

Załącznik nr 1 do Regulaminu

PROCEDURA REKLAMACJI I POSTĘPOWANIA W PRZYPADKU

WYSTĄPIENIA SYTUACJI NIEPRZEWIDZIANYCH

§1 POSTANOWIENIA OGÓLNE

Poniższa procedura stanowi regulamin świadczenia usług szkoleniowych, która ma na celu wspieranie jakości usług edukacyjnych poprzez ochronę praw klienta jak i instytucji szkoleniowej oraz zasady działań w przypadku wystąpienia nieprzewidzianych zdarzeń.

§2 ORGANIZATOR SZKOLEŃ

1. Kamil Klekowski Edukacja od kuchni, ul. Waryńskiego 20/3, 46-200 Kluczbork, NIP 5741995326, REGON 241821730
2. Powyższy adres jest równocześnie adresem korespondencyjnym firmy.
3. Adres dla zgłoszeń elektronicznych **kamil@klekowski.com**
4. Firma 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.

§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 firma szkoleniowa),
 - 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. firma dołoży wszelkich starań, aby dopasować szkolenie do potrzeb klienta, szczególnie w przypadku realizacji szkolenia zamkniętego,
 - g. firma spełni warunki formalne udziału w szkoleniu oraz zawartej umowy, w tym wyda materiały szkoleniowe i certyfikaty uczestnikom.
2. Firma szkoleniowa ma prawo oczekiwać, że:
 - a. uczestnicy szkolenia w pełni angażują się w proces szkolenia oraz będą brali udział w ćwiczeniach i zadaniach szkoleniowych,
 - 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 firmę szkoleniową w formie notatki przed szkoleniem, klient ustosunkuje się do rekomendacji przed szkoleniem, w celu uniknięcia trudnych sytuacji podczas szkolenia, lub też pisemnie poinformuje o podtrzymaniu swoich ustaleń, co będzie wykluczać 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.

§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. Skarga lub reklamacja powinna zostać złożona w formie pisemnej na adres: Kamil Klekowski Edukacja od kuchni, ul. Waryńskiego 20/3, 46-200 Kluczbork na formularzu stanowiącym Załącznik nr 1 do niniejszej procedury za pośrednictwem poczty tradycyjnej lub poczty elektronicznej na adres: kamil@klekowski.com lub doręczona osobiście do siedziby firmy.
3. 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.
4. Reklamację można złożyć najpóźniej w ciągu 7 dni kalendarzowych licząc od dnia zakończenia szkolenia.
5. Organizator szkolenia 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 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.
7. Organizator szkolenia zastrzega sobie prawo do braku odpowiedzi na złożoną reklamację w przypadku, gdy będzie niezrozumiała albo gdy będzie zaprzecza zapisom zawartym w umowie lub procedurze zarządzania jakością usług szkoleniowych.
8. Organizator szkolenia ma prawo zwrócić się do składającego skargę lub reklamację o dodatkowe pisemne wyjaśnienia.

§5 REKOMPENSATA

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

1. powtórzenie szkolenia w innym terminie,

2. realizacja dodatkowej formy wsparcia, uzupełniającej szkolenie,
3. zniżka 20% na kolejne szkolenie,

Pozostałe kwestie związane z reklamacją normowane są przez Kodeks Cywilny.

§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 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 nie później niż 3 dni przed datą jego rozpoczęcia bez ponoszenia konsekwencji.
 - b. W przypadku nagłej choroby lub niedyspozycyjności Trenera w terminie krótszym niż 3 dni przed szkoleniem strony w pierwszej kolejności starają się ustalić nowy termin szkolenia z wcześniej wybranym Trenerem lub jeśli jest wola klienta firma szkoleniowa proponuje nowego prowadzącego na wcześniej ustalony termin, który będzie posiadał odpowiednią wiedzę i doświadczenie. W przypadku braku możliwości znalezienia nowego terminu i zaakceptowaniu nowego prowadzącego zamawiający ma prawo bez kosztowo odwołać szkolenie.
 - c. Jeśli w dniu szkolenia z winy wykonawcy usługa zostanie odwołana, a uczestnik/klient poniósł z tego powodu koszty to wykonawca zobowiązuje się do ich uregulowania.
4. Brak dostępności miejsca szkolenia:
 - a. W przypadku braku dostępności miejsca do realizacji szkolenia Firma podejmie działania do zapewnienia innej sali szkoleniowej w tym samym budynku lub w najbliższym sąsiedztwie, o ile zachowuje wymagany standard.
 - b. Jeśli w dniu szkolenia w wyniku sytuacji losowej i braku miejsca na realizację szkolenia, strony ustalają nowy termin szkolenia lub szukają alternatywnego miejsca w czasie nie dłuższym niż dwie godziny od momentu wystąpienia zdarzenia.
 - c. W przypadku gdy winna jest jedna ze stron braku miejsca do realizacji szkolenia lub miejsca nieodpowiedniego, nieprzygotowanego i niespełniającego standardów do realizacji usługi szkoleniowej strony mają prawo żądać zwrotu poniesionych kosztów lub zwrotu pełnej kwoty zgodnie z zawartą umową.
5. Udział w szkoleniu osób nietrzeźwych. Poza standardowymi procedurami postępowania, trener ma prawo poproszenia uczestnika o opuszczenie sali szkoleniowej, a w wyjątkowych sytuacjach, żądania opuszczenia sali, jeżeli zachowanie uczestnika uniemożliwia prowadzenie szkolenia.

6. W przypadku pojawienia się sytuacji zagrażającej życiu uczestnika prowadzący szkolenie niezwłocznie wzywa pogotowie i udziela pierwszej pomocy jeśli jest taka potrzeba.

ZAŁĄCZNIK NR 1 DO PROCEDURY

Formularz reklamacyjny

Klient/Zamawiający	
IMIĘ I NAZWISKO NAZWA FIRMY:	
NIP:	
ADRES:	
E-MAIL:	
TELEFON:	
Realizator szkolenia	
NAZWA FIRMY	EDUKACJA OD KUCHNI KAMIL KLEKOWSKI
ADRES/NIP	ul. Waryńskiego 20/3, 46-200 Kluczbork/NIP 574199532
E-MAIL	kamil@klekowski.com
TELEFON	+48 790 247 247
REKLAMOWANE SZKOLENIE	
TEMAT SZKOLENIA	
DATA SZKOLENIA	
MIEJSCE SZKOLENIA	
PROWADZĄCY	
OBSZAR REKLAMACJI*	PROWADZĄCY /MIEJSCE SZKOLENIA/ ORGANIZACJA SZKOLENIA/ MERYTORYKA SZKOLENIA
OPIS REKLAMACJI:	

*ZAZNACZ WŁAŚCIWE

.....
 PODPIS REKLAMUJĄCEGO