

REGULAMIN SZKOLEŃ ORAZ PROCEDURA REKLAMACJI I POSTĘPOWANIA W PRZYPADKU WYSTĄPIENIA SYTUACJI NIEPRZEWIDZIANYCH

§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

1. Organizatorem szkoleń jest spółka pod firmą KORYCKI & GRACZYK CONSULTING GROUP SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ z siedzibą w Poznaniu, przy ul. Fabrycznej 11/12, 61-524 Poznań, posługująca się nadanym numerem NIP 7831787785, akta rejestrowe spółki prowadzi Sąd Rejonowy Poznań – Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, VIII Wydział Gospodarczy, pod numerem KRS 0000747295. Powyższy adres jest równocześnie adresem korespondencyjnym firmy. Adres e-mail kontakt@korycki-graczyk.pl, numer telefonu +48 698 291 420.
2. Firma organizuje szkolenia zamknięte, wykonując usługi szkoleniowe z należytą starannością w zakresie i terminach szczegółowo opisanych w przedstawionej i zaakceptowanej ofercie szkolenia.

§3

ZASADY REKRUTACJI

1. Zapisy na szkolenia odbywają się poprzez:
 - a) Zgłoszenie w formie mailowej na adres kontakt@korycki-graczyk.pl;

- b) Formularz kontaktowy znajdujący się na stronie internetowej www.korycki-graczyk.pl/kontakt;
 - c) Telefonicznie – dzwoniąc pod numer telefonu +48 698 291 420 – dostępny również na naszej stronie internetowej.
2. Po wstępnej akceptacji Uczestnika Instytucja Szkoleniowa przesyła formularz zgłoszeniowy uczestników oraz Umowę Przeprowadzenia Szkolenia, którą uczestnicy wypełniają, i odsyłają pocztą/wiadomość e-mail (skan).
 3. Organizowane szkolenia mają ograniczoną liczbę uczestników, a o uczestnictwie w szkoleniu decyduje termin zgłoszenia kandydatów.
 4. Uczestnikiem Szkolenia może być wyłącznie pełnoletnia osoba fizyczna, dalej „Uczestnik”.
 5. Zgłoszenia uczestnictwa w Szkoleniu może dokonać Uczestnik samodzielnie lub też osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która jako zgłaszająca pokrywa koszty udziału Uczestnika w Szkoleniu (dalej „Zgłaszający”).
 6. O uczestnictwie w szkoleniu decyduje kolejność zapisów.

§4

ZOBOWIĄZANIA STRON

1. Klient ma prawo oczekiwać, że:
 - a) zostaną spełnione założone cele szkolenia;
 - b) zostaną zapewnione komfortowe warunki pracy (jeśli za organizację szkolenia odpowiadała 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;
- g) firma spełni warunki formalne udziału w szkoleniu oraz zawartej umowy, w tym wyda materiały szkoleniowe i certyfikaty uczestnikom.

2. Instytucja szkoleniowa ma prawo oczekiwać, że:

- a) 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”);
- b) uczestnicy dostosują się do ustalonych w czasie szkolenia reguł;
- c) 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 na drodze pisemnej poinformuje o podtrzymaniu swoich ustaleń, co wyklucza 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 ukończenia szkolenia;
- f) zostaną spełnione inne formalne warunki umowy.

3. 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.

§5

UZYSKANIE CERTYFIKATU

1. Każdy uczestnik szkolenia otrzyma certyfikat ukończenia szkolenia w przypadku gdy:
 - a) uzyska 80% obecności podczas szkolenia;
 - b) ukończy pozytywnie test końcowy (min. 60% poprawnych odpowiedzi).

§6

REKLAMACJE

1. Klient ma prawo składania reklamacji usługi szkoleniowej, jeżeli nie została ona zrealizowana zgodnie z ofertą szkolenia lub umową.
2. Skarga lub reklamacja powinna zostać złożona w formie pisemnej na adres KORYCKI & GRACZYK CONSULTING GROUP SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ z siedzibą w Poznaniu, przy ul. Fabrycznej 11/12, 61-524 Poznań.
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, propozycję rekompensaty.
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 par. 6 ust. 4 Regulaminu.
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 ma prawo zwrócić się do składającego skargę lub reklamację o dodatkowe pisemne wyjaśnienia.
8. 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.

§7

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;
- 4) otrzymanie dodatkowych materiałów edukacyjnych;
- 5) częściowy lub całościowy zwrot kosztów szkolenia.

§8

KODEKS CYWILNY

Pozostałe kwestie związane z reklamacją normowane są przez Kodeks cywilny.

§9

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.
 - c) ogólne zasady postępowania w sytuacjach nieprzewidzianych.
2. Trener prowadzący szkolenie ma obowiązek niezwłocznie skontaktować się z Przedstawicielem Firmy szkoleniowej w celu podjęcia kroków do rozwiązania zaistniałych problemów możliwie jak najszybciej.
 3. 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.
 4. Choroby lub inne sytuacje powodujące nieobecność trenera: Instytucja szkoleniowa zastrzega sobie prawo do zaproponowania zmiany terminu szkolenia otwartego nie później niż 3 dni przed datą jego rozpoczęcia bez ponoszenia konsekwencji.
 5. 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.
 6. Pozostałe procedury pozostają bez zmian.
 7. 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.