

PROCEDURA REKLAMACJI I POSTĘPOWANIA W PRZYPADKU WYSTĄPIENIA SYTUACJI NIEPRZEWIDZIANYCH

Performance Partners Sp. z o.o.

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 Performance Partners Sp. z o.o. z siedzibą w Olsztynie, ul. Warmińska 7/4, 10-544 Olsztyn, 30-418, NIP 7393896438 KRS 0000670429.
- 2) Powyższy adres jest równocześnie adresem korespondencyjnym firmy.
- 3) Adres e-mail: info@performancepartners.pl
- 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:
 - Szkolenie zostanie zrealizowane zgodnie z ofertą szkoleniowo/doradczą.
 - Firma szkoleniowa będzie wspierała klienta merytorycznie, szczególnie w przypadku realizacji szkolenia zamkniętego, w tym służyła mu rekomendacjami i wskazówkami odnośnie realizowanej usługi.

- W przypadku, gdy firma szkoleniowa odpowiada za organizację sali szkoleniowej, będzie ona zapewniała komfortowe warunki pracy.
- Wykładowca będzie posiadał wiedzę merytoryczną oraz doświadczenie zawodowe dotyczące zagadnień szkoleniowych
- Firma spełni warunki formalne udziału w szkoleniu oraz zawartej umowy.
- Firma dołoży wszelkich starań, aby dopasować szkolenie do potrzeb klienta, szczególnie w przypadku realizacji szkolenia zamkniętego.

2) Firma szkoleniowa ma prawo oczekiwać, że:

- Uczestnik ma obowiązek przybyć na szkolenie we wskazanym czasie i terminie, zgodnie z zawartą umową.
- Uczestniczyć w szkoleniu w aktywny i zaangażowany sposób, a w szczególności w sposób nie utrudniający trenerowi prowadzenie szkolenia
- 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.
- 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.
- 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”).

- Uczestnicy przybędą na czas na szkolenie oraz będą brali udział w całości szkolenia, oraz podpiszą się na liście obecności.

3) Obowiązki firmy szkoleniowej:

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

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) 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.
- 3) Reklamacja może być załatwiona negatywnie w przypadku stwierdzonej chęci wyłudzenia zwrotu pieniędzy za szkolenie lub ewidentnej niedorzeczności.
- 4) 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).

- 5) Reklamacje usług szkoleniowych można zgłaszać w formie pisemnej listem poleconym na adres: Performance Partners Sp. z o.o. Olsztyn, ul. Warmińska 7/4, 10-544 Olsztyn lub mailowo na adres: info@performancepartners.pl. najpóźniej w terminie 14 dni od daty zakończenia realizacji danej usługi szkoleniowej. Uczestnik usługi rozwojowej może pobrać kartę zgłoszenia reklamacji w siedzibie firmy lub ze strony internetowej.
- 6) 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 reklamacji z podaniem przyczyny jej złożenia
 - proponowany przez uczestnika szkolenia/doradztwa sposób rozwiązania skargi
- 7) Firma odpowie na zgłoszenie reklamacyjne w terminie do 14 dni od daty jego wpłynięcia, zaś w przypadkach szczególnie skomplikowanych nie później niż w ciągu 21 dni (z uwzględnieniem w obu przypadkach dni roboczych). a decyzja dotycząca uwzględnienia lub odrzucenia reklamacji, zostanie przesłana zarówno w formie pisemnej jak i mailowej.
- 8) W przypadku uznania reklamacji w całości lub częściowo, firma szkoleniowa zaproponuje jedną z następujących form rekompensaty:
 - powtórzenie szkolenia w innym terminie
 - Realizacja dodatkowej formy wsparcia, uzupełniającej szkolenie.
 - Obniżenie pierwotnie założonej ceny szkoleniowej.
 - Kary umowne (jeżeli umowa takie przewiduje).
- 9) Z postępowania reklamacyjnego sporządzany jest protokół udostępniany do wglądu w siedzibie firmy.

5. PROCEDURA POSTĘPOWANIA W PRZYPADKU WYSTĄPIENIA DZIAŁAŃ NIEPRZEWIDZIANYCH

- 1) Zachowanie zasad bezpieczeństwa na sali szkoleniowej:

- Firma szkoleniowa organizuje szkolenia w salach szkoleniowych spełniających zasady BHP i PPO.
- W przypadku wystąpienia sytuacji zagrażających bezpieczeństwu uczestników, zastosowanie mają przepisy BHP i PPO.

2) Ogólne zasady postępowania w sytuacjach nieprzewidzianych:

- Trener prowadzący szkolenie ma obowiązek niezwłocznie skontaktować się z Przedstawicielem Firmy szkoleniowej, w celu podjęcia kroków do rozwiązania zaistniałych problemów możliwie jak najszybciej.
- 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.

3) 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.
- W przypadku zaistnienia nagłej sytuacji losowej (nagła choroba trenera, wypadek losowy) zostanie podjęty odpowiedni schemat działań.

4) Brak dostępności miejsca szkolenia:

- W przypadku braku dostępności miejsca szkolenia Firma szkoleniowa podejmie działania do zapewnienia innej sali szkoleniowej w tym samym budynku, o ile zachowuje wymagany standard.
- W przypadku szkolenia otwartego Firma szkoleniowa zastrzega sobie prawo do odwołania szkolenia w przypadku braku możliwości zapewnienia odpowiedniej sali zastępczej.
- Pozostałe procedury pozostają bez zmian.

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.