

**PROCEDURA SKŁADANIA REKLAMACJI  
DO DYREKTORA  
CENTRUM EDUKACJI I KULTURY „ZENIT”**

## **I. Zakres i definicje**

1. Zakres procedury: reklamacje dotyczące usług szkoleniowych świadczonych przez Centrum Edukacji i Kultury „Zenit”, obejmujące:
  - jakość świadczonych usług (np. stopień merytoryczny, zgodność z programem),
  - pracę trenerów (kompetencje, sposób prowadzenia zajęć, profesjonalizm),
  - materiały szkoleniowe (aktualność, zgodność z programem, kompletność),
  - warunki lokalowo-sprzętowe (sale, sprzęt, wyposażenie),
  - organizację zajęć (logistyka, harmonogram, obsługa).
2. Reklamacja: zgłoszenie niezadowolenia klienta z powodu wspomnianych aspektów, wraz z żądaniem wyjaśnienia, naprawy, rekompensaty lub innego działania.
3. Strony: Klient (osoba składająca reklamację) i Dyrektor (osoba odpowiedzialna za rozpatrzenie i decyzję).

## **II. Uprawnione osoby i odpowiedzialność**

1. Klient – ma prawo złożyć reklamację w formie pisemnej lub elektronicznej.
2. Koordynator projektu / opiekun szkolenia – wstępna weryfikacja i rejestracja reklamacji.
3. Dyrektor Centrum Edukacji i Kultury „Zenit” – rozpatrzenie reklamacji i podjęcie decyzji finalnej.
4. Recepcja/Obsługa klienta – przekazanie informacji zwrotnej klientowi, wysyłka potwierdzeń, utrzymanie dokumentacji.

## **III. Formy złożenia reklamacji**

1. Elektroniczna: e-mail na adres: [cezenit@op.pl](mailto:cezenit@op.pl) z tytułem „Reklamacja usług szkoleniowych”.
2. Poczta tradycyjną lub osobiście (wypełniony wniosek na dedykowanym formularzu reklamacyjnym - załącznik do procedury reklamacyjnej) na adres: Centrum Edukacji i Kultury „Zenit” Włocławek 87-800 ul. Młynarska 1a/3.

## **IV. Wymagane dane w reklamacji (co powinno zawierać zgłoszenie reklamacji)**

1. Dane identyfikacyjne klienta: imię i nazwisko, nazwa firmy (jeżeli dotyczy), kontakt (e-mail, telefon).
2. Nr umowy/ nazwę szkolenia.
3. Data i miejsce szkolenia.
4. Opis zastrzeżeń: precyzyjne odniesienie do jakości, trenerów, materiałów, warunków, organizacji zajęć (które elementy, co było niezgodne z oczekiwaniami, odniesienie do faktów).
5. Proponowany sposób rozwiązania sprawy: np. powtórzenie szkolenia, zwrot części kosztów, rabat na kolejne szkolenie, inna forma rekompensaty.
6. Dowody załączone (jeżeli są): np. zdjęcia, materiały, zestawienie braków, korespondencja wcześniejsza.

## **VI. Zasady i terminy (czas rozpatrzenia reklamacji)**

1. Potwierdzenie otrzymania reklamacji: niezwłocznie, nie później niż 2 dni robocze od otrzymania.
2. Rejestracja reklamacji w ewidencji reklamacji.
3. Czas na rozpatrzenie: do 14 dni roboczych od daty otrzymania kompletnej reklamacji.  
W uzasadnionych przypadkach można przedłużyć termin o dodatkowe 7 dni, informując klienta.
4. Informacja zwrotna: klient powinien otrzymać pisemne (e-mail) lub telefoniczne potwierdzenie przyjęcia reklamacji oraz odpowiedź merytoryczną z decyzją Dyrektora lub informacji o konieczności dodatkowych wyjaśnień.

## **VII. Przebieg procesu reklamacyjnego (krok po kroku)**

1. Złożenie reklamacji przez klienta zgodnie z powyższymi zasadami.
2. Rejestracja reklamacji.
3. Wstępna weryfikacja reklamacji przez Koordynatora projektu / opiekuna szkolenia, którego dotyczy reklamacja (sprawdzenie kompletności dokumentów, identyfikacja kwestii do rozstrzygnięcia itp.).
4. Zebranie niezbędnych informacji/wyjaśnień od stron (np. trenerzy, organizatorzy, dostawcy materiałów itp.).
5. Decyzja Dyrektora i przekazanie odpowiedzi klientowi (z uzasadnieniem, ewentualnymi rekompensatami).
6. Dokumentacja i archiwizacja.

## **VIII. Formy odpowiedzi i możliwe decyzje**

1. Uznanie reklamacji w części lub całości: rekompensata (np. zniżka na kolejne szkolenie, zwrot części kosztów, darmowy dodatek itp.).
2. Częściowe odrzucenie: wyjaśnienie powodów oraz zaproponowanie alternatyw.
3. Zatwierdzenie działań naprawczych: zmiana organizacyjna, szkolenie trenera, aktualizacja materiałów, poprawa warunków lokalowych, dodatkowe sesje itp.
4. Informacja o podjętych działaniach naprawczych i terminy ich wdrożenia.

## **IX. Dokumentacja i archiwizacja**

1. Każda reklamacja musi być zarejestrowana w systemie wraz z datą złożenia, charakterem zgłoszenia, stronami zaangażowanymi, decyzją i terminem realizacji.
2. Dokumenty powiązane (dopisy, korespondencja, potwierdzenia itp.) kompletowane są w segregatorze reklamacyjnym z odpowiednim opisem.

## **X. Poufność i RODO**

1. Dane klientów objęte są ochroną danych osobowych.
2. Informacje dotyczące reklamacji są przetwarzane wyłącznie w celach rozpatrzenia reklamacji i nieudostępniane osobom niezaangażowanym w proces.
3. Wszelkie dokumenty mogą być przetwarzane tylko przez uprawnionych pracowników.

## **XI. Wewnętrzne zasady komunikacji**

1. Wszystkie odpowiedzi kierowane do klienta powinny być jasne, zrozumiałe i bez zbędnego żargonu.
2. W przypadku wniosków o powtórzenie szkolenia lub inne działania, terminy muszą być realnie określone.

## FORMULARZ REKLAMACYJNY

<b>DANE KLIENTA</b> <i>(imię i nazwisko, nazwa i adres firmy, nr telefony, adres e-mail)</i>	
<b>SZKOLENIE, KTÓREGO DOTYCZY REKLAMACJA</b> <i>(nazwa szkolenia, nr umowy, termin realizacji, miejsce realizacji)</i>	
<b>OPIS REKLAMACJI</b> <i>(opis problemu / uwag)</i>	
<b>PROPONOWANY SPOSÓB ROZWIĄZANIA SPRAWY</b> <i>(np.: powtórzenie szkolenia, zwrot części kosztów, rabat na kolejne szkolenie, dodatkowe materiały szkoleniowe itp.)</i>	
<b>DOWODY ZAŁĄCZONE</b> <i>(np.: zdjęcia, materiały, zestawienie braków, korespondencja wcześniejsza itp.)</i>	
Wyrażam zgodę na przetwarzanie danych osobowych w zakresie niezbędnym do rozpatrzenia reklamacji.	
..... Data i podpis Klienta	

## DECYZJA DYREKTORA CENTRUM EDUKACJI I KULTURY „ZENIT”

..... Data i podpis Dyrektora
----------------------------------