

Procedura reklamacji usług oferowanych przez



Data	Wersja	Opracowanie
Łódź, IX.2024	1.0	Fractal Natura sp. z o.o.

Definicje:

1. **Klient** – osoba fizyczna, firma, organizacja lub instytucja, która zawarła umowę z Fractal Natura Sp. z o.o. na świadczenie usług.
2. **Procedura reklamacyjna** – zbiór zasad i etapów postępowania określających sposób zgłaszania, rozpatrywania i rozwiązywania reklamacji dotyczących usług oferowanych przez Fractal Natura Sp. z o.o.
3. **Reklamacja** – formalne zgłoszenie klienta dotyczące niezadowolenia z jakości usług świadczonych przez Fractal Natura Sp. z o.o. w ramach usług szkoleniowych, rozwojowych lub doradczych.
4. **Reprezentant reklamacyjny** – osoba wyznaczona przez Fractal Natura Sp. z o.o., odpowiedzialna za obsługę reklamacji.
5. **Reprezentant reklamacyjny** – pracownik odpowiedzialny za obsługę reklamacji
6. **Standardy SUS 2.0 i SUS 3.0** – normy regulujące jakość usług edukacyjnych, które określają wymagania w zakresie precyzyjnego definiowania celów nauczania, efektywności metod oraz oceny wyników uczenia się. ISO 29990 – międzynarodowa norma dotycząca systemów zarządzania jakością w edukacji i szkoleniach, która koncentruje się na efektywności, jakości i wynikach uczenia się.
7. **Szkolenie** – warsztat lub wykład na temat określony przez Organizatora zgodnie z ogłoszonym programem.
8. **Szkolenie otwarte** – usługa oferowana na stronie Organizatora lub innych przestrzeniach Internetowych, na którą może zapisać się każdy Uczestnik, pod warunkiem przestania zgłoszenia w określonym terminie, dostępności miejsc szkoleniowych w chwili otrzymania zgłoszenia przez Fractal Natura sp. z o.o. oraz zebrania się odpowiedniej liczby uczestników w grupie szkoleniowej.
9. **Szkolenie zamknięte** – usługa zorganizowana dla Klienta, na którą została przez niego zgłoszona grupa zainteresowanych osób.
10. **Usługi** – usługi oferowane przez Fractal Natura Sp. z o.o. w zakresie szkoleń, rozwoju kompetencji oraz doradztwa biznesowego.
11. **Usługa szkoleniowa** – działanie polegające na organizacji i przeprowadzeniu szkolenia w formie stacjonarnej, online lub hybrydowej, mające na celu przekazanie określonej wiedzy, umiejętności i kompetencji uczestnikom.
12. **Zarząd** – organ odpowiedzialny za strategiczne decyzje i nadzór nad działalnością Fractal Natura Sp. z o.o.
13. **Zamawiający** – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która zawarła umowę z Firmą X na realizację usługi szkoleniowej.
14. **Zgłoszenie reklamacyjne** – formalne zgłoszenie niezadowolenia lub zastrzeżeń, zawierające szczegółowy opis problemu, oczekiwania wobec rozwiązania oraz dane umożliwiające identyfikację reklamacji.

