

800-111-006



EWA ABRAMCZYK-BOGUSZEWSKA
 ewa.abramczyk@pomorska.pl
 EWA BRZozowska-KOWALKA
 ewa.kowalka@pomorska.pl
 MAŁGORZATA WĄSACZ
 malgorzata.wasacz@pomorska.pl

czekamy od 8.00 do 18.00
 od poniedziałku do piątku
 85-063 Bydgoszcz,
 ul. Zamoykiego 2, pokój 204

Czekamy również na opinie
 na naszym forum: www.pomorska.pl

NASI DZIENNIKARZE CZEKAJĄ: MASZ PROBLEM - ZADZWOŃ, NAPISZ, PRZYJDŹ - POMOŻEMY

EKSPERT RADZI



LECH BOROWSKI
 miejski rzecznik konsumentów w Toruniu

? - Chciałem zrobić zakupy w sklepie internetowym. Przejrzałem regulamin jednego z nich. Niestety, przebrniecie przez niego nastęrczyło mi wiele kłopotów. Jakże zapisy są dla klienta najistotniejsze?

ARTUR Z TORUNIA

- Bardzo ważną jest kwestia, na przykład kto płaci za przesyłkę, czy jest ona wliczona w cenę towaru.

Sprzedawcy często stosują w swoich regulaminach wiele zapisów niekorzystnych dla klientów. Na przykład pisać, że towar trzeba zwrócić nierozpakowany, co nie jest zgodne z prawem. Regułą jest, że wysyłka towaru odbywa się dopiero po wpłacie pieniędzy za niego. To również zapis niekorzystny dla kupujących. (MAW)

FORUM

Stanisław z Bydgoszczy: - W niedziele z żoną byliśmy na dworc PKP by odprawić na pociąg szwagra i szwagierkę. Byliśmy świadkami, gdy dwie turystki z Czech na informacji pytały o numer na informację PKS. Okazało się, że ucieki im pociąg, a na następny czekałyby kilka godzin. Zatem uznaliśmy, że szybciej do celu dotrą autobusem. Jakież było ich zdziwienie, a zarazem moje, gdy pani w informacji PKP powiedziała, że nie dysponuje numerem na informację PKS. Chciałem pomóc Czechom, więc podszedłem z nimi do najbliższego kiosku ruchu. Wyjaśniłem sprzedawcy, jaki jest problem i poprosiłem go, by mi podał na moment „Pomorską”, skąd spisałem poszukiwany numer. Sprzedawca trochę się krzywił, że nie kupił gazety, ale zrozumiał, że chciałem pomóc turystkom. Wymyślił mi za całą sytuację. Jaką mi sobie wystawiamy wizerunek wobec obywateli? Uważam, że na dworc PKP powinien być wydzwoniony rozkład jazdy autobusów PKS i odwrotnie. Rozumiem, że te firmy ze sobą konkurują, ale z drugiej strony nie podajmy w przesadę. W końcu najważniejszy powinien być klient.

Małgorzata z Torunia: - Z zainteresowaniem przeczytałam artykuł o tym, że w bydgoskich przedszkolach od rodziców, którzy zapisywali swoje pociechy, wymagano okazania PIT-a. W Toruniu, na szczęście, takiego obowiązku nie było. Gdy przyszedł do przedszkola z moją trzyletnią córeczką, musiałam okazać jedynie dowód osobisty potwierdzający mój adres zameldowania. Nikogo nie interesowały moje zarobki, ani interesy pracy. Nie zdziwił, że niektórzy rodzice z Bydgoszczy oburzyli się, że wymagano od nich PIT-a. (NOT. (MAW))

WYJAŚNIAMY Dokładnie sprawdzamy zarówno osoby pukające do drzwi, jak i dokumenty, które nam okazują

Umowy podpisujemy z głową

- Zadzwoń do mnie konsultantka, która przedstawiła się, że jest z telekomunikacji. Skłoniła mnie do zmiany umowy, jaką już mam od lat. Okazało się, że ta pani pracuje dla Telefonii „Dialog”. Czuje się oszukany, więc wysłałem wypowiedzenie. Boję się, że operator naliczy mi 300 złotych kary za zerwanie umowy - mówi pan Jerzy z Inowrocławia. W „Dialogu” zapewniają, że żadnej kary nie będzie.

Nasz Czytelnik (nazwisko i adres do wiadomości redakcji) opowiada: - Podczas rozmowy telefonicznej ani razu nie padło z ust tej pani, że jest z Dialogu. Niebacznie podpisałem umowę i dopiero po 3 tygodniach zadzwoniła do mnie inna osoba „gratulując”, że jestem w Dialogu. Myślałem początkowo, że ktoś podrobił mój podpis. Dopiero po dokładnym sprawdzeniu dokumentów rzeczywiście okazało się, że podpisałem umowę z Dialogiem. Wypowiedziałem ją jako umowę zawartą oszukano, ale obawiam się, że będą chcieli tak zwaną karę umowną, czyli 300 złotych. Zgłosiłem też sprawę do prokuratury.

