INTER-WIEDZA

TOWARZYSTWO OŚWIATOWO – NAUKOWE
OPOLE, **ul. Reymonta 16**
Tel/fax: **77/45-66-568, 668-809-237**
CZĘSTOCHOWA **Łódzka 8/12 tel. 34/36-52-813,**
NYSA **ul. Armii Krajowej 26 tel. 77/43-33-824**
NIP 754-10-00-156, REGON 530947597
biuro@interwiedza.pl *www.interwiedza.pl*

PROCEDURA REKLAMACJI USŁUGI SZKOLENIOWEJ

w Niepublicznej Placówce Kształcenia Ustawicznego

prowadzonej przez Towarzystwo Oświatowo-Naukowe „Inter-Wiedza" sp. z o.o.

ul. Reymonta 16/201, 45-066 Opole

§ 1. Postanowienia ogólne

1. Niniejsza procedura, zwana dalej „Procedurą", określa zasady zgłaszania i rozpatrywania reklamacji dotyczących usług szkoleniowych oraz innych usług rozwojowych realizowanych przez Towarzystwo Oświatowo-Naukowe „Inter-Wiedza" sp. z o.o. z siedzibą w Opolu, ul. Reymonta 16/201, 45-066 Opole, zwane dalej „Organizatorem".
2. Procedura ma zastosowanie do wszystkich usług realizowanych przez Organizatora, w tym usług komercyjnych oraz usług dofinansowanych ze środków publicznych, realizowanych za pośrednictwem Bazy Usług Rozwojowych (BUR), prowadzonej przez Polską Agencję Rozwoju Przedsiębiorczości.
3. Procedura stanowi element wewnętrznego systemu zapewniania jakości usług rozwojowych Organizatora i jest udostępniana uczestnikom oraz zamawiającym przed rozpoczęciem usługi, publikowana na stronie internetowej Organizatora oraz dostępna w jego siedzibie.
4. Ilekroć w Procedurze mowa jest o:
   a) usłudze – należy przez to rozumieć usługę szkoleniową lub inną usługę rozwojową realizowaną przez Organizatora,
   b) uczestniku – należy przez to rozumieć osobę fizyczną biorącą udział w usłudze,
   c) zamawiającym – należy przez to rozumieć podmiot, który zamówił usługę na rzecz uczestników lub sfinansował udział uczestnika w usłudze,

d) reklamacji – należy przez to rozumieć zgłoszenie zastrzeżeń co do jakości, przebiegu lub warunków realizacji usługi wraz z żądaniem określonego zachowania Organizatora.

§ 2. Podmioty uprawnione i przedmiot reklamacji

1. Reklamację może złożyć uczestnik usługi, zamawiający, a także pełnomocnik działający w ich imieniu.
2. Przedmiotem reklamacji może być w szczególności:
   a) niezgodność realizacji usługi z programem, harmonogramem lub kartą usługi opublikowaną w Bazie Usług Rozwojowych,
   b) niezgodność usługi z ofertą lub umową, w tym co do zakresu, czasu trwania, formy lub miejsca realizacji,
   c) zastrzeżenia dotyczące pracy kadry dydaktycznej, w tym sposobu prowadzenia zajęć i przygotowania merytorycznego,
   d) zastrzeżenia dotyczące warunków organizacyjnych i technicznych usługi, w tym materiałów szkoleniowych, sal, wyposażenia lub platformy do realizacji zajęć w formie zdalnej,
   e) zastrzeżenia dotyczące dokumentów potwierdzających udział w usłudze lub uzyskane efekty uczenia się,
   f) inne okoliczności mające istotny wpływ na jakość usługi.

§ 3. Forma, treść i termin złożenia reklamacji

1. Reklamację składa się w formie pisemnej, na formularzu stanowiącym Załącznik nr 1 do Procedury lub w innej formie pisemnej zawierającej elementy wskazane w ust. 3, w jeden z następujących sposobów:
   a) osobiście w siedzibie Organizatora: ul. Reymonta 16/201, 45-066 Opole,
   b) listownie na adres siedziby Organizatora,
   c) pocztą elektroniczną na adres e-mail Organizatora wskazany w umowie, karcie usługi lub na stronie internetowej Organizatora.
2. Reklamację należy złożyć nie później niż w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia zakończenia usługi, a w przypadku zastrzeżeń dotyczących pojedynczych zajęć – od dnia ich odbycia. Termin uważa się za zachowany, jeżeli przed jego upływem reklamacja została doręczona Organizatorowi, nadana w placówce pocztowej albo wysłana pocztą elektroniczną. Reklamacja złożona po terminie może zostać rozpatrzona, jeżeli przemawiają za tym uzasadnione okoliczności.
3. Reklamacja powinna zawierać co najmniej:

a) imię i nazwisko albo nazwę składającego reklamację oraz dane kontaktowe (adres korespondencyjny, adres e-mail lub numer telefonu),

b) wskazanie usługi, której dotyczy reklamacja (nazwa, termin realizacji, a w przypadku usług realizowanych za pośrednictwem BUR – także numer usługi z karty usługi, o ile jest znany),

c) opis zastrzeżeń wraz z uzasadnieniem,

d) oczekiwany sposób załatwienia reklamacji,

e) podpis składającego reklamację (w przypadku formy papierowej).

