

Regulamin Szkoleń – FSD Agnieszka Szczęsna

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

§1 ORGANIZATOR

1. Agnieszka Szczęsna Firma Szkoleniowo-Doradcza, 8, adres: ul. Widokowa 1, 86-260 Unistaw.
2. Powyższy adres jest równocześnie adresem korespondencyjnym firmy.
3. Adres dla zgłoszeń elektronicznych: agnieszka.szczesna@gmail.com.
4. Firma organizuje zarówno usługi otwarte jak i zamknięte, wykonując usługi szkoleniowe i doradcze z należytą starannością w zakresie i terminach szczegółowo opisanych w proponowanej i zaakceptowanej ofercie.

§2 ZOBOWIĄZANIA STRON

1. Klient ma prawo oczekiwać, że:
 - zostaną spełnione założone cele,
 - zostaną zapewnione komfortowe warunki pracy (jeśli za organizację odpowiada firma),
 - prowadzący będzie posiadał wiedzę merytoryczną i praktyczną dotyczącą zagadnień danego tematu realizowanej usługi,
 - prowadzący przeprowadzi zajęcia w sposób profesjonalny zgodnie ze specyfiką kształcenia osób dorosłych,
 - w czasie realizacji usługi zostanie zrealizowany zakres merytoryczny i praktyczny,
 - firma dołoży wszelkich starań, aby usługi były świadczone w sposób dogodny dla klienta, szczególnie w przypadku realizacji usługi zamkniętej.
2. Firma ma prawo oczekiwać, że:
 - uczestnicy usługi w pełni zaangażują się w proces szkolenia, oraz będą brali udział w ćwiczeniach i zadaniach,
 - uczestnicy dostosują się do ustalonych w czasie realizacji usługi reguł,
 - uczestnicy wypełnią ankiety badania poziomu w sposób umożliwiający dopasowanie programu usługi, a w przypadku usługi zamkniętej, klient udostępni wszystkie niezbędne informacje umożliwiające opracowanie programu zgodnego z jego wymaganiami,
 - w razie zgłoszenia potencjalnych trudności w realizacji usługi, firma podejmie działania mające na celu dostosowanie usługi (np. warunków na

sali szkoleniowej) przez klienta, który może utrudnić realizację usługi przez brak dostosowania się do tych rekomendacji.

- uczestnicy przybędą na czas oraz będą brali udział w całym przewidzianym procesie, oraz podpiszą się na liście obecności, co zostanie potwierdzone certyfikatem, w przypadku uczestnictwa w min. 75% czasu wszystkich godzin szkoleniowych.
- zostaną spełnione inne formalne warunki umowy,
- w przypadku realizowanych w ramach projektów dofinansowanych z funduszy unijnych uczestnicy dopełnią wszystkich formalności przewidzianych regulaminem projektów.

3. Obowiązki firmy:

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

§3 ZGŁOSZENIE NA SZKOLENIE

1. Zgłoszenie na szkolenie odbywa się za pośrednictwem maila, telefonu lub zgłoszenia na Facebook'u lub poprzez Messenger. Zgłoszenie jest jednoznaczne z akceptacją regulaminu.

§4 REKLAMACJA

1. Klient ma prawo składania reklamacji usługi szkoleniowej i doradczej, jeżeli nie została ona zrealizowana zgodnie z ofertą lub umową.
2. Reklamacja zostanie rozpatrzona w przypadku uznania, jeżeli średnia ocena z danej usługi jest niższa niż 6 w skali od 1 do 10 punktów uzyskanych z ankiety oceny. Aby uznać subiektywną ocenę poszczególnych usług, organizator przyjmuje, że powinna ona mieć obiektywną ocenę.
3. Reklamacja nie zostanie więc uwzględniona w przypadku, gdy średnia ocen ze ankiety wynosi powyżej 6, niezależnie od liczby osób składających reklamację.
4. Skarga lub reklamacja powinna zostać złożona w formie pisemnej na adres e-mail: agnieszka.szczesna@gmail.com
5. Zgłoszenie reklamacyjne powinno zawierać nazwę firmy oraz imię i nazwisko uczestnika, dane kontaktowe osoby zgłaszającej reklamację, nazwę usługi, datę usługi i miejsce realizacji, uzasadnienie merytoryczne i szczegóły związane z reklamacją.