Zmiana ma być świadoma

Marta Pietranik-Pacula, rzecznik Telefonii „Dialog”, zapewnia, że umowa z panem Jerzym nie zostanie zrealizowana. - Klient nie poniesie też żadnych kosztów związanych z odstąpieniem od umowy. Nigdy nie naliczamy kar umownych za odstąpienie



FOT. DIGITOUCH

od umowy zgłoszone przed terminem jej realizacji - słyszymy. Marta Pietranik-Pacula tłumaczy, że operatorzy, również „Dialog”, prowadzą sprzedaż swoich usług między innymi współpracując z firmami sprzedaży pośredniej. W takiej sytuacji zawsze mogą się zdarzyć sytuacje nadużyć ze strony przedstawicieli. - Na szczęście dziś u nas są to sytuacje incydentalne. Dokładamy wszelkich starań, by klient był rzetelnie poinformowany i podjął świadomą decyzję o zmianie operatora niezależnie od tego, czy skontaktował się z nim nasz pracownik czy pracownik współpracującego z nami partnera. Wszyscy nasi przedstawiciele handlowi, zarówno zatrudnieni bezpośrednio przez „Dialog”, jak i pracownicy współpracujących z nami firm

sprzedaży pośredniej, przechodzą rozbudowane szkolenia. Podczas zajęć uczulamy ich, by wyjątkowo dokładnie tłumaczyli specyfikę usługi klientom. Zdarza się bowiem, że szczególnie starsze osoby słowo „telekomunikacja” kojarzą tylko i wyłącznie z TP SA. Nam natomiast zależy, by byli świadomi zmiany operatora. Jeśli tak nie będzie istnieje duże ryzyko odstąpienia lub rozwiązania umowy - mówi Marta Pietranik-Pacula.

Telefon na powitanie

Jak dodaje, przedstawiciele handlowi „Dialogu” mają obowiązek na początku spotkania z klientem przedstawić się i okazać identyfikator ze zdjęciem, hologramem i numerem. Ich tożsamość klient może potwierdzić dzwo-

niąc do Telecentrum pod numer 0801 700 700. Numer przedstawiciela handlowego jest również częścią numeru umowy, tak więc każdą podpisaną i przesłaną bez operatora identyfikuje bez problemu z handlowcem, który ją podpisał z klientem.

Marta Pietranik-Pacula podsumowuje: - Najnowszy, wprowadzony w tym roku narzędziem, jest tak zwany telefon powitalny do każdego nowego klienta. Podczas telefonicznej rozmowy weryfikujemy czy wszystko przebiegło zgodnie z naszymi standardami. Każdą skargę klienta traktujemy bardzo poważnie i szczegółowo weryfikujemy. Również ta skarga, zgłoszona do nas za pośrednictwem „Pomorskiej”, została już wysłana do weryfikacji w Departamencie Sprzedaży. Jeśli pojawiają

się zarzuty dotyczące poszczególnych handlowców, reagujemy najszybciej jak to jest możliwe, cofając pełnomocnictwa sprzedawców i nakładając kary finansowe na firmy partnerskie. Uczulamy również wszystkich potencjalnych klientów, by dokładnie sprawdzali zarówno osoby pukające do ich drzwi, jak i dokumenty przedstawiane im do podpisu.

MAŁGORZATA WĄSACZ
 malgorzata.wasacz@pomorska.pl
 tel. 52 3263 215

forum

Zmienialiście Państwo operatora? Zostaliście uczciwie poinformowani o ofercie? Wypowiedzcie się na naszym forum www.forum.pomorska.pl

PRAWNIK RADZI



EWA KOWALKA
 ewa.kowalka@pomorska.pl

Dodatek na dojazdy

Mój syn dojeżdża do szkoły ponadgimnazjalnej. Czy może on ubiegać się o dodatek na dojazdy?

STAŁA CZYTELNICZKA

nowi faktycznemu lub prawnemu dziecku oraz osobie uczącej się przysługuje dodatek na rehabilitację.

Świadczenie otrzyma rodzic na dziecko do ukończenia 16 lat, jeżeli ma orzeczoną niepełnosprawność, natomiast aby otrzymywać je do ukończenia 24 lat, musi legitymować się orzeczeniem o umiarkowanym lub znacznym stopniu niepełnosprawności. Wysokość dodatku związana jest z wiekiem dziecka. Wynosi 60 zł miesięcznie do ukończenia przez nie pięciu lat, oraz 80 zł miesięcznie dla dziecka w wieku 6-24 lata.

