

## PROCEDURA REKLAMACJI I POSTĘPOWANIA W PRZYPADKU WYSTĄPIENIA SYTUACJI NIEPRZEWIDZIANYCH

Firma Szkoleniowa IKP Szkolenia

### 1. POSTANOWIENIA OGÓLNE

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 SZKOLEŃ

2.1. Organizatorem szkoleń jest IKP Szkolenia Izabela Krejca-Pawski z siedzibą w Krakowie, ul. Zakopiańska 103a/3, 30-418, NIP 6792814447 REGON 123035440.

2.2. Powyższy adres jest równocześnie adresem korespondencyjnym firmy. Adres e-mail to [biuro@ikpszkolonia.pl](mailto:biuro@ikpszkolonia.pl)

2.3. 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

3.1. Klient ma prawo oczekiwać, że:

- a. Szkolenie zostanie zrealizowane zgodnie z założonym celem oraz programem szkolenia.
- b. Firma szkoleniowa będzie wspierała klienta merytorycznie, szczególnie w przypadku realizacji szkolenia zamkniętego, w tym służyła mu rekomendacjami i wskazówkami odnośnie realizowanej usługi.
- c. W przypadku, gdy firma szkoleniowa odpowiada za organizację sali szkoleniowej, będzie ona zapewniała komfortowe warunki pracy.
- d. Prowadzący będzie posiadał wiedzę merytoryczną oraz doświadczenie zawodowe dotyczące zagadnień szkoleniowych.

- e. Firma spełni warunki formalne udziału w szkoleniu oraz zawartej umowy, w tym wyda materiały szkoleniowe i certyfikaty uczestnikom.
- f. Firma dołoży wszelkich starań, aby dopasować szkolenie do potrzeb klienta, szczególnie w przypadku realizacji szkolenia zamkniętego.

### 3.2. Obowiązki klienta:

Uczestnik ma obowiązek przybyć na szkolenie we wskazanym czasie i terminie, zgodnie z zawartą umową:

- a. Uczestniczyć w szkoleniu w aktywny i zaangażowany sposób, a w szczególności w sposób nie utrudniający trenerowi prowadzenie szkolenia.
- b. Uczestnik ma obowiązek podpisać się na liście uczestników, oraz uczestniczyć w minimum 80% czasu szkolenia, aby móc otrzymać certyfikat.

### 3.3. Firma szkoleniowa ma prawo oczekiwać, że:

- a. 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.
- b. 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 na drodze pisemnej poinformuje o podtrzymaniu swoich ustaleń, co wyklucza późniejszą reklamację.
- c. Uczestnicy szkolenia w pełni zaangażują się w proces szkolenia, oraz będą brali udział w ćwiczeniach i zadaniach szkoleniowych, a także dostosują się do wspólnie ustalonych w czasie szkolenia zasad ( „kontrakt szkoleniowy”).
- d. 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.

### 3.4. Obowiązki firmy szkoleniowej:

- a. Firma szkoleniowa 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 firma szkoleniowa podejmie natychmiastowe działania, zgodnie z ustalonymi procedurami.

#### 4. REKLAMACJE

- 4.1. Klient ma prawo składania reklamacji usługi szkoleniowej, jeżeli nie została ona zrealizowana zgodnie z ofertą szkolenia otwartego lub umową szkolenia zamkniętego.
- 4.2. Reklamacja zostanie uwzględniona wyłącznie, jeżeli średnia ocen z danej usługi szkoleniowej jest niższa niż 3.5 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 jego obiektywną ocenę. Reklamacja nie zostanie zatem uwzględniona, w przypadku, gdy średnia ocen ze szkolenia w ankiecie szkoleniowej wynosi powyżej 3.5., niezależnie od oceny osoby składającej reklamację.
- 4.3. W przypadku szkoleń zamkniętych podstawą do uwzględnienia reklamacji jest notatka z badania potrzeb, program szkolenia oraz ankiety oceny szkolenia łącznie. W sytuacji, gdy cele zamawiającego wpłyną na ocenę szkolenia przez uczestników, informacja taka powinna zostać zawarta w notatce trenerskiej przed szkoleniem i zaakceptowana przez zamawiającego, co wyklucza możliwość późniejszej reklamacji. Dotyczy to także rekomendacji, które zostaną pominięte przez klienta ( np. zbyt mała sala szkoleniowa).
- 4.4. Reklamacje usług szkoleniowych można zgłaszać w formie pisemnej listem poleconym na adres: IKP Szkolenia Izabela Krejca-Pawski z siedzibą w Krakowie, ul. Zakopiańska 103a/3, 30-418 lub mailem, na adres [biuro@ikpszkolonia.pl](mailto:biuro@ikpszkolonia.pl).
- 4.5. 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.
- 4.6. Firma odpowie na zgłoszenie reklamacyjne w terminie do 14 dni od daty jego wpłynięcia, a decyzja dotycząca uwzględnienia lub odrzucenia reklamacji, zostanie przesłana zarówno w formie pisemnej jak i mailowej.
- 4.7. W przypadku uznania reklamacji w całości lub częściowo, firma szkoleniowa zaproponuje jedną z następujących form rekompensaty:
- Realizacja dodatkowej formy wsparcia, uzupełniającej szkolenie.
  - Obniżenie pierwotnie założonej ceny szkoleniowej.
  - Kary umowne (jeżeli umowa takie przewiduje).

#### 5. PROCEDURA POSTĘPOWANIA W PRZYPADKU WYSTĄPIENIA DZIAŁAŃ NIEPRZEWIDZIANYCH

- 5.1. 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.

#### 5.2. 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/ Kierownik merytoryczny ma obowiązek niezwłocznie skontaktować się z Przedstawicielem Klienta w celu przedstawienia sytuacji oraz ustalenia kroków do rozwiązania zaistniałych problemów możliwie jak najszybciej.

#### 5.3. 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 datą jego rozpoczęcia bez ponoszenia konsekwencji.
- b. W przypadku zaistnienia nagłej sytuacji losowej (nagła choroba trenera, wypadek losowy np. wypadek samochodowy) zostanie podjęty schemat działań przedstawiony w **załączniku 1** dołączony do niniejszej procedury.

#### 5.4. Brak dostępności miejsca szkolenia:

- a. W przypadku braku dostępności miejsca szkolenia Firma szkoleniowa 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.
- c. Pozostałe procedury pozostają bez zmian.

#### 5.5. 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.