

## ***Procedura reklamacji usługi szkoleniowej i postępowania w przypadku wystąpienia sytuacji nieprzewidzianych***

### ***I. 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.

### ***II. ORGANIZATOR SZKOLEŃ***

- 1) Organizatorem szkoleń jest Ośrodek Szkolenia Zawodowego OMEGA s.c.; adres 41-800 Zabrze, ul. Św. Urbana 5 lok. C; NIP 648-268-80-89; tel. kontaktowy (32) 740 99 00
- 2) Powyższy adres jest równocześnie adresem korespondencyjnym firmy.  
Adres e-mail to **oszomega@oszomega.pl**
- 3) 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.

### ***III. ZOBOWIĄZANIA STRON***

Uczestnik ma prawo oczekiwać, że:

- 1) zostaną spełnione założone cele szkolenia,
- 2) zostaną zapewnione komfortowe warunki szkolenia,
- 3) prowadzący będzie posiadał wiedzę merytoryczną dotyczącą zagadnień szkoleniowych,
- 4) prowadzący szkolenie przeprowadzi zajęcia w sposób profesjonalny zgodnie ze specyfiką kształcenia osób dorosłych,
- 5) w czasie szkolenia zostanie zrealizowany zakres merytoryczny szkolenia,
- 6) zostaną spełnione inne formalne warunki umowy.

Instytucja szkoleniowa ma prawo oczekiwać, że:

- 1) uczestnicy szkolenia w pełni zaangażują się w proces kształcenia,
- 2) uczestnicy chętnie wezmą udział w przygotowanych przez trenera działaniach i ćwiczeniach,
- 3) uczestnicy dostosują się do ustalonych w czasie szkolenia reguł,
- 4) zostaną spełnione inne formalne warunki umowy,
- 5) w przypadku szkoleń realizowanych w ramach projektów dofinansowanych z funduszy unijnych w ramach EFS uczestnicy dopełnią wszystkich formalności przewidzianych regulaminem projektu.

### ***IV. REKLAMACJE***

- 1) Uczestnik szkolenia (w przypadku szkoleń otwartych) lub zlecający (w przypadku szkoleń zamkniętych) może złożyć skargę lub reklamację jeśli ma zastrzeżenia do kwestii zawartych w pkt. III niniejszej procedury.
- 2) Skarga lub reklamacja powinna zostać złożona w formie pisemnej na formularzu stanowiącym Załącznik nr 1 do niniejszej procedury za pośrednictwem poczty lub doręczona osobiście do biura firmy.
- 3) Reklamację można złożyć najpóźniej w ciągu 7 dni licząc od dnia zakończenia szkolenia.
- 4) 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.

- 5) Organizator szkolenia ma prawo zwrócić się do składającego skargę lub reklamację o dodatkowe pisemne wyjaśnienia.
- 6) 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) O decyzji w sprawie reklamacji składający reklamację zostanie powiadomiony drogą telefoniczną lub drogą elektroniczną.

V. *REKOMPENSATA*

Możliwe formy rekompensaty:

- 1) powtórzenie szkolenia w innym terminie,
- 2) zniżka 10% na kolejne szkolenie,
- 3) realizacja dodatkowej formy wsparcia, uzupełniającej szkolenie.

VI. *KODEKS CYWILNY*

Pozostałe kwestie związane z reklamacją normowane są przez Kodeks Cywilny.

VII. *PROCEDURA POSTĘPOWANIA W PRZYPADKU WYSTĄPIENIA DZIAŁAŃ NIEPRZEWIDZIANYCH*

Zachowanie zasad bezpieczeństwa na sali szkoleniowej:

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

Ogólne zasady postępowania w sytuacjach nieprzewidzianych:

- 1) Trener prowadzący szkolenie ma obowiązek niezwłocznie skontaktować się z Dyrektorem Ośrodka/Kierownikiem Działu Szkoleń, w celu podjęcia kroków do rozwiązania zaistniałych problemów możliwie jak najszybciej.
- 2) Dyrektor Ośrodka/Kierownik Działu Szkoleń ma obowiązek niezwłocznie skontaktować się z Klientem bądź Przedstawicielem Klienta w celu przedstawienia sytuacji oraz ustalenia kroków do rozwiązania zaistniałych problemów możliwie jak najszybciej.

Choroby lub inne sytuacje losowe 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.

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.

VIII. *WNIOSEK*

Wniosek reklamacji stanowi załącznik Nr 1 do niniejszej procedury