

PROCEDURA REKLAMACJI dotycząca organizacji szkoleń

§1

POSTANOWIENIA OGOLNE

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

§2

ORGANIZATOR SZKOLEN

1. Instytut Studiów Podatkowych Modzelewski i Wspólnicy Sp. z o.o. 04-367 Warszawa, ul. Kaleńska 8
2. Powyższy adres jest równocześnie adresem korespondencyjnym firmy.
3. Adres dla zgłoszeń elektronicznych szkolenia@isp-modzelewski.pl
4. Firma organizuje zarówno szkolenia otwarte stacjonarne jak i szkolenia internetowe, wykonując usługi szkoleniowe z należytą starannością w zakresie i terminach szczegółowo opisanych w przedstawionej i zaakceptowanej ofercie szkolenia.

§3

ZOBOWIAZANIA STRON

1. Zamawiający szkolenie ma prawo oczekiwać, ze:
 - a. spełnione zostaną założone cele szkolenia z oferty
 - b. szkolenia zostaną przeprowadzone profesjonalnie zgodnie ze sztuką i specyfikacją kształcenia osób dorosłych
 - c. prowadzący szkolenie będzie przygotowany należycie i będzie posiadał wiedzę merytoryczną i praktyczną w zakresie tematyki szkolenia
 - d. w przypadku szkolenia stacjonarnego zostaną spełnione odpowiednie warunki pracy, w szczególności dotyczące przepisów BHP, dostępu do mediów socjalnych oraz reżimu sanitarnego
 - e. organizator szkoleń zapewni warunki formalne oraz dostarczy odpowiednie materiały szkoleniowe w formie elektronicznej bądź papierowej, a także wyda odpowiednie certyfikaty
2. Organizator szkoleń ma prawo oczekiwać, ze:
 - a. uczestnicy szkolenia przybędą punktualnie i będą w nim uczestniczyć w pełnym wymiarze czasowym niezależnie czy jest to szkolenie stacjonarne czy internetowe szkolenie w formie webinarium.
 - b. w trakcie szkoleń stacjonarnych uczestnicy podpiszą listę obecności
 - c. uczestnicy po szkoleniu wypełnią ankiety ewaluacyjne umożliwiające dopasowanie i udoskonalanie programu szkolenia
 - d. zostaną spełnione formalne warunki umowy

3. W przypadku wystąpienia sytuacji nieprzewidzianych firma szkoleniowa podejmie natychmiastowe działania, zgodnie z ustalonymi procedurami.
4. Firma szkoleniowa zobowiązuje się do dołożenia wszelkich starań oraz realizacji usług szkoleniowych z należytą starannością, zgodnie z zaakceptowaną ofertą lub umową szkoleniową.

§4

REKLAMACJE

1. Zamawiający ma prawo do składania reklamacji usługi szkoleniowej, jeżeli nie została ona zrealizowana zgodnie z ofertą oraz ustalonymi zasadami
2. Reklamacja złożona przez zamawiającego zostanie uwzględniona jeśli średnia ocen ankiety ewaluacyjnej wyniesie poniżej 3.0 w skali 1 – 5 zachowując tym samym kryterium subiektywnej oceny. Jeżeli średnia ocen wszystkich uczestników wyniesie 3.0 lub więcej, realizator szkolenia nie będzie zobowiązany do uwzględnienia reklamacji. Jednocześnie organizator zawsze rozpatrzy reklamację indywidualnie.
3. Reklamacja lub skarga powinna zostać doręczona bezpośrednio do siedziby firmy realizatora szkolenia, bądź pocztą tradycyjną listem poleconym nie później niż 14 dni kalendarzowych od ostatniego dnia szkolenia.
4. Reklamacja złożona po terminie nie będzie rozpatrzona
5. Na zgłoszeniu reklamacyjnym należy wpisać nazwę firmy zamawiającego szkolenie, imię i nazwisko uczestnika szkolenia, uzasadnienie złożenia reklamacji oraz oczekiwania względem organizatora szkolenia.
6. Okres rozpatrzenia reklamacji wynosi 14 dni roboczych od daty jej wpłynięcia. Jeśli rozpatrzenie będzie wymagało dodatkowych wyjaśnień to okres rozpatrzenia może się wydłużyć do 21 dni roboczych.
7. Reklamacja nie zostanie rozpatrzona jeśli będzie zaprzeczała zapisom zawartym w umowie lub procedurom zarządzania jakością usług szkoleniowych

§5

REKOMPENSATA

1. W przypadku uznania reklamacji organizator szkolenia zaproponuje jedną z poniższych metod rekompensaty
 - a. zniżka na kolejne szkolenia lub zwrot wpłaty za szkolenie
 - b. ponowna realizacja szkolenia w innym terminie wskazanym przez organizatora
 - c. dodatkowa forma szkolenia w postaci lekcji internetowych uzupełniających
 - d. dostarczenie dodatkowych materiałów szkoleniowych fizycznych bądź elektronicznych

§6

KODEKS CYWILNY

Pozostałe kwestie związane z reklamacją normowane są przez Kodeks Cywilny.

PROCEDURA POSTĘPOWANIA W PRZYPADKU WYSTĄPIENIA DZIAŁAŃ NIEPRZEWIDZIANYCH

1. Zachowanie zasad bezpieczeństwa w miejscu organizacji szkoleń (sali szkoleniowej)
 - a. Sale szkoleniowe w których odbywają się szkolenia spełniają 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 Firmy szkoleniowej, w celu podjęcia kroków do rozwiązania zaistniałych problemów możliwie jak najszybciej.
 - b. Przedstawiciel firmy 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
 - a. Instytucja szkoleniowa zastrzega sobie prawo do zaproponowania zmiany terminu szkolenia otwartego nie później niż 3 dni przed data 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 Firma szkoleniowa zastrzega sobie prawo do odwołania szkolenia w przypadku braku możliwości zapewnienia odpowiedniej sali zastępczej.
5. Pozostałe procedury pozostają bez zmian
6. Udział w szkoleniu osób nietrzeźwych. Poza standardowymi procedurami postępowania, trener ma prawo poproszenia uczestnika o opuszczenie sali szkoleniowej, a w wyjątkowych sytuacjach, zadania opuszczenia sali, jeżeli zachowanie uczestnika uniemożliwia prowadzenie szkolenia.

Jarosław Skonecki
Dyrektor