§ 1. Postanowienia ogólne

1. Niniejsza procedura określa zasady i reklamacji dla usług świadczonych przez Fractal Natura Sp. z o.o., w tym usług szkoleniowych, rozwojowych oraz doradztwa biznesowego.
2. Procedura reklamacji jest zgodna z krajowymi i międzynarodowymi standardami jakości i zarządzania ryzykiem, w tym z normą SUS 2.0 oraz SUS 3.0.
3. Celem procedury jest zapewnienie wysokiej jakości usług świadczonych przez Fractal Natura Sp. z o.o. oraz skutecznego rozpatrywania reklamacji zgłoszonych przez
4. **Fractal Natura sp. z o.o.** zarejestrowana w Łodzi przy ul. Pogonowskiego 64/52, realizuje usługi szkoleniowo-rozwojowe i gwarantuje dołożenie wszelkich starań, by realizować je na najwyższym poziomie. W poniższym dokumencie znaleźć można informacje jak postępujemy z reklamacjami.
 1. W każdej sytuacji **Klient**, który korzysta z usług szkoleniowo-rozwojowych ma prawo do złożenia reklamacji usługi zrealizowanej przez **Fractal Natura sp. z o.o.** jeżeli uzna, iż nie została ona zrealizowana zgodnie z ofertą szkolenia otwartego, umową szkolenia zamkniętego lub umową usług doradczych.
 2. Każdy uczestnik szkoleń otwartych lub podmiot zamawiający szkolenie zamknięte lub usługę doradczą ma prawo do złożenia reklamacji dotyczącej zrealizowanej usługi w terminie **7 dni kalendarzowych od daty zakończenia szkolenia**.
 3. Reklamacje usług szkoleniowo-doradczych można zgłaszać w **formie pisemnej listem poleconym lub za pośrednictwem poczty elektronicznej**.
 4. Złożona reklamacja powinna zawierać następujące informacje:
 - – dane kontaktowe uczestnika lub podmiotu, który zgłasza reklamację – imię i nazwisko lub nazwę firmy, adres, telefon, adres e-mail;
 - – nazwę oraz datę realizowanej usługi;
 - – imię i nazwisko trenera wobec której zgłasza się zastrzeżenie;
 - – opis przedmiotu reklamacji wraz uzasadnieniem;
 - – roszczenia i oczekiwania wobec **Fractal Natura sp. z o.o.**
 5. Reklamacja zostanie rozpatrzona nie później niż w ciągu **14 dni kalendarzowych liczonych od momentu otrzymania przez firmę informacji o powstałej nieprawidłowości**.
 6. W szczególnych przypadkach czas rozpatrzenia może ulec wydłużeniu, o czym **Fractal Natura sp. z o.o.** poinformuje pocztą elektroniczną lub pocztą tradycyjną nie później niż przed upływem 14 dni kalendarzowych od otrzymania przez firmę informacji o powstałej nieprawidłowości.

7. Decyzja **Fractal Natura sp. z o.o.** dotycząca reklamacji wraz ewentualną propozycją rekompensaty w przypadku, gdy reklamacja jest zasadna, zostanie przesłana składającemu reklamację pocztą elektroniczną lub pocztą tradycyjną na wskazanych w reklamacji adres.
8. Reklamacja zostanie uwzględniona w poniższych sytuacjach:
- trener nie zrealizował programu szkolenia ze swojej winy;
 - w szkoleniach zamkniętych trener zmienił samowolnie treść szkolenia, pomimo że treść została prawidłowo dobrana do uczestników przez analizę potrzeb;
 - trener zachowywał się na sali niezgodnie z zasadami etyki trenerskiej.
9. Możliwe formy zadośćuczynienia ze strony **Fractal Natura sp. z o.o.**, jeśli reklamacja zostanie uznana w części lub w całości:
- realizacja dodatkowej formy wsparcia (szkolenie, konsultacje, doradztwo);
 - powtórna realizacja szkolenia w zmienionych warunkach (miejsce, trener);
 - obniżenie pierwotnie założonej ceny szkolenia o 10%.
10. Reklamacja nie zostaną uwzględnione w przypadku, gdy:
- treść szkolenia i cele nie zostały zrealizowane z powodu przekazania firmie szkoleniowej nierzetelnych oraz niepełnych informacji o poziomie umiejętności oraz zaawansowania uczestników;
 - cele szkolenia nie zostały zrealizowane z powodu niezapewnienia przez Zamawiającego właściwych warunków lokalowych i sprzętu;
 - cele szkolenia nie zostały zrealizowane z winy uczestników lub przełożonego przebywającego na szkoleniu (niewłaściwe zachowanie, brak zaangażowania);
 - opinie w ankietach wynikają z treści szkolenia, które zostało ustalone przez zamawiającego i niedopasowane do poziomu umiejętności uczestników.
11. Pozostałe kwestie związane z reklamacją normowane są przez **Kodeks Cywilny**

