

PROCEDURA REKLAMACJI I POSTĘPOWANIA W PRZYPADKU WYSTĄPIENIA SYTUACJI NIEPRZEWIDZIANYCH

§ 1

POSTANOWIENIA OGÓLNE

Poniższa procedura jest regulaminem świadczenia usług szkoleniowych i doradczych, mających na celu wspieranie jakości usług edukacyjnych poprzez ochronę praw klienta i firmy szkoleniowej.

§ 2

ORGANIZATOR

Wiesława Maciejewska Centrum Doradczo Szkoleniowe w Pile, ul. Sikorskiego 33, NIP: 7641399293, REGON: 570265518 (zwane dalej jako Firma)

1. Powyższy adres jest równocześnie adresem do korespondencji.
2. Adres dla zgłoszeń elektronicznych: kancelaria.bef@wp.pl
3. Firma organizuje usługi otwarte, wykonując je z należytą starannością w zakresie i terminach opisanych w przedstawionej i zaakceptowanej ofercie.

§ 3

ZOBOWIĄZANIA STRON

1. Klient ma prawo oczekiwać, że:
 - a. zostaną spełnione założone cele,
 - b. zostaną zapewnione odpowiednie warunki pracy,
 - c. prowadzący będzie posiadał wiedzę merytoryczną i praktyczną dotyczącą zagadnień danego tematu realizowanej usługi,
 - d. prowadzący przeprowadzi zajęcia w sposób profesjonalny zgodnie ze specyfiką kształcenia osób dorosłych, oraz niepełnoletnich za zgodą rodziców lub prawnych opiekunów,
 - e. w czasie realizacji usługi zostanie zrealizowany zakres merytoryczny i praktyczny,
 - f. firma dołoży wszelkich starań, aby dopasować usługę do potrzeb klienta,
 - g. firma spełni warunki formalne udziału w szkoleniu, w tym wyda materiały i certyfikaty uczestnikom.
2. Firma ma prawo oczekiwać, że:
 - a. uczestnicy usługi w pełni zaangażują się w proces szkolenia, oraz będą brali udział w ćwiczeniach i zadaniach, a także dostosują się do wspólnie ustalonych w czasie realizacji usługi zasad,
 - b. uczestnicy dostosują się do ustalonych w czasie szkolenia reguł,
 - c. w razie zgłoszenia potencjalnie trudnych sytuacji lub zastrzeżeń dotyczących realizacji szkolenia (np. warunków na sali szkoleniowej, która może utrudnić realizację usługi) przez szkolącego, klient ustosunkuje się do rekomendacji przed usługą, w celu uniknięcia trudnych sytuacji podczas realizacji usługi, lub też pisemnie poinformuje o ustaleniach, w celu wykluczenia późniejszej reklamacji,
 - d. uczestnicy przybędą na czas i będą brali udział w całości szkolenia, oraz podpiszą się na liście obecności, co zostanie potwierdzone certyfikatem/ zaświadczeniem (przy uczestnictwie w teście teoretycznym – 80%, zajęcia praktyczne – 100%),

- e. zostaną spełnione inne formalne warunki umowy,
 - f. w przypadku realizowanych w ramach projektów dofinansowanych z funduszy unijnych, uczestnicy dopełnią wszystkich formalności przewidzianych regulaminem projektu.
3. Obowiązki firmy:
- a. Firma zobowiązuje się do dołożenia wszelkich starań oraz realizacji usług szkoleniowych i doradczych z należytą starannością, zgodnie z zaakceptowaną ofertą lub umową.
 - b. W przypadku wystąpienia sytuacji nieprzewidzianych firma podejmuje natychmiastowe działania, zgodnie z ustalonymi procedurami.

