

REGULAMIN SZKOLEŃ

§1

POSTANOWIENIA OGÓLNE

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

§2

ORGANIZATOR

1. X-mart Group Mariola Zarzyka NIP 715-133-43-23, ul. Zielona
2. Adres korespondencyjny: Xmart Group Sp.z o.o.; ul. Wolska 11a 20-411 Lublin
3. Adres dla zgłoszeń elektronicznych mariola@xmart.pl
4. Firma organizuje zarówno usługi otwarte jak i zamknięte, wykonując usługi szkoleniowe i doradcze z należytą starannością w zakresie i terminach szczegółowo opisanych w przedstawionej i zaakceptowanej ofercie.

§3

ZOBOWIĄZANIA STRON

1. Klient ma prawo oczekiwać, że:
 - a. firma dołoży wszelkich starań, aby dopasować usługę do potrzeb klienta.
 - b. firma spełni warunki formalne udziału w usłudze oraz zawartej umowy, w tym wyda materiały i certyfikaty uczestnikom
 - c. prowadzący będzie posiadał wiedzę merytoryczną i praktyczną dotyczącą zagadnień danego tematu realizowanej usługi ora
 - d. prowadzący przeprowadzi zajęcia w sposób profesjonalny zgodnie ze specyfiką kształcenia osób dorosłych,
2. Firma ma prawo oczekiwać, że:
 - a. uczestnicy usługi w pełni zaangażują się w proces usługi, oraz będą brali udział w ćwiczeniach i zadaniach, dostosują się do ustalonych w czasie realizacji usługi reguł,
 - b. uczestnicy wypełnią ankiety badania potrzeb w sposób umożliwiający dopasowanie programu usługi, a w przypadku usługi zamkniętej, klient udostępni wszystkie niezbędne informacje umożliwiające opracowanie programu zgodnego z potrzebami.
 - c. w razie zgłoszenia potencjalnie trudnych sytuacji lub zastrzeżeń dotyczących realizacji usługi (np. warunków na sali szkoleniowej zapewnionej przez Klienta, która może utrudnić realizację usługi) przez trenera lub firmę w formie notatki przed usługą, klient ustosunkuje się do rekomendacji przed usługą, w celu uniknięcia trudnych sytuacji podczas realizacji usługi, lub też na drodze pisemnej poinformuje o podtrzymaniu swoich ustaleń, co wyklucza późniejszą reklamację.
 - d. uczestnicy przybędą na czas oraz będą brali udział w całości przewidzianego procesu, oraz podpiszą się na liście obecności, co zostanie potwierdzone certyfikatem, w przypadku uczestniczenia w 80% czasu .zostaną spełnione inne formalne warunki umowy,
 - e. w przypadku realizowanych w ramach projektów dofinansowanych z funduszy unijnych uczestnicy dopełnią wszystkich formalności przewidzianych regulaminem projektu.
3. 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.

§4 REKLAMACJE

1. Klient ma prawo składania reklamacji usługi szkoleniowej i doradczej, jeżeli nie została ona zrealizowana zgodnie z ofertą lub umową.
2. Reklamacja zostanie uwzględniona wyłącznie, jeżeli średnia ocen z danej usługi jest niższa niż 3.5 w skali od 1 do 6 punktów uzyskanej z ankiety oceny, zarówno otwartego jak i zamkniętego. Aby uniknąć subiektywnej oceny poszczególnych uczestników zaniżających ogólną średnią ocen, wzięte pod uwagę zostaną oceny wszystkich uczestników danej usługi, co pozwoli na jego obiektywną ocenę. Reklamacja nie zostanie zatem uwzględniona, w przypadku, gdy średnia ocen ze w ankiecie wynosi równo lub powyżej 3.5., niezależnie od oceny osoby składającej reklamację.
3. Skarga lub reklamacja powinna zostać złożona w formie pisemnej na formularzu stanowiącym Załącznik nr 1 do niniejszej procedury za pośrednictwem poczty elektronicznej mariola@xmart.pl
4. Zgłoszenie reklamacyjne powinno zawierać nazwę firmy oraz imię i nazwisko uczestnika, dane kontaktowe osoby zgłaszającej reklamację, przedmiot reklamacji (nazwa usługi, termin i miejsce realizacji), uzasadnienie merytoryczne i formalne reklamacji, oczekiwania wobec firmy.
5. Reklamację można złożyć najpóźniej w ciągu 7 dni kalendarzowych licząc od dnia zakończenia usługi.
6. Organizator usługi zastrzega sobie prawo do pozostawienia reklamacji bez rozpatrzenia, jeżeli reklamacja zostanie złożona po przekroczeniu terminu, o którym mowa w § 4 pkt 4. niniejszej procedury.
7. Organizator usługi 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.
8. Organizator usługi ma prawo zwrócić się do składającego skargę lub reklamację o dodatkowe pisemne wyjaśnienia
9. Organizator usługi 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 i doradczych.
10. W przypadku uznania reklamacji w całości lub częściowo, firma szkoleniowa zaproponuje jedną z następujących form rekompensaty:
 - a. realizacja dodatkowej formy wsparcia, uzupełniającej szkolenie,
 - b. zniżka 20% na kolejne szkolenie
 - c. otrzymanie dodatkowych materiałów edukacyjnych

§5 KODEKS CYWILNY

1. Pozostałe kwestie związane z reklamacją normowane są przez Kodeks Cywilny.

§7 PROCEDURA POSTĘPOWANIA W PRZYPADKU WYSTĄPIENIA DZIAŁAŃ NIEPRZEWIDZIANYCH

1. W przypadku wystąpienia sytuacji zagrażających bezpieczeństwu uczestników, zastosowanie mają przepisy BHP i PPO.
2. 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.
3. 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.

4. 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.
5. W przypadku usługi otwartej Firma zastrzega sobie prawo do odwołania usługi w przypadku braku możliwości zapewnienia odpowiedniej sali zastępczej.
6. Pozostałe procedury pozostają bez zmian.

Data sporządzenia regulaminu Kraśnik 1.10.2021

Załącznik nr 1 – Formularz zgłoszenia skargi/reklamacji
Formularz zgłoszenia skargi/reklamacji

Nazwa, data i miejsce usługi:

.....
.....
.....

Opis zgłoszonego problemu:

.....
.....
.....
.....
.....
.....

Dane uczestnika lub firmy zlecającej (imię, nazwisko, adres, telefon, e-mail):

.....
.....

Miejscowość Data

.....Podpis.....