§ 2. Procedura reklamacyjna

1. Zgłoszenie reklamacji 1.1. Klient może zgłosić reklamację w formie pisemnej lub elektronicznej (e-mail) w terminie maksymalnie do 14 dni roboczych od daty wykonania usługi.
2. Reklamacja powinna zawierać:
 - imię i nazwisko osoby składającej reklamację,
 - dane kontaktowe,
 - szczegółowy opis problemu oraz usługi, która jest przedmiotem reklamacji,
 - oczekiwane rozwiązanie reklamacji.
3. Rejestracja reklamacji:
 - Reklamacja zostaje zarejestrowana przez Reprezentanta reklamacyjnego w Katalogu reklamacji (plik excel).
 - Reklamacja jest przypisywana odpowiedniemu działowi lub osobie odpowiedzialnej za rozpatrzenie sprawy.
4. Reprezentant reklamacyjny w ciągu 7 dni roboczych od otrzymania reklamacji podejmuje decyzję o dalszym toku postępowania, analizując zgłoszony problem w kontekście zgodności z umową i standardami jakości.
5. W przypadku potrzeby dodatkowych wyjaśnień, Reprezentant reklamacyjny kontaktuje się z klientem, aby uzyskać niezbędne informacje.
6. W terminie do 14 dni roboczych od daty zgłoszenia reklamacji, Klient otrzymuje odpowiedź, zawierającą jedną z poniższych decyzji:
 - uznanie reklamacji i zaproponowanie rekompensaty lub alternatywnego rozwiązania,
 - odrzucenie reklamacji wraz z uzasadnieniem.
7. W przypadku uznania reklamacji, Fractal Natura Sp. z o.o. proponuje rozwiązanie, które może obejmować:
 - poprawę jakości usługi,
 - zwrot części lub całości wynagrodzenia,
 - ponowne świadczenie usługi w uzgodnionym terminie.
8. W przypadku braku odpowiedzi ze strony Fractal Natura Sp. z o.o. w terminie 14 dni roboczych, reklamacja jest uznawana za uznaną.

§ 3. Monitorowanie i ocena skuteczności reklamacji

1. Wszystkie reklamacje są monitorowane i analizowane przez dział zarządzania jakością.
2. Raporty dotyczące reklamacji są przedstawiane zarządowi w celu weryfikacji skuteczności procedury i identyfikacji potencjalnych obszarów do poprawy.
3. Analiza reklamacji stanowi część oceny ryzyka i ciągłego doskonalenia systemu zarządzania jakością.

§ 4. Odpowiedzialność

1. Odpowiedzialność za skuteczne wdrożenie i przestrzeganie niniejszej procedury ponosi Zarząd Fractal Natura Sp. z o.o. oraz wyznaczeni Reprezentanci reklamacyjni.
2. Wszystkie dane osobowe zgłoszone w ramach Reklamacji i informacje dotyczące przebiegu szkoleń, będą przetwarzane zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa dotyczącymi ochrony danych osobowych, w tym Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 (RODO).
3. Osoby odpowiedzialne za reklamacje są zobowiązane do przechowywania dokumentacji reklamacyjnej przez okres 5 lat.

§ 5. Zakończenie

1. Procedura reklamacji wchodzi w życie z dniem podpisania niniejszej uchwały.
2. Wszelkie zmiany w niniejszej procedurze wymagają uchwały Zarządu Fractal Natura Sp. z o.o. i będą ogłaszane wszystkim pracownikom oraz klientom.
3. Pozostałe kwestie związane z reklamacją normowane są przez Kodeks Cywilny.