

PROCEDURA REKLAMACJI USŁUG

Spółdzielnia Socjalna Zielone Śląskie

ul. Jana Siemińskiego 22, 44-100 Gliwice | www.zieloneslaskie.pl

I. CEL I ZAKRES

Niniejsza procedura dotyczy sytuacji, w których usługa nie spełniła oczekiwań odbiorców. Procedura opisuje sposoby rozpatrywania reklamacji oraz możliwe formy rekompensaty. Procedura jest podana do wiadomości odbiorców – dostępna na stronie www.zieloneslaskie.pl oraz w siedzibie Spółdzielni.

II. SPOSÓB SKŁADANIA REKLAMACJI

Spółdzielnia przyjmuje zastrzeżenia i uwagi związane z realizacją warsztatów i szkoleń za pośrednictwem **formularza reklamacyjnego** (Formularz reklamacji usługi – F7), przekazanego w formie pisemnej lub elektronicznej na adres:

ul. Jana Siemińskiego 22, 44-100 Gliwice

e-mail: szkolenia@zieloneslaskie.pl

tel.: 579 643 667

Zgłoszenie musi zawierać wszystkie informacje oznaczone w formularzu jako wymagane (np. nazwa i termin szkolenia, dane klienta wraz z adresem, okoliczności uzasadniające reklamację).

Skarga ustna: W przypadku niezadowolenia uczestnik może złożyć skargę ustną do trenera, koordynatora organizacyjnego lub innego pracownika zaangażowanego w realizację szkolenia. Reklamacja formalna wymaga formy pisemnej zgodnie z niniejszą procedurą.

III. TERMIN I REJESTRACJA

- **Termin rozpatrzenia:** Zgłoszenia reklamacyjne są rozpatrywane nie później niż w ciągu **14 dni roboczych** od dnia ich otrzymania (14 dni kalendarzowych od otrzymania kompletnego zgłoszenia – w praktyce stosowana norma branżowa).
- **Rejestracja:** Każda reklamacja podlega rejestracji. Rejestr reklamacji zawiera: data zgłoszenia, dane zgłaszającego, przedmiot reklamacji, rozstrzygnięcie, data rozstrzygnięcia. Rejestr służy do corocznej oceny działania, analizy przyczyn oraz ewentualnych działań korygujących (Procedura zapewniania jakości).
- **Decyzja:** Przekazywana klientowi w formie pisemnej wraz z uzasadnieniem.

IV. MOŻLIWE FORMY REKOMPENSATY

Uczestnik usługi składający reklamację może wnioskować o:

Forma rekompensaty	Uwagi
Dodatkowe, bezpłatne materiały dydaktyczne	Forma i zakres uzgodnione indywidualnie z uczestnikiem
Bezpłatny udział w warsztacie o tej samej lub podobnej tematyce	Termin uzgodniony z uczestnikiem, uwzględnienie dostępności i harmonogramu
Bezpłatne powtórzenie warsztatu z innym trenerem	W przypadku szkoleń zamkniętych
Zwrot kosztów	Możliwy wyłącznie w przypadku niestawienia się trenera w dniu realizacji bez wcześniejszego powiadomienia uczestników (telefon, e-mail)

V. WARUNKI ROZPATRZENIA

- **Bez rozpatrzenia:** Spółdzielnia zastrzega sobie prawo do pozostawienia reklamacji bez rozpatrzenia, gdy wynika ona z nieznamośności zapisów zawartej umowy/oferty.
- **Uwzględnienie:** Reklamacja może być uwzględniona m.in. gdy warsztat uzyskał średnią z ocen poniżej przyjętego progu w ankiecie ewaluacyjnej lub gdy usługa została wykonana niezgodnie z zapisami umowy/oferty.

VI. SZCZEGÓLNE SYTUACJE

Udział w szkoleniu osób nietrzeźwych lub uniemożliwiających pracę:

Trener prosi uczestnika o opuszczenie sali, informuje zamawiającego (w przypadku szkoleń zamkniętych). Sytuacja odnotowywana w dokumentacji.

VII. OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH (RODO)

Dane osobowe w zgłoszeniach reklamacyjnych przetwarzane są wyłącznie w celu rozpatrzenia reklamacji. Okres przechowywania – zgodnie z polityką archiwizacji i wymogami prawa.