

## **PROCEDURA REKLAMACJI I POSTĘPOWANIA W PRZYPADKU WYSTĄPIENIA SYTUACJI NIEPRZEWIDZIANYCH W EGIDA Michał Gumowski**

### **§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 EGIDA Michał Gumowski, siedziba: ul. Pieniężnego 18B/206, 10-006 Olsztyn, NIP: 5782889035, Regon: 280218064, adres e-mail to [biuro@egidaszkolenia.pl](mailto:biuro@egidaszkolenia.pl),
2. Firma organizuje zarówno szkolenia otwarte jak i zamknięte, wykonując usługi szkoleniowe z należytą starannością w zakresie i terminach szczegółowo opisanych w ofercie szkolenia.

### **§3 ZOBOWIĄZANIA STRON**

1. Klient ma prawo oczekiwać, że:
  - zostaną spełnione założone cele szkolenia,
  - zostaną zapewnione komfortowe warunki pracy,
  - prowadzący będzie posiadał wiedzę merytoryczną i praktyczną dotyczącą zagadnień szkoleniowych,
  - prowadzący szkolenie przeprowadzi zajęcia w sposób profesjonalny zgodnie ze specyfiką kształcenia osób dorosłych,
  - w czasie szkolenia zostanie zrealizowany zakres merytoryczny i praktyczny szkolenia,
  - firma spełni warunki formalne udziału w szkoleniu oraz zawartej umowy, w tym wyda materiały szkoleniowe i certyfikaty uczestnikom.
2. EGIDA Michał Gumowski ma prawo oczekiwać, że:
  - uczestnicy szkolenia w pełni zaangażują się w proces szkolenia, oraz będą brali udział w ćwiczeniach i zadaniach szkoleniowych,

- uczestnicy dostosują się do ustalonych w czasie szkolenia reguł,
- uczestnicy wypełnią ankiety badania potrzeb w sposób umożliwiający dopasowanie programu szkolenia,
- uczestnicy przybędą na czas na szkolenie oraz będą brali udział w całości szkolenia, oraz podpiszą się na liście obecności, co zostanie potwierdzone certyfikatem,
- zostaną spełnione inne formalne warunki umowy,
- w przypadku szkoleń realizowanych w ramach projektów dofinansowanych z funduszy unijnych uczestnicy dopełnią wszystkich formalności przewidzianych regulaminem projektu.

### 3. Obowiązki EGIDA Michał Gumowski:

- EGIDA Michał Gumowski 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 EGIDA Michał Gumowski 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 szkolenia zostanie uwzględniona wyłącznie, jeżeli średnia ocen z danej usługi szkoleniowej jest niższa niż 3.0 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.
3. Skarga lub reklamacja powinna zostać złożona w formie pisemnej lub elektronicznej na adres: EGIDA Michał Gumowski, siedziba: ul. Pieniężnego 18B/206, 10-006 Olsztyn lub adresem e-mail to [biuro@egidaszkolenia.pl](mailto:biuro@egidaszkolenia.pl) na formularzu stanowiącym Załącznik nr 1 do niniejszej procedury.
4. Reklamację można złożyć najpóźniej w ciągu 7 dni kalendarzowych licząc od dnia zakończenia szkolenia.
5. EGIDA Michał Gumowski zastrzega sobie prawo do pozostawienia reklamacji bez rozpatrzenia, jeżeli reklamacja zostanie złożona po przekroczeniu terminu, o którym mowa w pkt. 4.4. niniejszej procedury.
6. EGIDA Michał Gumowski 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.
7. EGIDA Michał Gumowski ma prawo zwrócić się do składającego skargę lub reklamacje o dodatkowe pisemne wyjaśnienia.

## §5 REKOMPENSATA

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,
- zniżka do 50% na kolejne szkolenie
- otrzymanie dodatkowych materiałów edukacyjnych
- zwrot całościowy lub częściowy kosztów szkolenia,

## §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:
  - EGIDA Michał Gumowski 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 EGIDA Michał Gumowski, w celu podjęcia kroków do rozwiązania zaistniałych problemów możliwie jak najszybciej.
  - EGIDA Michał Gumowski ma obowiązek niezwłocznie skontaktować się z Przedstawicielem Klienta w celu przedstawienia sytuacji oraz ustalenia kroków do rozwiązania zaistniałych problemów możliwie jak najszybciej.
3. EGIDA Michał Gumowski zastrzega sobie prawo do zaproponowania zmiany terminu szkolenia otwartego nie później niż 3 dni przed datą jego rozpoczęcia bez ponoszenia konsekwencji w wyniku choroby lub nieprzewidzianej wcześniej nieobecności trenera.

4. W przypadku braku dostępności miejsca szkolenia EGIDA Michał Gumowski 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.
5. 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 lub wskazuje na spożycie przez uczestnika alkoholu lub innych środków odurzających.

Sporządził i zatwierdził:  
Michał Gumowski – właściciel.

Data: 11.01.2021, Olsztyn