6. Reklamacja możliwa do złożenia w ciągu 7 dni kalendarzowych licząc od dnia zakończenia usługi.
7. Organizator usługi zastrzega sobie prawo do pozostawienia reklamacji bez rozpatrzenia, jeżeli reklamacja zostanie złożona po przekroczeniu terminu 7 dni kalendarzowych do zakończenia usługi.
8. Organizator ustali nową datę rozpatrzenia reklamacji, a w przypadku reklamacji wymagających dodatkowych czynności wyjaśniających czas rozpatrywania reklamacji może ulec wydłużeniu maksymalnie do 21 dni roboczych.
9. Organizator ma prawo zwrócić się do składającego skargę lub reklamację o dodatkowe pisemne wyjaśnienia.
10. Organizator usługi zastrzega sobie prawo do braku odpowiedzi na złożoną reklamację w przypadku, gdy będzie niezrozumiała albo gdy będzie zaprezentowana zbyt ogólnie w stosunku do usług zawartych w umowie lub procedurze zarządzania jakością usług szkoleniowych i doradczych.

§5 REKOMPENSATA

1. W przypadku uznania reklamacji w całości lub częściowo, firma szkoleniowa proponuje jedną z następujących form rekompensaty:
 - powtórzenie szkolenia w innym terminie,
 - realizacja dodatkowej formy wsparcia, uzupełniającej szkolenie,
 - zniżka 20% na kolejne szkolenie
 - 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) W przypadku wystąpienia sytuacji zagrażających bezpieczeństwu uczestników, zastosowanie mają przepisy BHP i PPO.

2. Ogólne zasady postępowania w sytuacjach nieprzewidzianych:
 - a) Trener realizujący usługę ma obowiązek niezwłocznie skontaktować się z Przedstawicielem Firmy, w celu podjęcia kroków do rozwiązania zaistniałych problemów możliwie jak najszybciej.
 - b) Przedstawiciel firmy 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) Prowadzący szkolenie zawiadamia Organizatora o nieobecności na szkoleniu natychmiast po uzyskaniu takiej informacji.
 - b) Organizator szkolenia, o ile jest to możliwe, zapewnia zastępstwo. Osoba zastępująca Prowadzącego szkolenie musi posiadać wymagane kwalifikacje, umiejętności, predyspozycje i przygotowanie do przeprowadzenia zastępstwa szkolenia oraz informacje o grupie i realizowanym programie szkolenia.
 - c) Jeżeli nie istnieje możliwość zapewnienia zastępstwa na wskazane szkolenie, Organizator szkoleń informuje uczestników o odwołaniu szkolenia. Informacja o odwołaniu szkolenia jest przekazywana Uczestnikom drogą mailową za potwierdzeniem odbioru lub drogą telefoniczną.
 - d) W oparciu o rozmowę z Uczestnikami danego szkolenia, Organizator ustali nowy termin dla całej grupy, indywidualny termin dla danego Uczestnika lub zwróci wpłaconą kwotę po potwierdzeniu rezygnacji.
4. Brak dostępności miejsca szkolenia:
 - a) W przypadku braku dostępności miejsca realizacji usługi Firma podejmie działania do zapewnienia innej sali szkoleniowej w tym samym budynku, o ile zachowuje wymagany standard.
 - b) W przypadku usługi otwartej Firma zastrzega sobie prawo do odwołania usługi w przypadku braku możliwości zapewnienia odpowiedniej sali zastępczej.
5. Pozostałe procedury pozostają bez zmian.
6. Udział 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 realizację usługi.

Data określona poniżej jest datą obowiązywania Regulaminu w ostatniej wersji:

01.12.2024