§ 4

REKLAMACJE

1. Klient ma prawo składania reklamacji usługi szkoleniowej i doradczej, jeżeli nie została ona zrealizowana zgodnie z ofertą szkolenia lub umową usługi szkoleniowej.
2. Skarga lub reklamacja powinna zostać złożona w formie pisemnej na adres: Wiesława Maciejewska Centrum Doradczo Szkoleniowe ul. Sikorskiego 33, 64-920 Piła, na formularzu stanowiącym Załącznik nr 1 do niniejszej procedury za pośrednictwem poczty tradycyjnej lub poczty elektronicznej na adres: kancelaria.bef@wp.pl, lub doręczona osobiście do siedziby firmy.
3. Zgłoszenie reklamacyjne powinno zawierać: imię i nazwisko uczestnika, dane kontaktowe osoby zgłaszającej reklamację, przedmiot reklamacji (nazwa szkolenia, termin i miejsce realizacji), uzasadnienie merytoryczne i formalne reklamacji, oczekiwania wobec firmy szkoleniowej.
4. Reklamację można złożyć najpóźniej w przeciągu 14 dni kalendarzowych licząc od dnia zakończenia usługi.
5. Organizator usługi zastrzega sobie prawo do pozostawienia reklamacji bez rozpatrzenia, jeżeli reklamacja zostanie złożona po przekroczeniu terminu, o którym mowa w § 4 pkt. 4. niniejszej procedury.
6. Organizator usługi ma 14 dni roboczych na rozpatrzenie reklamacji, a w przypadkach wymagających dodatkowych czynności wyjaśniających czas rozpatrywania reklamacji może ulec wydłużeniu maksymalnie do 21 dni roboczych.
7. Organizator szkolenia ma prawo zwrócić się do składającego skargę lub reklamację o dodatkowe pisemne wyjaśnienia.
8. Organizator szkolenia zastrzega sobie prawo do braku odpowiedzi na złożoną reklamację w przypadku, gdy będzie niezrozumiała albo gdy będzie zaprzeczała zapisom zawartym w umowie lub procedurze zarządzania jakością usług szkoleniowych i doradczych.

§ 5

REKOMPENSATA

W przypadku uznania reklamacji w całości lub częściowo, firma zaproponuje jedną z następujących form rekompensaty:

1. powtórzenie szkolenia w innym terminie,
2. realizacja dodatkowej formy wsparcia – w postaci dodatkowych zajęć,
3. zniżka na kolejne usługi, według indywidualnych ustaleń,
4. otrzymanie dodatkowych materiałów edukacyjnych.

§ 6

Pozostałe kwestie związane z reklamacją normowane są przez Kodeks Cywilny.

§ 7

PROCEDURA POSTĘPOWANIA W PRZYPADKU WYSTĄPIENIA DZIAŁAŃ NIEPRZEWIDZIALNYCH

1. Zachowanie zasad bezpieczeństwa podczas szkolenia:
 - a. Firma organizuje szkolenia w warunkach spełniających zasady BHP i PPOŻ
 - b. W przypadku wystąpienia sytuacji zagrażających bezpieczeństwu uczestników, zastosowanie mają przepisy BHP i PPOŻ.
2. Ogólne zasady postępowania w sytuacjach nieprzewidzianych:
 - a. Trener/szkolący realizujący szkolenia ma obowiązek niezwłocznie skontaktować się z właścicielem Firmy, w celu podjęcia kroków do rozwiązania zaistniałych problemów możliwie jak najszybciej.
 - b. Właściciel Firmy ma obowiązek niezwłocznie skontaktować się z Klientem w celu przedstawienia sytuacji oraz ustalenia kroków do rozwiązania zaistniałych problemów możliwie jak najszybciej.
3. Choroby lub inne sytuacje powodujące nieobecność trenera/szkolącego:
 - a. Firma zastrzega sobie prawo do zaproponowania zmiany terminu realizacji usługi nie później niż 5 dni przed datą jego rozpoczęcia bez ponoszenia konsekwencji.
4. Brak dostępności miejsca szkolenia:
 - a. W przypadku braku dostępności miejsca realizacji usługi, Firma podejmie działania do zapewnienia innego miejsca szkolenia, o ile zachowuje ono wymagany standard.
 - b. W przypadku usługi otwartej Firma zastrzega sobie prawo do odwołania usługi w przypadku braku możliwości zapewnienia odpowiedniego miejsca zastępczego.
5. Pozostałe procedury pozostają bez zmian.
6. W przypadku udziału osób nietrzeźwych, poza standardowymi procedurami postępowania, trener/szkolący ma prawo poproszenia uczestnika o opuszczenie miejsca szkolenia, a w wyjątkowych sytuacjach, żądania opuszczenia miejsca szkolenia, jeżeli zachowanie uczestnika uniemożliwia realizację usługi.

Piła, dnia 01.01.2022 roku