

PROCEDURA REKLAMACJI I POSTĘPOWANIA W PRZYPADKU WYSTĄPIENIA SYTUACJI NIEPRZEWIDZIANYCH

§1

POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Poniższa procedura stanowi regulamin świadczenia usług szkoleniowych i ma na celu wspieranie jakości usług edukacyjnych poprzez ochronę praw klienta jak i Organizatora.
2. Organizator organizuje zarówno szkolenia otwarte jak i zamknięte, wykonując usługi szkoleniowe z należytą starannością w zakresie i terminach szczegółowo opisanych w przedstawionej i zaakceptowanej ofercie szkolenia.

§2

DEFINICJE

Organizator - ECDP Szkolenia Sp. z o.o., ul. Plac Wolności 40-078, Katowice, NIP 5252416984, REGON 141283342,

Klient - podmiot zawierający z Organizatorem umowę na własny rachunek dot. przeprowadzenia szkolenia tematycznego.

§3

ZOBOWIĄZANIA STRON

1. Klient ma prawo oczekiwać, że:
 - a. zostaną spełnione założone cele szkolenia,
 - b. zostaną zapewnione komfortowe warunki pracy (jeśli za organizację szkolenia odpowiada Organizator),
 - c. prowadzący będzie posiadał wiedzę merytoryczną i praktyczną dotyczącą zagadnień szkoleniowych,
 - d. prowadzący szkolenie przeprowadzi zajęcia w sposób profesjonalny zgodnie ze specyfiką kształcenia osób dorosłych,
 - e. w czasie szkolenia zostanie zrealizowany zakres merytoryczny i praktyczny szkolenia,
 - f. Organizator dołoży wszelkich starań, aby dopasować szkolenie do potrzeb klienta, szczególnie w przypadku realizacji szkolenia zamkniętego.
 - g. Organizator spełni warunki formalne udziału w szkoleniu oraz zawartej umowy, w tym wyda materiały szkoleniowe i certyfikaty uczestnikom.
2. Organizator ma prawo oczekiwać, że:
 - a. uczestnicy szkolenia w pełni zaangażują się w proces szkolenia oraz będą brali czynny udział w ćwiczeniach i zadaniach szkoleniowych, a także dostosują się do wspólnie ustalonych w czasie szkolenia zasad („kontrakt szkoleniowy”).
 - b. uczestnicy dostosują się do ustalonych w czasie szkolenia reguł,
 - c. uczestnicy wypełnią ankiety badania potrzeb w sposób umożliwiający dopasowanie programu szkolenia, a w przypadku szkolenia zamkniętego, klient udostępni wszystkie niezbędne informacje umożliwiające opracowanie programu szkolenia zgodnego z potrzebami.
 - d. w razie zgłoszenia potencjalnie trudnych sytuacji lub zastrzeżeń dotyczących realizacji szkolenia

(np. warunków na sali szkoleniowej zapewnionej przez Klienta, która może utrudnić realizację szkolenia) przez trenera lub Organizatora w formie notatki przed szkoleniem, Klient ustosunkuje się do rekomendacji przed szkoleniem, w celu uniknięcia trudnych sytuacji podczas szkolenia, lub też na drodze pisemnej poinformuje o podtrzymaniu swoich ustaleń, co wyklucza późniejszą reklamację.

e. uczestnicy przybędą na czas na szkolenie oraz będą brali udział w całości szkolenia, oraz podpiszą się na liście obecności, co zostanie potwierdzone certyfikatem, w przypadku uczestniczenia w 80% czasu szkolenia.

f. zostaną spełnione inne formalne warunki umowy,

g. w przypadku szkoleń realizowanych w ramach projektów dofinansowanych z funduszy unijnych uczestnicy dopełnią wszystkich formalności przewidzianych regulaminem projektu.

3. Obowiązki Organizatora:

a. Organizator zobowiązuje się do dołożenia wszelkich starań oraz realizacji usług szkoleniowych z należytą starannością, zgodnie z zaakceptowaną ofertą lub umową szkoleniową.

b. w przypadku wystąpienia sytuacji nieprzewidzianych Organizator podejmie natychmiastowe działania, zgodnie z ustalonymi procedurami przyjętymi przez Organizatora.

§4

REKLAMACJE

1. Klient ma prawo składania reklamacji usługi szkoleniowej, jeżeli nie została ona zrealizowana zgodnie z ofertą szkolenia otwartego lub umową szkolenia zamkniętego.

