

PROCEDURY REKLAMACJI I POSTĘPOWANIA W PRZYPADKACH WYSTĄPIENIA SYTUACJI NIEPRZEWIDZIANYCH

§1 POSTANOWIENIA OGÓLNE

Poniższa procedura stanowi regulamin świadczenia usług szkoleniowych i ma na celu wspieranie jakości usług rozwojowych poprzez ochronę praw klienta jak i instytucji szkoleniowej.

§2 ORGANIZATOR SZKOLEŃ

1. Organizatorem szkoleń jest Instytucja szkoleniowa: Centrum Rozwoju LiderON spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Chorzowie, przy ul. Mieczysława Karłowicza 11 , 41–506 Chorzów, zarejestrowana w Sądzie Rejonowym Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr **KRS: 0001153855** REGON: 540834543, NIP: 6272797240, kapitał zakładowy 5000,00 zł wpłacony w całości.
2. Powyższy adres jest równocześnie adresem korespondencyjnym Instytucji szkoleniowej, jej adres e-mail to biuro@lider-on.pl
3. Instytucja szkoleniowa organizuje zarówno szkolenia otwarte jak i zamknięte, wykonując usługi rozwojowe z należytą starannością w zakresie i terminach szczegółowo opisanych w przedstawionej i zaakceptowanej ofercie szkolenia.

§3 ZOBOWIĄZANIA STRON

1. Klient ma prawo oczekiwać:
 - a) osiągnięcia założonych celów szkolenia,
 - b) zapewnienia komfortowych warunków pracy, odpowiadającym wymogom i specyfikacji realizowanej usługi rozwojowej,
 - c) że prowadzący posiadać będzie wiedzę merytoryczną i praktyczną dotyczącą zagadnień rozwojowych,
 - d) że prowadzący szkolenie przeprowadzi zajęcia w sposób profesjonalny zgodnie ze specyfiką kształcenia osób dorosłych,

e) w czasie realizacji usług zostanie zrealizowany zakres merytoryczny i praktyczny usługi rozwojowej, określony w jej opisie,

f) instytucja szkoleniowa dołoży wszelkich starań, aby dopasować usługę rozwojową do potrzeb klienta, szczególnie w przypadku realizacji usługi rozwojowej zamkniętej.

g) instytucja szkoleniowa spełni warunki formalne udziału w usłudze rozwojowej oraz zawartej umowy, w tym wyda materiały szkoleniowe i certyfikaty uczestnikom.

2. Instytucja szkoleniowa ma prawo oczekiwać, że:

a) uczestnicy usługi rozwojowej w pełni zaangażują się w proces jej świadczenia oraz będą brali udział w ćwiczeniach i zadaniach, a także dostosują się do wspólnie ustalonych w czasie szkolenia zasad („kontrakt szkoleniowy”),

b) uczestnicy dostosują się do ustalonych w czasie usługi rozwojowej reguł,

c) uczestnicy wypełnią ankiety badania potrzeb w sposób umożliwiający dopasowanie programu usługi rozwojowej, a w przypadku usługi rozwojowej zamkniętej, klient udostępni wszystkie niezbędne informacje umożliwiające opracowanie programu usługi rozwojowej zgodnego z jego potrzebami.

d) w razie zgłoszenia potencjalnie trudnych sytuacji lub zastrzeżeń dotyczących realizacji usługi rozwojowej (np. warunków na sali szkoleniowej zapewnionej przez Klienta, która może utrudnić realizację usługi rozwojowej) przez trenera w formie notatki przed szkoleniem, klient ustosunkuje się do rekomendacji przed rozpoczęciem świadczenia usługi rozwojowej, w celu uniknięcia trudnych sytuacji podczas jej świadczenia, lub też na drodze pisemnej poinformuje o podtrzymaniu swoich ustaleń, co wyklucza późniejszą reklamację.

e) uczestnicy przybędą na czas oraz będą brali udział w całości usługi szkoleniowej, zgodnie z przewidzianą dla nich ścieżką oraz podpiszą się na liście obecności, co zostanie potwierdzone certyfikatem, w przypadku uczestniczenia w 80% czasu usługi rozwojowej.

f) zostaną spełnione inne formalne warunki umowy.

§4 REKLAMACJE

1. Klient ma prawo składania reklamacji usługi rozwojowej, jeżeli nie została ona zrealizowana zgodnie z ofertą lub zawartą umową.