Rodzic za granicą

Nie mam pracy. Mój mąż wyjechał do Irlandii. Czy otrzymam świadczenia rodzinne w Polsce czy w Irlandii?

CZYTELNICZKA Z INOWROCLAWIA

Gmina w pani przypadku powinna przelać wniosek do marszałka województwa, który sprawdzi, czy w tej sprawie mają zastosowanie przepisy o koordynacji systemów zabezpieczenia społecznego. Pozostaje pani w Polsce i jest pani bezrobotna, w takim przypadku krajem właściwym do wypłacenia jest kraj pracy drugiego rodzica.

KONKURS Jeśli masz innowacyjną firmę, nie czekaj - pokaż się innym

Liderzy na start. Zgłoście udział

Do 30 września można wziąć udział w III edycji konkursu „Krajowi Liderzy Innowacji i Rozwoju - 2010”.

Nawet najmniejsze firmy wprowadzają istotne zmiany w swojej ofercie, metodach produkcji czy organizacji, dzięki którym stają się bardziej konkurencyjne, a ich klienci otrzymują nowe i ulepszone produkty oraz rozwiązania. Wprowadzenie przez mikroprzedsiębiorcę produktów lub usług, których nie było do tej pory na lokalnym rynku, będzie ważne zarówno dla firmy, jej odbiorców, jak i rozwoju całego rynku lokalnego.

Idea innowacji zakłada dotychczasowe doświadczenia o pominięciu, przez jego wdrożenie i osiągnięcie wymiernych rezultatów - wyjaśnia Tomasz Kierkowski, dyrektor Biura Funduszy Unii Europejskiej w centrali Banku Pekao S.A., mecenas tegorocznej III edycji konkursu.

Niestety, nie zawsze upowszechnianie wiedzy o innowacji jest łatwe, zwłaszcza dla firm i organizacji działających na rynkach lokalnych, nie mających takiej siły przebicia i możliwości finansowych jak rynkowi potentaci.

Chęć wsparcia istniejących na rynku mniejszych, ale często bardzo innowacyjnych podmi-

tów legła u podstaw konkursu Krajowi Liderzy Innowacji i Rozwoju. Konkurs promuje innowacyjne i rozwojowe rozwiązania oraz projekty w przedsiębiorstwach, gminach, stowarzyszeniach, a także w fundacjach i innych podmiotach.

Wyrażenie w konkursie ma charakter prestiżowy i jest okazją do promocji wprowadzonych rozwiązań oraz projektów zarówno w regionie, jak i w całym kraju. Na zwycięzców edycji ogólnopolskiej czekają nagrody rzeczowe.

Podmioty biorące udział w konkursie mogą zaprezentować innowacyjne rozwiązania w swojej firmie, gminie lub organizacji i uzyskać tytuł w jednej z kategorii, np.: „Innowacyjna firma”, „Innowacyjna Gmina” lub „Innowacyjna Organizacja”. Uczestnicy mogą również pokazać swoje innowacyjne usługi lub produkty i uzyskać tytuł w kategorii „Innowacyjny produkt” lub „Innowacyjna usługa”. Także jednostki korzystające z dotacji jednokrotnie mogą promować swoje działania w kategorii „Innowacyjny projekt unijny”. Przedsiębiorcy mogą brać udział także w kategorii „Dynamicznie rozwijająca się firma” i pochwalić się rozwojem uzyskany mimo spowolnienia gospodarczego.

- Jakość oraz wielość zgłoszeń otrzymanych w poprzednich edycjach konkursu jest dowodem, że przyjęte założenia konkursu są zrozumiałe i akceptowane przez uczestników - twierdzi Krzysztof Duchnowski, Prezes Fundacji Innowacji i Rozwoju, organizatora konkursu.

Aby wziąć udział w konkursie zainteresowany podmiot powinien wypełnić ankietę konkursową zamieszczoną wraz z regulaminem konkursu na stronie internetowej www.liderzyinnowacji.pl, a następnie przelać ją do 30 września do Biura Fundacji Innowacji i Rozwoju.

(PROM)

KONKURS ZOSTAŁ OBJĘTY PATRONATEM M.I.N. PRZEZ:

Ministerstwo Gospodarki, Ministerstwo Rozwoju Regionalnego, Ministerstwo Nauki i Szkolnictwa Wyższego, Narodowy Bank Polski, Narodowe Centrum Badań i Rozwoju, PARP, Urząd Patentowy Rzeczypospolitej Polskiej, Giełdę Papierów Wartościowych w Warszawie, Związek Banków Polskich, Marszałków wszystkich województw w kraju.