2. Reklamacja szkolenia zostanie uwzględniona wyłącznie, jeżeli średnia ocen z danej usługi szkoleniowej jest niższa niż 3.5 w skali od 1 do 6 punktów uzyskanej z ankiety oceny szkolenia, zarówno otwartego jak i zamkniętego. Aby uniknąć subiektywnej oceny poszczególnych uczestników szkoleń zaniżających ogólną średnią ocen, wzięte pod uwagę zostaną oceny wszystkich uczestników danego szkolenia, co pozwoli na jego obiektywną ocenę. Reklamacja nie zostanie zatem uwzględniona,

w przypadku, gdy średnia ocen ze szkolenia w ankiecie szkoleniowej wynosi równo lub powyżej 3.5., niezależnie od indywidualnej oceny osoby składającej reklamację.

3. Zgłoszenie reklamacyjne powinno zostać złożone w formie pisemnej na adres: ECDP Szkolenia Sp. z o.o., ul. Plac Wolności 40-078 Katowice na formularzu stanowiącym Załącznik nr 1 do niniejszej procedury za pośrednictwem poczty tradycyjnej lub poczty elektronicznej na adres: **szkolenia@ecdpgroup.com**.

4. Zgłoszenie reklamacyjne powinno zawierać nazwę Klienta oraz imię i nazwisko uczestnika, dane kontaktowe osoby zgłaszającej reklamację, przedmiot reklamacji (nazwa szkolenia, termin i miejsce realizacji), uzasadnienie merytoryczne i formalne reklamacji, oczekiwania wobec Organizatora.

5. Reklamację można złożyć najpóźniej w ciągu 7 dni kalendarzowych liczonych od dnia zakończenia szkolenia.

6. Organizator zastrzega sobie prawo do pozostawienia reklamacji bez rozpatrzenia, jeżeli reklamacja zostanie złożona po przekroczeniu terminu, o którym mowa w § 4 pkt 4. niniejszej procedury.
7. Organizator szkolenia ma 14 dni roboczych na rozpatrzenie reklamacji liczonych o dnia otrzymania Zgłoszenia reklamacyjnego, a w przypadkach wymagających dodatkowych czynności wyjaśniających czas rozpatrywania reklamacji może ulec wydłużeniu maksymalnie do 21 dni roboczych.
8. Organizator ma prawo zwrócić się do składającego Zgłoszenie reklamacyjne o dodatkowe pisemne wyjaśnienia.
9. Organizator po uprzednim pisemnym zawiadomieniu zastrzega sobie prawo do nierozpoznania Zgłoszenia reklamacyjnego, gdy będzie ono niezrozumiałe albo gdy będzie zaprzeczało postanowieniom łączącej Organizatora i Klienta Umowy lub procedury zarządzania jakością usług szkoleniowych.

§5

REKOMPENSATA

W przypadku uwzględnienia reklamacji w całości lub częściowo, Organizator zaproponuje jedną z następujących form rekompensaty:

1. powtórzenie szkolenia w innym terminie,
2. realizacja dodatkowej formy wsparcia, uzupełniającej szkolenie,
3. obniżenie ceny kolejnego szkolenia o 20%,
4. otrzymanie dodatkowych materiałów edukacyjnych.

§6

PROCEDURA POSTĘPOWANIA W PRZYPADKU WYSTĄPIENIA DZIAŁAŃ NIEPRZEWIDZIANYCH

1. Zachowanie zasad bezpieczeństwa na sali szkoleniowej:
 - a. Firma szkoleniowa organizuje szkolenia w salach szkoleniowych 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 prowadzący szkolenie ma obowiązek niezwłocznie skontaktować się z Przedstawicielem Organizatora, w celu podjęcia kroków do rozwiązania zaistniałych problemów możliwie jak najszybciej.
 - b. Przedstawiciel Organizatora 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:
 - a. Organizator zastrzega sobie prawo do zaproponowania zmiany terminu szkolenia otwartego nie

później niż 3 dni przed datą jego rozpoczęcia bez ponoszenia konsekwencji.

4. Brak dostępności miejsca szkolenia:

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

5. Poza standardowymi procedurami postępowania, trener ma prawo poproszenia uczestnika pozostającego pod wpływem alkoholu o opuszczenie sali szkoleniowej, a w wyjątkowych sytuacjach, żądania opuszczenia sali, jeżeli zachowanie uczestnika uniemożliwia prowadzenie szkolenia.

Zatwierdziła:

Zuzanna Popławska
Prezes Zarządu

Załącznik nr 1 – Formularz zgłoszenia skargi/reklamacji

1. Opis zgłoszonego problemu:

2. Dane uczestnika szkolenia lub firmy zlecającej szkolenie (imię, nazwisko, adres, telefon, e-mail):

3. Nazwa, data i miejsce szkolenia:

4. Proponowana forma rekompensaty (zgodnie z §5 procedury reklamacji):

Miejscowość: _____

Data: _____

Podpis: -