

PROCEDURA REKLAMACJI USŁUG

Klaster Innowacji Społecznych
Ojca Jana Siemińskiego 22, 44-100 Gliwice

Procedura reklamacji usługi szkoleniowej

Klaster Innowacji Społecznych przyjmuje zastrzeżenia i uwagi związane z realizacją szkoleń i świadczonych usług za pośrednictwem **formularza reklamacyjnego** (załącznik / Formularz reklamacji usługi), przekazanego w formie pisemnej lub elektronicznej na adres: Ojca Jana Siemińskiego 22, 44-100 Gliwice, e-mail: szkolenia@klaster.org.pl.

Zgłoszenie musi zawierać wszystkie informacje oznaczone w formularzu reklamacyjnym jako wymagane.

Zgłoszenia reklamacyjne są rozpatrywane **nie później niż w ciągu 14 dni roboczych** od dnia ich otrzymania. Każda reklamacja podlega **rejestracji** (rejestr reklamacji – data zgłoszenia, dane zgłaszającego, przedmiot, rozstrzygnięcie, data rozstrzygnięcia); rejestr służy do corocznej oceny działania i analizy przyczyn oraz ewentualnych działań korygujących.

Uczestnik usługi składający reklamację może wnioskować o: - dodatkowe, bezpłatne materiały dydaktyczne (forma i zakres uzgodnione indywidualnie z uczestnikiem), - bezpłatny udział w szkoleniu o tej samej lub podobnej tematyce (termin uzgodniony z uczestnikiem, z uwzględnieniem dostępności i harmonogramu), - bezpłatne powtórzenie szkolenia z innym trenerem (w przypadku szkoleń/usług zamkniętych), - zwrot kosztów usługi – możliwy wyłącznie w przypadku niestawienia się trenera w dniu realizacji usługi bez wcześniejszego powiadomienia uczestników (mail/telefon).

Klaster Innowacji Społecznych zastrzega sobie prawo do pozostawienia reklamacji bez rozpatrzenia, gdy wynika ona z nieznamośności zapisów zawartej umowy.

Reklamacja może być uwzględniona m.in. gdy przedmiotowe szkolenie uzyskało średnią z ocen poniżej przyjętego progu w ankiecie ewaluacyjnej [doprecyzować np. skala 1–5, próg – zgodnie z polityką jakości].

Udział w szkoleniu osób nietrzeźwych lub uniemożliwiających pracę:

W przypadku pojawienia się na szkoleniu osoby nietrzeźwej lub uniemożliwiającej pracę z innych powodów, trener prosi uczestnika o opuszczenie sali, informuje zamawiającego o zaistniałej sytuacji (w przypadku szkoleń/usług zamkniętych).

RODO: Dane osobowe zawarte w zgłoszeniach reklamacyjnych są przetwarzane wyłącznie w celu rozpatrzenia reklamacji i ewentualnego dochodzenia roszczeń; okres przechowywania – zgodnie z polityką archiwizacji i wymogami prawa. Uczestnicy są informowani o przetwarzaniu danych (np. w formularzu reklamacyjnym lub regulaminie).