

**PROCEDURA REKLAMACJI I POSTĘPOWANIA  
W PRZYPADKU WYSTĄPIENIA SYTUACJI NIEPRZEWIDZIANYCH**

**§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. Aurum Distribution Group Sp. z o.o., ul. Iwicka 1 lok. 2, 00-735 Warszawa NIP 5262891244
2. Powyższy adres jest równocześnie adresem korespondencyjnym firmy.
3. Adres dla zgłoszeń elektronicznych [biuro@aurumdg.pl](mailto:biuro@aurumdg.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. zostaną spełnione założone cele,
  - b. zostaną zapewnione komfortowe warunki pracy (jeśli za organizację odpowiadała firma),
  - c. prowadzący będzie posiadał wiedzę merytoryczną i praktyczną dotyczącą zagadnień danego tematu realizowanej usługi,
  - d. prowadzący przeprowadzi zajęcia w sposób profesjonalny zgodnie ze specyfiką kształcenia osób dorosłych,
  - e. w czasie realizacji usługi zostanie zrealizowany zakres merytoryczny i praktyczny,
  - f. firma dąży do wszelkich starań, aby dopasować usługę do potrzeb klienta, szczególnie w przypadku realizacji usługi zamkniętej.
  - g. firma spełni warunki formalne udziału w usłudze oraz zawartej umowy, w tym wyda materiały i certyfikaty uczestnikom.
2. Firma ma prawo oczekiwać, że:
  - a. uczestnicy usługi w pełni zaangażują się w proces usługi, oraz będą brali udział w ćwiczeniach i zadaniach, a także dostosują się do wspólnie ustalonych w czasie realizacji usługi zasad („kontrakt”).
  - b. uczestnicy dostosują się do ustalonych w czasie realizacji usługi reguł,

- c. 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.
  - d. 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.
  - e. 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 .
  - f. zostaną spełnione inne formalne warunki umowy,
  - g. w przypadku realizowanych w ramach projektów dofinansowanych z funduszy unijnych uczestnicy dopełnią wszystkich formalności przewidzianych regulaminem projektu.
3. Obowiązki firmy:
- a. Firma zobowiązuje się do dołożenia wszelkich starań oraz realizacji usług szkoleniowych i doradczych z należytą starannością, zgodnie z zaakceptowaną ofertą lub umową.
  - b. 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 adres Aurum Distribution Group Sp. z o.o., ul. Iwicka 1 lok. 2, 00-735 Warszawa na formularzu stanowiącym Załącznik nr 1 do niniejszej procedury za pośrednictwem poczty tradycyjnej lub poczty elektronicznej na adres: [biuro@aurumdg.pl](mailto:biuro@aurumdg.pl) lub doręczona osobiście do siedziby firmy.
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.

## **§5**

### **REKOMPENSATA**

W przypadku uznania reklamacji w całości lub częściowo, firma zaproponuje jedną z następujących form rekompensaty:

1. powtórzenie usługi w innym terminie,
2. realizacja dodatkowej formy wsparcia, uzupełniającej usługę,
3. zniżka na kolejne usługi, według indywidualnych ustaleń
4. 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. Firma organizuje szkolenia w salach szkoleniowych spełniających zasady BHP i PPO.
  - b. 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. Firma zastrzega sobie prawo do zaproponowania zmiany terminu realizacji usługi nie później niż 3 dni przed datą jego rozpoczęcia bez ponoszenia konsekwencji.
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.

Dokument sporządzono w dniu: 01.01.2018 r

Zatwierdził: Patryk Szczechowicz

## Formularz zgłoszenia skargi/reklamacji

1. Opis zgłoszonego problemu:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

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

.....

.....

3. Nazwa, data i miejsce usługi:

.....

4. Proponowana forma rekompensaty (zgodnie z pkt. 10 procedury reklamacji):

.....

.....

.....

.....

Miejscowość ..... Data ..... Podpis.....