2. Reklamacja usługi rozwojowej zostanie uwzględniona wyłącznie, jeżeli średnia ocen z danej usługi jest niższa niż 3.0 w skali od 1 do 5 punktów uzyskanej z ankiety oceny. Aby uniknąć subiektywnej oceny poszczególnych uczestników usługi rozwojowej zaniżających ogólną średnią ocen, wzięte pod uwagę zostaną oceny wszystkich uczestników danej usługi rozwojowej, co pozwoli na jego obiektywną ocenę. Reklamacja nie zostanie zatem uwzględniona, w przypadku, gdy średnia ocen z usługi rozwojowej w ankiecie wynosi równo lub powyżej 3.0, niezależnie od oceny osoby składającej reklamację.

3. Skarga lub reklamacja powinna zostać złożona w formie pisemnej na adres: Centrum Rozwoju LiderON spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Chorzowie, przy ul. Mieczysława Karłowicza 11, 41-506 Chorzów za pośrednictwem poczty tradycyjnej lub poczty elektronicznej na adres: biuro@lider-on.pl lub doręczona osobiście do biura firmy.
4. Zgłoszenie reklamacyjne powinno zawierać nazwę firmy oraz imię i nazwisko uczestnika, dane kontaktowe osoby zgłaszającej reklamację, przedmiot reklamacji (nazwa usługi rozwojowej, termin i miejsce jej realizacji), uzasadnienie merytoryczne i formalne reklamacji, oczekiwania wobec firmy szkoleniowej.
5. Reklamację można złożyć najpóźniej w ciągu 7 dni kalendarzowych licząc od dnia zakończenia szkolenia.
6. Instytucja szkoleniowa zastrzega sobie prawo do pozostawienia reklamacji bez rozpatrzenia, jeżeli reklamacja zostanie złożona po przekroczeniu terminu, o którym mowa w par. 4, pkt. 5. niniejszej procedury.
7. Instytucja szkoleniowa 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.
8. Instytucja szkoleniowa ma prawo zwrócić się do składającego skargę lub reklamację o dodatkowe pisemne wyjaśnienia.
9. Instytucja szkoleniowa 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.

§5 REKOMPENSATA

W przypadku uznania reklamacji w całości lub częściowo, Instytucja szkoleniowa proponuje jedną z następujących form rekompensaty:

1. powtórzenie szkolenia w innym terminie,
2. realizacja dodatkowej formy wsparcia, uzupełniającej szkolenie,
3. zniżka 20% na kolejne szkolenie
4. otrzymanie dodatkowych materiałów edukacyjnych

§6 KODEKS CYWILNY

Pozostałe kwestie związane z reklamacją normowane są przez Kodeks Cywilny.

§7 PROCEDURA POSTĘPOWANIA W PRZYPADKU WYSTĄPIENIA DZIAŁAŃ NIEPRZEWIDZIANYCH

1. Zachowanie zasad bezpieczeństwa na sali szkoleniowej:

- a. Instytucja szkoleniowa organizuje usługi rozwojowe w salach spełniających zasady BHP i PPO.
- b. W przypadku wystąpienia sytuacji zagrażających bezpieczeństwu uczestników, zastosowanie mają przepisy BHP i PPO.

2. Ogólne zasady postępowania w sytuacjach nieprzewidzianych:

- a. Trener realizujący usługę rozwojową ma obowiązek niezwłocznie skontaktować się z Instytucją szkoleniową, w celu podjęcia kroków do rozwiązania zaistniałych problemów możliwie jak najszybciej.
- b. Przedstawiciel Instytucji szkoleniowej ma obowiązek niezwłocznie skontaktować się z Przedstawicielem Klienta w celu przedstawienia sytuacji oraz ustalenia kroków do rozwiązania zaistniałych problemów możliwie jak najszybciej.

3. Choroby lub inne sytuacje powodujące nieobecność trenera: Instytucja szkoleniowa zastrzega sobie prawo do zaproponowania zmiany terminu usługi rozwojowej nie później niż 3 dni przed datą jego rozpoczęcia bez ponoszenia konsekwencji.

4. Brak dostępności miejsca realizacji usługi rozwojowej:

- a. W przypadku braku dostępności miejsca szkolenia Instytucja szkoleniowa podejmie działania do zapewnienia innej sali w tym samym budynku, o ile zachowuje wymagany standard.
- b. W przypadku szkoleń otwartych Instytucja szkoleniowa zastrzega sobie prawo do odwołania szkolenia w przypadku braku możliwości zapewnienia odpowiedniej sali zastępczej.

5. Pozostałe procedury pozostają bez zmian.

6. Udział w usłudze rozwojowej osób nietrzeźwych.

Poza standardowymi procedurami postępowania, trener ma prawo poproszenia uczestnika o opuszczenie sali, a w wyjątkowych sytuacjach, żądania opuszczenia sali, jeżeli zachowanie uczestnika uniemożliwia prowadzenie usługi rozwojowej.