

INFORMACJA DLA KLIENTA

O SPOSOBIE PRZYJMOWANIA I ROZPATRYWANIA REKLAMACJI / SKARG / WNIOSKÓW W CSE ŚWIATOWID W ELBLĄGU

I. REKLAMACJE

1. Przez **reklamację** rozumie się żądanie klienta pozostające w związku z nienależytym wykonaniem konkretnej usługi na rzecz Klienta przez Centrum.
2. **Klient może reklamować:**
 - niedostępność informacji dot. usług CSE ŚWIATOWID;
 - niezadowalającą jakość oferowanej usługi (np. opóźnienia itp.);
 - niezadowalającą obsługę (np. kultura osobista pracowników CSE ŚWIATOWID);
 - niezgodność zrealizowanej usługi w stosunku do oferty deklarowanej w chwili sprzedaży biletu (nie dotyczy oferty z klauzulą: „Zastrzegamy sobie możliwość zmian w programie” lub analogiczną, o ile ew. zmiany zostały ogłoszone minimum 2 dni przed realizacją usługi).
3. **Reklamacji nie podlegają** w szczególności: subiektywne, negatywne odczucia estetyczne oraz zdarzenia spowodowane siłą wyższą (np. warunki atmosferyczne w przypadku imprez plenerowych).
4. Reklamacje przyjmowane są w formie pisemnej lub ustnej (do protokołu) **w każdą środę w godzinach 12.00 – 14.00** w Dziale Organizacyjno-Prawnym (pokój A.2.04) lub – wyłącznie w formie pisemnej – w tych samych terminach w sekretariacie (pokój A.1.01). Reklamacje składać można także pocztą, e-mailem na adres info@swiatowid.elblag.pl lub za pośrednictwem platformy elektronicznej ePUAP (dostępna m.in. przez stronę www.swiatowid.elblag.pl).
5. Reklamacja musi zawierać: imię i nazwisko oraz dane adresowe osoby składającej reklamację, zwięzłe opisanie treści sprawy. UWAGA: Reklamacje niezawierające imienia i nazwiska lub danych adresowych składającego pozostawia się bez rozpoznania.
6. Termin przyjęcia reklamacji upływa **po 30 dniach** od reklamowanej sytuacji.
7. Centrum rozpatruje reklamację w terminie **30 dni** od dnia otrzymania reklamacji. W przypadkach szczególnie uzasadnionych dyrektor Centrum może zdecydować o przedłużeniu terminu rozpatrzenia reklamacji o kolejne 30 dni. Bieg terminu rozpatrzenia reklamacji ulega zawieszeniu w przypadku konieczności wezwania wnoszącego reklamację o dodatkowe wyjaśnienia.
8. Wyjaśnienia, o których mowa w pkt. 7, Klient składa w terminie 7 dni roboczych, licząc od dnia otrzymania wezwania.
9. W przypadku braku wniesienia wyjaśnień, o których mowa w pkt. 7, reklamacja pozostaje bez rozpatrzenia.
10. O sposobie rozpatrzenia reklamacji Centrum informuje Klienta w formie pisemnej.
11. Klientowi przysługuje prawo złożenia zażalenia na sposób rozpatrzenia reklamacji w terminie **30 dni** od chwili otrzymania pisemnego powiadomienia, o którym mowa w pkt. 10.

II. SKARGI I WNIOSKI

1. Przedmiotem **skargi** może być każda negatywna ocena działalności Centrum w takim zakresie, w jakim skarga dotyczy wykonywania przez Centrum zadań publicznych, z wyjątkiem przypadków objętych reklamacją zgodnie z I.1. Przedmiotem **wniosku** mogą być propozycje usprawnienia organizacji pracy i zaspokajania potrzeb Klientów.
2. Skargi i wnioski można wnosić wyłącznie w formie pisemnej w każdą środę tygodnia w godzinach 12.00 – 14.00 w Dziale Organizacyjno-Prawnym (pokój nr A.2.04) lub w tych samych terminach w sekretariacie (pokój nr A.1.01). Skargi i wnioski można składać także pisemnie pocztą, e-mailem na adres info@swiatowid.elblag.pl lub za pośrednictwem platformy elektronicznej ePUAP (dostępna m.in. przez stronę www.swiatowid.elblag.pl)
3. Centrum informuje Klienta o sposobie rozpatrzenia skargi lub wniosku, tj. stwierdzeniu ich zasadności lub niezasadności. Przekazaniu informacji nie podlega sposób załatwienia przedmiotu skargi / wniosku, tj. sposób usprawnienia funkcjonowania instytucji lub usunięcia nieprawidłowości wskazywanych w skardze.
4. Na sposób rozpatrzenia skargi lub wniosku nie przysługuje zażalenie.

III. OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

1. Administratorem danych osobowych osób zgłaszających do CSE ŚWIATOWID reklamację, skargę lub wniosek jest Centrum Spotkań Europejskich „Światowid” w Elblągu z siedzibą przy placu K. Jagiellończyka 1, 82-300 Elbląg. Dane osobowe przetwarzane są zgodnie z przepisami Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych).
2. Składając reklamację / skargę / wniosek osoba zgłaszająca wyraża zgodę na przetwarzanie swoich danych osobowych przez Administratora danych w celu rozpatrzenia zgłoszenia oraz przyjmuje do wiadomości, że przysługuje jej prawo dostępu do treści swoich danych oraz ich poprawiania.
3. Kontakt do Inspektora Ochrony Danych: daneosobowe@swiatowid.elblag.pl
4. Dane osobowe nie będą przekazywane do państwa trzeciego lub do organizacji międzynarodowej.
5. Administrator danych oświadcza, że nie wykonuje profilowania danych, o którym mowa w art. 34 rozporządzenia RODO.
6. Uczestnik konkursu ma prawo wniesienia skargi do PUODO, gdy uzna, iż przetwarzanie jego danych osobowych narusza obowiązujące przepisy.