4. Jeżeli reklamacja nie zawiera elementów niezbędnych do jej rozpatrzenia, Organizator wzywa składającego do jej uzupełnienia w terminie 7 dni kalendarzowych od dnia otrzymania wezwania, wskazując zakres uzupełnienia. Bieg terminu rozpatrzenia reklamacji rozpoczyna się od dnia otrzymania kompletnej reklamacji.

§ 4. Rozpatrywanie reklamacji

1. Organizator potwierdza otrzymanie reklamacji niezwłocznie, nie później niż w terminie 3 dni roboczych od dnia jej wpływu, w formie odpowiadającej formie złożenia reklamacji lub w formie wskazanej przez składającego.

2. Reklamacje rozpatruje Dyrektor Placówki lub osoba przez niego upoważniona. W rozpatrywaniu reklamacji nie może uczestniczyć osoba, której zastrzeżenia bezpośrednio dotyczą.

3. W toku rozpatrywania reklamacji Organizator analizuje w szczególności dokumentację usługi, w tym program, harmonogram, dzienniki zajęć i listy obecności, wyniki ankiet ewaluacyjnych, a w razie potrzeby zwraca się o wyjaśnienia do kadry dydaktycznej lub o dodatkowe informacje do składającego reklamację.

4. Reklamacja jest rozpatrywana niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia otrzymania kompletnej reklamacji. W sprawach szczególnie złożonych termin ten może zostać przedłużony do 30 dni kalendarzowych, o czym Organizator informuje składającego przed upływem terminu podstawowego, wskazując przyczynę przedłużenia oraz przewidywany termin udzielenia odpowiedzi.

5. Odpowiedź na reklamację udzielana jest w formie pisemnej – listownie lub pocztą elektroniczną – i zawiera rozstrzygnięcie wraz z uzasadnieniem, a w przypadku uwzględnienia reklamacji także wskazanie sposobu i terminu realizacji przyznanych świadczeń.

6. Brak odpowiedzi Organizatora w terminie, o którym mowa w ust. 4, oznacza uznanie reklamacji zgodnie z żądaniem składającego.

§ 5. Sposoby załatwienia reklamacji

1. W przypadku uznania reklamacji w całości lub w części Organizator, stosownie do charakteru i wagi stwierdzonych uchybień oraz treści żądania, może w szczególności:
   a) umożliwić bezpłatny ponowny udział w usłudze lub jej części,
   b) zrealizować dodatkowe zajęcia lub konsultacje uzupełniające,
   c) przekazać uzupełnione lub poprawione materiały szkoleniowe,
   d) obniżyć cenę usługi i zwrócić odpowiednią część wynagrodzenia,
   e) zwrócić całość wynagrodzenia za usługę,
   f) skorygować lub ponownie wystawić dokumenty potwierdzające udział w usłudze,
   g) zaproponować inny sposób załatwienia reklamacji, uzgodniony ze składającym.
2. W przypadku usług dofinansowanych ze środków publicznych sposób załatwienia reklamacji uwzględnia zasady rozliczania tych środków, w tym postanowienia Regulaminu Bazy Usług Rozwojowych oraz umów zawartych z instytucjami finansującymi; ewentualne zwroty środków dokonywane są z uwzględnieniem tych zasad.
3. Uwzględnienie reklamacji nie pozbawia składającego uprawnień wynikających z przepisów powszechnie obowiązującego prawa, w tym przepisów Kodeksu cywilnego oraz przepisów o prawach konsumenta.

§ 6. Postępowanie odwoławcze i pozasądowe rozwiązywanie sporów

1. Składającemu reklamację, który nie zgadza się z rozstrzygnięciem, przysługuje prawo wniesienia odwołania do Zarządu Organizatora w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia otrzymania odpowiedzi na reklamację. Odwołanie rozpatrywane jest w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia jego otrzymania, a rozstrzygnięcie Zarządu jest ostateczne w ramach postępowania wewnętrznego.
2. Wyczerpanie postępowania reklamacyjnego nie ogranicza prawa do dochodzenia roszczeń przed sądem powszechnym ani do skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń, w tym z pomocy powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów, wojewódzkich inspektoratów Inspekcji Handlowej lub platformy internetowego rozstrzygania sporów (ODR).
3. W przypadku usług realizowanych za pośrednictwem Bazy Usług Rozwojowych uczestnik i zamawiający mogą ponadto przekazać uwagi dotyczące usługi w systemie oceny usług BUR oraz zgłosić zastrzeżenia do właściwego Operatora lub do Polskiej Agencji Rozwoju Przedsiębiorczości, zgodnie z Regulaminem Bazy Usług Rozwojowych.

