Bydgoszcz, 02.01.2023 r.

(aktualizacja – WERSJA 2)

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

1. **Postanowienia ogólne**
	1. **Organizator kursów i szkoleń**
2. 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.
3. Powyższy adres jest także adresem korespondencyjnym firmy.
4. Dane do kontaktu to: 52 322 90 60 lub 66 i sekretariat@pte.bydgoszcz.pl, szkolenia@pte.bydgoszcz.pl
	1. **Zamawiający i uczestnik kursu/szkolenia**
5. 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.
6. 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**

1. 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 podpisana 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.
1. 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.

# 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.

# Opis postępowania reklamacyjnego

* 1. **Przedmiot reklamacji**
1. 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.
2. 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 lub jego niska jakość,
* 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,
* niewykonywanie zadań przez opiekuna zajęć dydaktycznych,
* niezapewnienie sprawnie działającego sprzętu podczas zajęć (np. rzutnik, komputery, ekran itp.),
* niepunktualne rozpoczęcie i zakończenie zajęć na kursie/szkoleniu,
* niewłaściwe wykorzystanie czasu zajęć przez wykładowcę (np. częste odbieganie od tematu wykładu itd.),
* niezachowanie zasad BHP,
* 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, zachowania zasad BHP, sprzętu i jakości poczęstunku, 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 następuję na podstawie 7 kryteriów zawartych w ankiecie, lokalu realizacji zajęć na podstawie 2 kryteriów, pozostałych aspektów w/w na podstawie 1 kryterium. W przypadku punktualności czasu rozpoczęcia i zakończenia zajęć, zakłada się możliwe 15-minutowe odstępstwa od planu.

1. Reklamacji nie mogą podlegać:
* zmiana:
* miejsca organizacji kursu/szkolenia,
* trybu prowadzenia (przez co rozumie się formę stacjonarną, zdalną, hybrydową zajęć),
* terminów i godzin zajęć,
* wykładowców,

o ile Organizator poinformuje Uczestników o powyższych zmianach i nie wpłyną one na jakość

prowadzonego kształcenia;

* założenia realizacyjne kursu/szkolenia co do:
* zakresu tematycznego zajęć,
* wstępnych wymagań od uczestnika przed przystąpieniem do kursu/szkolenia,
* celów jak i efektów kształcenia,
* podstawy zaliczenia,
* wypełnienia formalności związanych z realizacją zajęć, w tym uzupełnienia dokumentacji,
* liczebności grupy szkoleniowej,
* trybu prowadzenia zajęć,
* wykorzystanych metod dydaktycznych,
* czasu trwania kursu/szkolenia,
* częstotliwości zajęć,
* planu dnia szkoleniowego,
* 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 w stopniu znaczącym na realizację zajęć.
	1. **Przebieg procesu reklamacji**
	2. 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.
	3. Zarejestrowanie przez Organizatora zgłoszonej reklamacji.
	4. 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.
	1. Analiza reklamacji pod względem merytorycznym:
* akceptacja merytoryczna reklamacji i przekazanie do rozpatrzenia,
* brak uznania reklamacji w sytuacji gdy:
* przedstawiona sytuacja okazała się nieprawdziwa,
* 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 oceny: warunków lokalowych realizacji kursu/szkolenia, wykładowcy, opiekuna zajęć dydaktycznych, punktualności rozpoczęcia i zakończenia zajęć, właściwego wykorzystania czasu kursu/szkolenia, zachowania zasad Bhp, jakości poczęstunku, sprzętu,
* reklamacja dotyczy aspektu, który nie może jej podlegać (wymienione powyżej).
* 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 zanim reklamacja zostanie przekazana do rozpatrzenia.
1. Rozpatrzenie reklamacji - 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 – zaproponowanie 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 przez inną osobę po stronie Organizatora kursów i szkoleń wskazaną przez Dyrektora,
* w przypadku dalszego braku porozumienia przy ponownym rozpatrzeniu sprawy, zostanie skierowana do polubownego rozstrzygnięcia przez niezależnego arbitra lub na drogę sądową.
1. Informację o wynikach rozstrzygnięcia reklamacji Organizator kursów i szkoleń przekażę Zamawiającemu pocztą tradycyjną lub mailem, na adres podany do korespondencji/kontaktu w formularzu reklamacyjnym.

# Terminy

* 1. Każdy Zamawiający ma prawo do złożenia reklamacji dotyczących zakupionej usługi w terminie 7 dni kalendarzowych od momentu zaistnienia zdarzenia podlegającego reklamacji~~.~~
	2. 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.
	3. 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.
	4. **Rekompensata**

 Możliwe formy rekompensaty w przypadku uznania reklamacji:

* zniżka 10 % na kolejny kurs/szkolenie o innej lub tej samej tematyce;
* zapewnienie dodatkowej formy wsparcia np. indywidualne konsultacje z wykładowcą;
* obniżenie ceny do 50% za reklamowaną usługę szkoleniową;
* inna satysfakcjonująca Zamawiającego forma rekompensaty, zaaprobowana przez Organizatora kursów
i szkoleń.
1. **Procedura postępowania w przypadku zaistnienia działań nieprzewidzianych**
2. Zasady zachowania bezpieczeństwa na sali szkoleniowej.

