

1. Informacje ogólne

Niniejsza procedura określa zasady i tryb postępowania w przypadku składania reklamacji dotyczących jakości lub przebiegu szkoleń organizowanych przez Grupę Szkoleniową Pomocy Społecznej. Celem procedury jest zapewnienie sprawnego i obiektywnego rozpatrywania zgłoszeń oraz dążenie do ciągłego doskonalenia oferowanych usług.

2. Organizator szkoleń

- 2.1. Organizatorem szkoleń jest Grupa Szkoleniowa Pomocy Społecznej
- 2.2. Adres poczty mailowej biuro@gspss.org.pl
- 2.3. Firma organizuje zarówno szkolenia otwarte i zamknięte, wykonując usługi szkoleniowe z należytą starannością w zakresie i terminach szczegółowo opisanych w przedstawionej i zaakceptowanej ofercie szkolenia.

3. Zobowiązania stron

- 3.1. Uczestnik ma prawo oczekiwać, że:
 - a) Zostaną spełnione założone cele szkolenia
 - b) Prowadzący będzie posiadał wiedzę merytoryczną dotyczącą zagadnień szkoleniowych
 - c) Prowadzący szkolenie przeprowadzi zajęcia w sposób profesjonalny
 - d) W czasie szkolenia zostanie zrealizowany zakres merytoryczny szkolenia
 - e) Zostaną spełnione inne formalne warunki umowy
- 3.2. Organizator szkolenia – Grupa Szkoleniowa Pomocy Społecznej ma prawo oczekiwać, że:
 - a) Uczestnicy szkolenia w pełni zaangażują się w proces kształcenia
 - b) Uczestnicy dostosują się do ustalonych w czasie szkolenia reguł
 - c) W przypadku szkoleń realizowanych w ramach projektów dofinansowanych z funduszy unijnych w ramach EFS uczestnicy dopełnią wszystkich formalności przewidzianych regulaminem projektu.

4. Ogólne zasady reklamacji

Każdy uczestnik szkolenia lub podmiot, który zlecił jego przeprowadzenie, ma prawo do złożenia skargi lub reklamacji, jeśli ma zastrzeżenia do kwestii zawartych w pkt. 3.

- 4.1. Reklamację należy złożyć w terminie do 7 dni kalendarzowych od daty zakończenia szkolenia.
Reklamacje złożone po tym terminie mogą nie zostać rozpatrzone.
- 4.2. Reklamację należy złożyć w formie pisemnej na adres biuro@gspss.org.pl
- 4.3. Reklamacja powinna zawierać:
 - imię i nazwisko (lub nazwę firmy) zgłaszającego.
 - dane kontaktowe (adres e-mail, numer telefonu).
 - nazwę i datę szkolenia, którego dotyczy reklamacja.
 - dokładny opis przedmiotu reklamacji wraz z uzasadnieniem i wskazaniem, jakie kryteria lub standardy nie zostały spełnione.

5. Proces rozpatrywania reklamacji

- 5.1. Rozpatrzenie reklamacji i podjęcie decyzji nastąpi w terminie do 14 dni roboczych od daty potwierdzenia jej otrzymania.
- 5.2. Zgłaszający zostanie pisemnie (e-mailowo) poinformowany o podjętej decyzji wraz z jej uzasadnieniem.
- 5.3. Organizator szkolenia zastrzega sobie prawo do braku odpowiedzi na złożoną skargę lub reklamację w przypadku, gdy będzie niezrozumiała albo gdy będzie zaprzeczała zapisom zawartym w umowie lub procedurze zarządzania jakością usług szkoleniowych.

6. Możliwe rozwiązania w przypadku uwzględnienia reklamacji

- a) możliwość uczestnictwa w innym terminie lub w innym szkoleniu: jeśli problem dotyczył aspektów, które można poprawić lub uzupełnić.
- b) dodatkowe materiały szkoleniowe lub konsultacje: w celu uzupełnienia wiedzy lub wyjaśnienia wątpliwości.
- c) Udzielenie rabatu na przyszłe szkolenia

7. **Postanowienia końcowe** - pozostałe kwestie nieuwzględnione w niniejszej procedurze są regulowane zgodnie z przepisami zawartymi w Kodeksie Cywilnym.