Tech Solution Partner Tomasz Kowalski
ul. Marynarki Wojennej 3C/31, 33-100 Tarnów
NIP: 6783217048
tel. +48 602 849 411

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 poprzezochronę praw klienta jak i instytucji szkoleniowej.

§2
ORGANIZATOR SZKOLEŃ

Tech Solution Partner Tomasz Kowalski z siedzibą w Tarnowie, ul. Marynarki Wojennej 3C/31, 33-100 Tarnów, NIP: 6783217048, REGON: 528796674. Dane kontaktowe: biuro@tspartner.pl, tel.: +48 602 849 411.

Powyższy adres jest równocześnie adresem korespondencyjnym firmy.

Adres dla zgłoszeń elektronicznych: biuro@tspartner.com.pl

Firma organizuje zarówno szkolenia otwarte jak i zamknięte, wykonując usługi szkoleniowe z należytą starannością w zakresiei terminach szczegółowo opisanych w przedstawionej i zaakceptowanej ofercie szkolenia.

§3
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, szczególnie w przypadku realizacji szkolenia zamkniętego.
   g. firma spełni warunki formalne udziału w szkoleniu oraz zawartej umowy, w tym wyda materiały szkoleniowe i certyfikaty uczestnikom.
2. Firma 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. 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 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, w przypadku uczestniczenia w 80% czasu szkolenia.
   f. zostaną spełnione inne formalne warunki umowy,
   g. w przypadku szkoleń realizowanych w ramach projektów dofinansowanych z funduszy unijnych uczestnicy dopełnią wszystkich formalności przewidzianych regulaminem projektu.
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.

Tech Solution Partner Tomasz Kowalski
ul. Marynarki Wojennej 3C/31, 33-100 Tarnów
NIP: 6783217048
tel. +48 602 849 411

§4

SZKOLENIA W FORMIE ZDALNEJ

1. Szkolenia w formie zdalnej są realizowane przy użyciu odpowiednich narzędzi i platform do prowadzenia szkoleń online.
2. Klient ma prawo oczekiwać, że:
   a. połączenie będzie stabilne i o odpowiedniej jakości,
   b. dostęp do materiałów szkoleniowych będzie zapewniony w formie elektronicznej,
   c. wszelkie problemy techniczne zostaną rozwiązane w możliwie krótkim czasie,
   d. będzie miał możliwość zadawania pytań i interakcji z prowadzącym w czasie rzeczywistym.
3. Firma szkoleniowa ma prawo oczekiwać, że:
   a. uczestnicy szkolenia zdalnego będą mieli dostęp do odpowiedniego sprzętu i łącza internetowego,
   b. uczestnicy będą aktywnie uczestniczyć w szkoleniu, mimo jego formy zdalnej,
   c. wszelkie problemy techniczne po stronie uczestnika nie będą podstawą do reklamacji.
4. W przypadku problemów technicznych po stronie firmy szkoleniowej, która uniemożliwia prowadzenie szkolenia wwyznaczonym terminie, firma zobowiązuje się do zaproponowania nowego terminu lub zwrócenia opłaty za szkolenie.
5. Reklamacje dotyczące szkoleń w formie zdalnej podlegają tym samym zasadom co szkolenia stacjonarne, z uwzględnieniemspecyfiki szkoleń online.
6. Firma szkoleniowa zobowiązuje się do zapewnienia odpowiedniego poziomu bezpieczeństwa danych osobowychuczestników szkoleń zdalnych oraz ochrony przed nieautoryzowanym dostępem do szkolenia.
7. W przypadku szkoleń zdalnych, wszelkie materiały, certyfikaty oraz inne dokumenty będą przekazywane uczestnikom wformie elektronicznej.
8. Uczestnicy szkoleń zdalnych zobowiązani są do nieudostępniania linków do szkoleń oraz materiałów szkoleniowych osobom trzecim.

§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 szkolenia 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 równo lub powyżej 3.5., niezależnie od oceny osoby składającej reklamację.
3. Skarga lub reklamacja powinna zostać złożona w formie pisemnej na adres: Tech Solution Partner Tomasz Kowalski ul. Marynarki Wojennej 3C/31, 33-100 Tarnów na formularzu stanowiącym Załącznik nr 1 do niniejszej procedury za pośrednictwem poczty tradycyjnej lub poczty elektronicznej na adres: biuro@tspartner.pl lub doręczona osobiście do siedziby firmy.
4. Zgłoszenie reklamacyjne powinno zawierać nazwę firmy oraz imię i nazwisko uczestnika, dane kontaktowe osoby zgłaszającej reklamacje, przedmiot reklamacji (nazwa szkolenia, termin i miejsce realizacji), uzasadnienie merytoryczne i formalne reklamacji, oczekiwania wobec firmy szkoleniowej.
5. Reklamację można złożyć najpóźniej w ciągu 7 dni kalendarzowych licząc od dnia zakończenia szkolenia.
6. Organizator szkolenia zastrzega sobie prawo do pozostawienia reklamacji bez rozpatrzenia, jeżeli reklamacja zostanie złożonapo przekroczeniu terminu, o którym mowa w § 4 pkt 4. niniejszej procedury.
7. Organizator szkolenia ma 14 dni roboczych na rozpatrzenie reklamacji, a w przypadkach wymagających dodatkowychczynności wyjaśniających czas rozpatrywania reklamacji może ulec wydłużeniu maksymalnie do 21 dni roboczych.
8. Organizator szkolenia ma prawo zwrócić się do składającego skargę lub reklamacje o dodatkowe pisemne wyjaśnienia.
9. 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.

§5

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

Tech Solution Partner Tomasz Kowalski
ul. Marynarki Wojennej 3C/31, 33-100 Tarnów
NIP: 6783217048
tel. +48 602 849 411

Tech Solution Partner
TOMASZ KOWALSKI

§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 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.
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 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. Instytucja szkoleniowa zastrzega sobie prawo do zaproponowania zmiany terminu szkolenia otwartego nie później niż3 dni przed datą jego rozpoczęcia bez ponoszenia konsekwencji.
4. 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 zapewniania odpowiedniej sali zastępczej.
5. Pozostałe procedury pozostają bez zmian.
6. 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.

Dokument sporządzono w dniu: 09.09.2024r
Zatwierdził:
Tomasz Kowalski
Właściciel
Załącznik nr 1 – Formularz zgłoszenia skargi/reklamacji

Tech Solution Partner Tomasz Kowalski
ul. Marynarki Wojennej 3C/31, 33-100 Tarnów
NIP: 6783217048
tel. + 48 602 849 411

Tech Solution Partner
TOMASZ KOWALSKI

Formularz zgłoszenia skargi/reklamacji

1. Opis zgłoszonego problemu:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

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

.....

.....

3. Nazwa, data i miejsce szkolenia:

.....

4. Proponowana forma rekompensaty (zgodnie z §5 procedury reklamacji):

.....

.....

.....

.....

Miejscowość ……

Data ……

Podpis…….