Zajęcia organizowane są w siedzibie Organizatora kursów i szkoleń lub w lokalach wybranych przez Zamawiającego usługę (dot. Kursów/szkoleń zamkniętych), które spełniają warunki BHP i PPOŻ.
W przypadku zaistnienia sytuacji zagrażających bezpieczeństwu uczestników zastosowanie mają przepisy BHP i PPOŻ.

1. Awaria sprzętu koniecznego do prowadzenia zajęć.

Specjalista ds. szkoleń lub osoba go zastępująca zawsze minimum dzień przed zajęciami sprawdzi sprzęt, który ma być wykorzystany na zajęciach. W razie potrzeby zamieni go na inny. Na każdy dzień zajęć będzie przygotowany zastępczy zestaw sprzętu, w razie jego awarii podczas trwania kursu/szkolenia. Dotyczy to
w szczególności: komputerów, rzutnika, ekranu do rzutnika, tablicy flipchart, warnika do gorącej wody.

W przypadku zajęć realizowanych w lokalu Zamawiającego, gdzie nie ma możliwości wcześniejszego sprawdzenia sprzętu, będzie przygotowany zestaw zastępczy koniecznych urządzeń do przeprowadzenia kursu/szkolenia, które Specjalista ds. szkoleń lub osoba go zastępująca zabierze ze sobą na miejsce organizacji zajęć.

1. 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 przekaże uczestnikom opiekun zajęć dydaktycznych lub wykładowca. Zasady te mają w szczególności zastosowanie w przypadku zdarzeń losowych, spowodowanych działaniem siły wyższej (np. awarie).

1. 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 przez pracownika Biura Oddziału – Specjalistę ds. szkoleń lub osobę go zastępującą.
2. 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.

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

# 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,
* podpis odręczny lub kwalifikowalny Zamawiającego.

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.

**Załącznik do procedury reklamacyjnej usług szkoleniowych oraz postępowania w przypadku zaistnienia sytuacji nieprzewidzianych w Polskim Towarzystwie Ekonomicznym – Oddział w Bydgoszczy**

................., dn.........20…r.

**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 tej samej lub innej tematyce;

[ ]  zapewnienie dodatkowej formy wsparcia - proszę zaproponować jakie;

[ ]  obniżenie ceny do 50% za reklamowaną usługę szkoleniową;

[ ]  inna satysfakcjonująca Zamawiającego forma rekompensaty - proszę podać propozycję: ………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

................................. ..................

(czytelny podpis Zamawiającego)

*Warunki składania i uznania reklamacji zostały szczegółowo określone w dokumencie - 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.

**ADNOTACJE – DECYZJA DOTYCZĄCA REKLAMACJI**

Data rejestracji reklamacji i numer z dziennika korespondencji…………………………………………………………

Imię i nazwisko osoby rozpatrującej reklamację…………………………………………………………………………………….

1. Reklamacja spełnia warunki formalne – (tak/nie\*)

Jeśli reklamacja nie spełnia warunków formalnych, nie jest kierowana do oceny merytorycznej.
Proszę podać z jakich powodów reklamacja nie spełnia warunków formalnych ….…………………………………

……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………….……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………….

1. Reklamacja została oceniona pod względem merytorycznym pozytywnie – (tak/nie\*)

Jeśli reklamacja nie została oceniona pozytywnie pod względem merytorycznym, nie jest kierowana do rozpatrzenia. Reklamacja została uznana za nieuzasadnioną z następujących powodów ..........................

…..................................................................................................................................................................

…..................................................................................................................................................................

1. Reklamacja została rozpatrzona pozytywnie.

Czy została zaakceptowana rekompensata zaproponowana przez Zamawiającego – (tak/nie\*)

Jeśli nie została zaakceptowana, proszę podać powód i alternatywną z możliwych formę rekompensaty, która zostanie zaproponowana Zamawiającemu …………………………………………………………

……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………….

……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………….

Czy Zamawiający zaakceptował zaproponowaną formę rekompensaty zaproponowaną przez Organizatora kursów i szkoleń – (tak/nie\*)

Jeśli Zamawiający nie zaakceptował zaproponowanej formy rozstrzygnięcia, reklamacja jest przekazana do ponownego rozpatrzenia przez inną osobę wskazaną przez Dyrektora.

1. Forma rekompensaty w przypadku pozytywnego rozpatrzenia reklamacji zaakceptowana przez Zamawiającego jak i Organizatora kursów i szkoleń …………………………………………………………………………….

…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..................................................................................................................................................................

Data rozpatrzenia reklamacji: .......................................

……………………………………..

 **data i podpis osoby**

 **rozpatrującej reklamację**

...........................................................**data, pieczątka i podpis osoby zatwierdzającej rozpatrywaną reklamację**

\*niepotrzebne skreślić