizacji,
    - kadry dydaktycznej posiadającej przygotowanie merytoryczne określone w programie kursu/szkolenia,
    - realizacji zakresu materiału objętego kursem/szkoleniem,
    - poczęstunku w trakcie trwania zajęć,
  - spełnione cele kursu/szkolenia,
  - przekazane odpowiednie materiały szkoleniowe,
  - usługa zostanie wykonana przez Organizatora z należytą starannością.
- b. Organizator kursów i szkoleń ma prawo oczekiwać, że:
  - Uczestnik kursu/szkolenia:
    - zaangażuje się w proces kształcenia, w tym weźmie udział w przygotowanych przez wykładowcę działaniach, zadaniach,
    - dostosuje się do ustalonych w czasie kursu/szkolenia reguł,
    - dopełni wszelkich formalności, które jego dotyczą,
    - w celu ukończenia kursu/szkolenia, będzie obecny w wymaganej, minimalnej liczbie godzin zajęć określonych w umowie,
    - swoim zachowaniem umożliwi niezakłócony udział w kursie/szkoleniu pozostałym osobom,
  - Zamawiający:
    - dokona opłaty za kurs zgodnie z umową tj. w przewidzianej wysokości, formie i terminach,
    - podpisze umowę dotyczącą udziału w kursie/szkoleniu.

### **2. Cel i zakres procedury**

Celem niniejszej procedury jest zapewnienie sprawnego przeprowadzenia procesu reklamacji oraz analiza przyczyn reklamacji i/lub niezgodności z założeniami organizacyjnymi i merytorycznymi kursów/szkoleń poprzez podjęcie działań korygujących, naprawczych i zapobiegawczych. Procedura ma przyczyniać się do zapewnienia jakości oferowanych usług szkoleniowych poprzez ochronę praw klientów jak i instytucji szkoleniowej.

### 3. Opis postępowania reklamacyjnego

#### 3.1. Przedmiot reklamacji

- a. Zamawiający ma prawo do reklamacji w przypadku posiadania uzasadnionych zastrzeżeń co do wykonania usługi szkoleniowej przez Organizatora niezgodnie z zawartą umową/ofertą. W przypadku gdy uczestnik nie jest Zamawiającym usługę szkoleniową, w jego imieniu z reklamacją występuje podmiot, który jest stroną umowy.
- b. Reklamacji może podlegać:
  - niewykonanie usługi po podpisaniu umowy;
  - wykonanie usługi szkoleniowej bez dokonania należytej staranności, przez co należy rozumieć sytuację wynikającą z winy Organizatora kursów i szkoleń lub działających na jego rzecz osób. Do takich zdarzeń należy zaliczyć:
    - niezrealizowanie programu,
    - nieprzekazanie materiałów szkoleniowych w formie papierowej/elektronicznej,
    - niezapewnienie poczęstunku, jeśli był przewidziany w umowie,
    - niepoinformowanie o zmianie z odpowiednim wyprzedzeniem czasowym co do miejsca, trybu, terminów, godzin realizacji kursu/szkolenia, pod warunkiem, że była taka możliwość organizacyjna,
    - przeprowadzenie zajęć w nieodpowiednich warunkach lokalowych (niedostosowana ilość miejsc siedzących, nieodpowiedni węzeł sanitarny itp.), które wpływają na komfort Uczestnika kursu/szkolenia,
    - niewystarczające przygotowanie merytoryczne wykładowcy lub niewłaściwy sposób prowadzenia zajęć.

#### UWAGA

Reklamacja dotycząca: warunków lokalowych, oceny wykładowcy, opiekuna zajęć dydaktycznych, punktualności czasu rozpoczęcia i zakończenia zajęć, właściwego wykorzystania czasu zajęć, będzie rozpatrywana jedynie w sytuacji gdy średnia ocen w tych kategoriach, zbadana na podstawie ankiet ewaluacyjnych danej grupy szkoleniowej, będzie wynosiła poniżej 3,0 (stosując skalę od 1 do 6). Ocena wykładowcy następuje na podstawie 8 kryteriów zawartych w ankiecie, lokalu realizacji zajęć na podstawie 4 kryteriów, opiekuna zajęć dydaktycznych, punktualności rozpoczęcia i zakończenia zajęć i właściwego wykorzystania czasu zajęć na podstawie 1 kryterium. W przypadku punktualności czasu rozpoczęcia i zakończenia zajęć, zakłada się możliwe 15-minutowe odstępstwa od planu.