§ 7. Rejestr reklamacji i wykorzystanie wyników

1. Organizator prowadzi rejestr reklamacji obejmujący datę wpływu, dane składającego, oznaczenie usługi, przedmiot reklamacji, sposób i termin jej załatwienia oraz podjęte działania korygujące.
2. Dokumentacja postępowań reklamacyjnych przechowywana jest przez okres wymagany przepisami prawa oraz umowami o dofinansowanie usług, nie krócej niż przez okres przedawnienia roszczeń.
3. Wnioski z rozpatrzonych reklamacji są analizowane w ramach wewnętrznego systemu zapewniania jakości i wykorzystywane do doskonalenia usług, w tym do planowania działań korygujących i zapobiegawczych.

§ 8. Ochrona danych osobowych

1. Administratorem danych osobowych przetwarzanych w związku z postępowaniem reklamacyjnym jest Towarzystwo Oświatowo-Naukowe „Inter-Wiedza" sp. z o.o. z siedzibą w Opolu, ul. Reymonta 16/201, 45-066 Opole.
2. Dane osobowe przetwarzane są w celu rozpatrzenia reklamacji, dochodzenia lub obrony roszczeń oraz realizacji obowiązków wynikających z przepisów prawa i umów o dofinansowanie usług, zgodnie z rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 (RODO). Szczegółowe informacje o przetwarzaniu danych zawiera klauzula informacyjna zamieszczona w formularzu reklamacyjnym oraz na stronie internetowej Organizatora.

§ 9. Postanowienia końcowe

1. Procedura wchodzi w życie z dniem zatwierdzenia przez Zarząd Towarzystwa Oświatowo-Naukowego „Inter-Wiedza" sp. z o.o.
2. Zmiany Procedury wymagają formy pisemnej i zatwierdzenia przez Zarząd.
3. W sprawach nieuregulowanych w Procedurze stosuje się przepisy powszechnie obowiązującego prawa, w szczególności Kodeksu cywilnego i ustawy o prawach konsumenta, a w odniesieniu do usług realizowanych za pośrednictwem BUR – także Regulamin Bazy Usług Rozwojowych.
4. Integralną część Procedury stanowi Załącznik nr 1 – Formularz reklamacji usługi szkoleniowej.

Opole, dnia 15.01.2024 r.

……

Zarząd Towarzystwa Oświatowo-Naukowego

„Inter-Wiedza" sp. z o.o.

FORMULARZ REKLAMACJI USŁUGI SZKOLENIOWEJ

Towarzystwo Oświatowo-Naukowe „Inter-Wiedza" sp. z o.o., ul. Reymonta 16/201, 45-066 Opole

I. DANE SKŁADAJĄCEGO REKLAMACJĘ	
Imię i nazwisko / nazwa:	
Adres do korespondencji:	
Adres e-mail:	
Numer telefonu:	
Status składającego:	☐ uczestnik usługi ☐ zamawiający ☐ pełnomocnik
II. DANE DOTYCZĄCE USŁUGI	
Nazwa (tytuł) usługi:	
Termin realizacji usługi:	
Miejsce / forma realizacji:	
Numer usługi w Bazie Usług Rozwojowych (jeżeli dotyczy):	
Imię i nazwisko osoby prowadzącej (jeżeli reklamacja dotyczy pracy kadry):	
III. PRZEDMIOT REKLAMACJI (opis zastrzeżeń wraz z uzasadnieniem)	
……	
……	
……	
……	
……	
IV. OCZEKIWANY SPOSÓB ZAŁATWIENIA REKLAMACJI	
☐ bezpłatny ponowny udział w usłudze lub jej części	
☐ dodatkowe zajęcia lub konsultacje uzupełniające	
☐ uzupełnienie lub poprawa materiałów szkoleniowych	

☐ obniżenie ceny usługi i zwrot części wynagrodzenia
☐ zwrot całości wynagrodzenia za usługę
☐ korekta lub ponowne wystawienie dokumentów potwierdzających udział w usłudze
☐ inne (proszę wskazać): ……
V. ZAŁĄCZNIKI (jeżeli dotyczy)
……

……

……

(miejscowość, data) (podpis składającego reklamację)

Klauzula informacyjna:

Administratorem danych osobowych podanych w niniejszym formularzu jest Towarzystwo Oświatowo-Naukowe „Inter-Wiedza" sp. z o.o. z siedzibą w Opolu, ul. Reymonta 16/201, 45-066 Opole. Dane przetwarzane są w celu rozpatrzenia reklamacji oraz dochodzenia lub obrony roszczeń, na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b, c i f rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 (RODO), przez okres niezbędny do rozpatrzenia reklamacji oraz przez okres przedawnienia roszczeń, a w przypadku usług dofinansowanych ze środków publicznych – także przez okres wymagany umowami o dofinansowanie. Podanie danych jest dobrowolne, lecz niezbędne do rozpatrzenia reklamacji. Osobie, której dane dotyczą, przysługuje prawo dostępu do danych, ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania, prawo sprzeciwu oraz prawo wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.

Wypełnia Organizator:

Data wpływu reklamacji:	
Numer w rejestrze reklamacji:	
Osoba rozpatrująca:	
Data i sposób udzielenia odpowiedzi:	