

**PROCEDURA REAGOWANIA NA NIEPRZEWIDZIANE SYTUACJE
ORAZ PROCEDURA REKLAMACYJNA
W FIRMIE EFEKTYWNEJ TOMASZ ŚLIWIŃSKI**

Wrocław, 2019



1. Nieobecność prowadzącego szkolenie:

- a) Prowadzący szkolenie powiadamia o nieobecności na zajęciach natychmiast po uzyskaniu takiej informacji.
- b) Informacja powinna być przekazana do właściciela firmy lub osoby koordynującej projekt.
- c) Właściciel firmy lub osoba koordynująca projekt zapewnia zastępstwo o ile jest to możliwe. Osoba zastępująca prowadzącego szkolenie musi posiadać wymagane kwalifikacje predyspozycje i przygotowanie do przeprowadzenia zastępstwa szkolenia oraz informacje o grupie i realizowanym programie szkolenia.
- d) Jeżeli nie istnieje możliwość zapewnienia zastępstwa na wskazane szkolenie, koordynator natychmiast informuje uczestników o odwołaniu szkolenia i/lub wyznaczeniu następnego terminu w porozumieniu z uczestnikami
- e) Informacja o odwołaniu szkolenia jest przekazywana drogą mailową lub drogą telefoniczną.

2. Niedostępność sali:

- a) Koordynator szkolenia przygotowuje inną salę szkoleniową, informacja o lokalizacji sali jest podana w miejscu pierwotnie przewidzianego szkolenia oraz w nowej lokalizacji szkolenia. Uczestników szkolenia informuje się drogą telefoniczną lub mailową.
- b) nowa lokalizacja szkolenia musi się znajdować bliskiej odległości od pierwszej sali szkoleniowej, musi spełniać minimum te same wymogi techniczne
- c) Jeżeli nie istnieje możliwość zapewnienia innej sali na wskazane szkolenie koordynator szkolenia informuje uczestników o odwołaniu szkolenia.
- d) Informacja o odwołaniu szkolenia jest przekazywana drogą mailową za potwierdzeniem odbioru lub telefonicznie.

3. Sytuacje losowe nieprzewidywalne:

Wszelkie sytuacje niezależne od organizatora czy zarządzającego miejscem szkolenia, które utrudniają lub uniemożliwiają przeprowadzenie szkolenia wynikające wskutek działania siły wyższej w rozumieniu Kodeksu Cywilnego Dz.U. 1964 nr 16 poz. 93. Ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r.

- a) Koordynator szkolenia zapewnia inną salę szkoleniową jeśli jest to możliwe. nowa lokalizacja szkolenia musi się znajdować bliskiej odległości od pierwszej sali szkoleniowej, musi spełniać minimum te same wymogi techniczne, a jej zmiana musi zostać zaakceptowana przez uczestników szkolenia.



- b) Koordynator szkolenia przerywa lub odwołuje szkolenie wynikające z działania siły wyższej.
- c) W sytuacji przerwania zajęć w skutek działania siły wyższej jeżeli dotyczy to zajęć z osobami niepełnoletnimi, koordynator szkolenia informuje natychmiast opiekunów prawnych o zaistniałej sytuacji i zapewnia bezpieczeństwo uczniom do czasu ich odbioru przez rodzica lub opiekuna prawnego.

4. Postanowienia końcowe

W sytuacji odwołania zajęć z ww. przyczyn koordynator zaproponuje dodatkowy termin odrobienia szkolenia informując uczestników drogą mailową za potwierdzeniem odbioru lub telefonicznie. Jeśli dodatkowy termin szkolenia nie zostanie zaakceptowany przez uczestników, a przypadku osób niepełnoletnich przez opiekuna prawnego, koordynator szkolenia dokona rozliczenia szkolenia za nieprzeprowadzone zgodnie z harmonogramem zajęcia, co skutkować będzie obniżeniem opłaty za te część szkolenia lub zwrotem opłaty za te zajęcia.

5. Procedura reklamacyjna

- a) Klient ma prawo składania reklamacji usługi szkoleniowej, jeżeli nie została ona zrealizowana zgodnie z ofertą szkolenia lub umową usługi szkoleniowej.
- b) Reklamacja szkolenia zostanie uwzględniona wyłącznie, jeżeli średnia ocen z danej usługi szkoleniowej jest niższa niż 3.0 w skali od 1 do 5 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 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 oceny osoby składającej reklamację.
- c) Skarga lub reklamacja powinna zostać złożona w formie pisemnej na adres: Efektywniej Tomasz Śliwiński, ul. Komandorska 18, 53-343 Wrocław za pośrednictwem poczty tradycyjnej lub poczty elektronicznej na adres: biuro@efektywniej.pl lub doręczona osobiście do siedziby firmy.
- d) Zgłoszenie reklamacyjne powinno zawierać nazwę firmy 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 firmy szkoleniowej.
- e) Reklamację można złożyć najpóźniej w ciągu 7 dni kalendarzowych licząc od dnia zakończenia szkolenia.
- f) Organizator szkolenia zastrzega sobie prawo do pozostawienia reklamacji bez rozpatrzenia, jeżeli reklamacja zostanie złożona po przekroczeniu terminu, o którym mowa w pkt. 5, podpunkt e niniejszej procedury.



g. Organizator szkolenia 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.

h. Organizator szkolenia ma prawo zwrócić się do składającego skargę lub reklamacje o dodatkowe pisemne wyjaśnienia.

i. 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.

Zatwierdził: Tomasz Śliwiński (Wrocław, dn. 08.03.2018)

Zapoznali się i zaakceptowali:

.....

.....

.....

.....