- c. Reklamacji nie mogą podlegać:
    - zmiana:
      - miejsca organizacji kursu/szkolenia,
      - trybu prowadzenia (przez co rozumie się formę stacjonarną, zdalną, hybrydową zajęć),
      - terminów i godzin zajęć,
- o ile Organizator poinformuje Uczestników o powyższych zmianach z odpowiednim wyprzedzeniem i zmiany te nie wpłyną na jakość prowadzonego kształcenia.
- założenia realizacyjne kursu/szkolenia co do:
    - zakresu tematycznego zajęć,
    - celów kształcenia,
    - podstawy zaliczenia,
    - wypełnienia formalności związanych z realizacją zajęć, w tym uzupełnienia dokumentacji,
    - liczebności grupy szkoleniowej,
    - trybu prowadzenia zajęć,
    - zasad rezygnacji z udziału z kursie/szkoleniu i związanych z tym konsekwencjami.
  - zdarzenia losowe, spowodowane działaniem siły wyższej na które Organizator kursów i szkoleń nie ma wpływu, a które wpłynęły na realizację zajęć.

#### 3.2. Przebieg procesu reklamacji

- a. Reklamację można złożyć wyłącznie w formie pisemnej na wzorze załączonym do niniejszej procedury, osobiście w godzinach pracy Biura, pocztą tradycyjną na adres Organizatora lub mailowo na adresy: sekretariat@pte.bydgoszcz.pl, szkolenia@pte.bydgoszcz.pl, w terminie 7 dni kalendarzowych od momentu zaistnienia zdarzenia podlegającego reklamacji.
- b. Zarejestrowanie przez Organizatora zgłoszonej reklamacji.

- c. Analiza reklamacji pod względem formalnym:
  - akceptacja formalna reklamacji i przekazanie do analizy merytorycznej,
  - odrzucenie bez rozpatrywania z powodu braków formalnych tj. wpływ po terminie, brak: wymaganych danych, odręcznego lub kwalifikowanego podpisu osoby zgłaszającej reklamację, opisu zdarzenia.
- d. Analiza reklamacji pod względem merytorycznym:
  - akceptacja merytoryczna reklamacji i przekazanie do rozpatrzenia,
  - brak uznania reklamacji w sytuacji gdy: przedstawiona sytuacja okazała się nieprawdziwa lub ocena osoby składającej reklamację nie jest poparta średnią wyników z ankiet oceny kursu/szkolenia grupy szkoleniowej odnośnie danego kryterium – minimalna średnia ocen poniżej 3,0. Ma to zastosowanie w przypadku reklamacji dotyczącej: ocena miejsca realizacji kursu/szkolenia, wykładowcy, opiekuna zajęć dydaktycznych, punktualności rozpoczęcia i zakończenia zajęć, właściwego wykorzystania czasu kursu/szkolenia,
  - w przypadku niektórych aspektów reklamacji, niezbędne jest złożenie wyjaśnień Organizatorowi przez osoby zaangażowane w realizację kursu/szkolenia, w zakresie ustalenia okoliczności i przebiegu zdarzenia wskazanego przez osobę/podmiot reklamujący. Reklamujący może zostać poproszony o dodatkowe wyjaśnienia.
- e. Ustalenie propozycji rozwiązania problemu zgłoszonego w reklamacji i przedstawienie jej klientowi:
  - akceptacja przez Organizatora kursów i szkoleń rozwiązania problemu zgłoszonego w reklamacji zaproponowanego przez Zamawiającego, w przypadku braku akceptacji - kontakt z Zamawiającym w celu ustalenia innej formy zadośćuczynienia,
  - akceptacja przez Zamawiającego sposobu rozwiązania problemu zaproponowanego przez Organizatora kursów i szkoleń i zamknięcie procesu reklamacyjnego,
  - brak akceptacji ze strony Zamawiającego i przekazanie sprawy do ponownego rozpatrzenia,
  - w przypadku dalszego braku porozumienia skierowanie sprawy do polubownego rozstrzygnięcia przez niezależnego arbitra lub na drogę sądową.
- f. Informację o wynikach rozstrzygnięcia reklamacji Organizator kursów i szkoleń prześle Zamawiającemu pocztą tradycyjną lub mailem, na adres podany do korespondencji/kontakt w formularzu reklamacyjnym.

### 3.3. Terminy

- a. Każdy Zamawiający ma prawo do złożenia reklamacji dotyczących zakupionej usługi w terminie 7 dni kalendarzowych od momentu zaistnienia zdarzenia podlegającego reklamacji-
- b. Termin do rozpatrzenia reklamacji wynosi 30 dni roboczych licząc od dnia jej zarejestrowania. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, czas rozpatrywania reklamacji może ulec wydłużeniu, o czym Zamawiający zostanie poinformowany przed upływem pierwotnego terminu na rozpatrzenie sprawy.
- c. W sytuacji, gdy Zamawiający nie odpowie na propozycję rozwiązania zgłoszonego problemu zaproponowaną przez Organizatora kursów i szkoleń w ciągu 7 dni kalendarzowych, to uznaje się, że propozycja rozwiązania została przez niego zaakceptowana.

### 3.4. Rekompensata

Możliwe formy rekompensaty w przypadku uznania reklamacji:

- zniżka 10 % na kolejny kurs/szkolenie o innej tematyce;
- zapewnienie dodatkowej formy wsparcia;
- obniżenie ceny do 50% za reklamowaną usługę szkoleniową;
- inna satysfakcjonująca Zamawiającego forma rekompensaty, zaaprobowana przez Organizatora kursów i szkoleń.

## 4. Procedura postępowania w przypadku zaistnienia działań nieprzewidzianych

- a. Zasady zachowania bezpieczeństwa na sali szkoleniowej.

Zajęcia organizowane są w lokalach spełniających zasady BHP i PPOŻ, a w przypadku zaistnienia sytuacji zagrażających bezpieczeństwu uczestników, zastosowanie mają przepisy BHP i PPOŻ.
- b. Ogólne zasady postępowania w sytuacjach nieprzewidzianych.

W przypadku zaistnienia sytuacji nieprzewidzianej, opiekun zajęć dydaktycznych a jeśli go nie ma to wykładowca ma obowiązek niezwłocznie skontaktować się ze Specjalistą ds. szkoleń lub osobą go zastępującą, a jeśli okaże się to niemożliwe z Dyrektorem Biura, w celu podjęcia odpowiednich kroków. Informacje o sposobie rozwiązania problemu prześle uczestnikom opiekun zajęć dydaktycznych lub

wykładowca. Zasady te mają w szczególności zastosowanie w przypadku zdarzeń losowych, spowodowanych działaniem siły wyższej (np. awarie).

- c. Choroby lub inne sytuacje losowe powodujące nieobecność wykładowcy, opiekuna zajęć dydaktycznych.  
W sytuacji gdy wykładowca lub opiekun zajęć dydaktycznych z powodu choroby lub innego zdarzenia losowego nie przyjedzie na zajęcia i nie będzie możliwości aby zastąpić go inną osobą, zajęcia zostaną przeniesione na inny termin, o czym uczestnicy zostaną jak najszybciej poinformowani.

- d. Uczestnicy zachowujący się w nieodpowiedni sposób na zajęciach.

Jeśli na kurs/szkolenie przyjdzie uczestnik pod wpływem alkoholu lub innego środka odurzającego zostanie tego dnia wyproszony z zajęć przez wykładowcę lub opiekuna zajęć dydaktycznych. Ta sama zasada dotyczy osób, które będą zachowywać się w sposób nieakceptowalny społecznie i zakłócający przebieg zajęć. Gdyby stan takiej osoby sugerował, że potrzebuje ona pomocy lekarskiej, zostaną wezwane służby ratownicze.

#### **5. Pozostałe kwestie związane z reklamacją normuje są przez Kodeks cywilny**

#### **6. Dokumenty związane z funkcjonowaniem procedury – formularz reklamacyjny**

Formularz reklamacyjny stanowi załącznik do niniejszej procedury i zawiera:

- nazwę/imię i nazwisko Zamawiającego;
- adres siedziby/zamieszkania Zamawiającego i adres do korespondencji jeśli jest inny;
- dane do kontaktu Zamawiającego – telefon i e-mail;
- numer rachunku bankowego Zamawiającego;
- miejsce i data sporządzenia reklamacji;
- przedmiot reklamacji (pełna nazwa kursu/szkolenia, termin przeprowadzenia, potwierdzenie płatności za usługę szkoleniową; opis zdarzenia podlegającego reklamacji;
- wskazanie przez Zamawiającego satysfakcjonującego/oczekiwanego rozwiązania problemu wskazanego w reklamacji.

Wyłącznie reklamacja spełniająca łącznie wszystkie powyższe punkty może zostać rozpatrzona przez Organizatora kursów i szkoleń. Brak przekazania pełnych informacji uniemożliwia weryfikację opisywanego przez Zamawiającego zdarzenia co czyni niemożliwym poprawne ustosunkowanie się do problemu.

**FORMULARZ REKLAMACYJNY**

**DANE ZAMAWIAJĄCEGO:**

Nazwa lub Imię i nazwisko: .....  
Adres siedziby/zamieszkania: .....  
Adres do korespondencji, jeśli jest inny niż adres siedziby/zamieszkania: .....  
E-mail: .....  
Telefon: .....  
Nr rachunku bankowego.....

**PRZEDMIOT REKLAMACJI:**

Termin szkolenia/kursu .....  
Nazwa szkolenia/kursu.....  
Potwierdzenie płatności za usługę szkoleniową (załącznik – dowód wpłaty)  
Opis problemu podlegającego reklamacji i uzasadnienie:  
.....  
.....

**DZIAŁANIA NAPRAWCZE PROPONOWANE PRZEZ ZAMAWIAJĄCEGO USŁUGĘ SZKOLENIOWĄ:  
(proszę wskazać jedną odpowiedź zaznaczając kratkę przy niej):**

- zniżka 10 % na kolejny kurs/szkolenie o innej tematyce;
- zapewnienie dodatkowej formy wsparcia;
- obniżenie ceny do 50% za reklamowaną usługę szkoleniową;
- inna satysfakcjonująca Zamawiającego forma rekompensaty - proszę podać propozycję:  
.....  
.....  
.....

.....  
(czytelny podpis reklamującego)

Warunki składania i uznania reklamacji zostały szczegółowo określone w *Procedurze reklamacyjnej usług szkoleniowych oraz postępowania w przypadku zaistnienia sytuacji nieprzewidzianych w Polskim Towarzystwie Ekonomicznym – Oddział w Bydgoszczy.*

W przypadku jakichkolwiek wątpliwości związanych z procedurą składania reklamacji Klient może uzyskać wskazówki, dzwoniąc pod numer telefonu: 52 322 90 60 lub 66 (koszt połączenia jak za połączenia lokalne).

**ADNOTACJE – DECYZJA DOTYCZĄCA REKLAMACJI**

Data rejestracji reklamacji i numer z dziennika korespondencji: .....  
Reklamacja została uznana/nieuznana z następujących powodów:  
.....  
.....  
.....

Osoba rozpatrująca reklamację: .....  
Data rozpatrzenia reklamacji: .....  
Dalsze postępowanie reklamacyjne:  
.....  
.....  
.....

.....  
data i podpis osoby  
rozpatrującej reklamację

.....  
data, pieczętka i podpis osoby  
zatwierdzającej rozpatrywaną  
reklamację