

**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 poprzez ochronę praw klienta jak i instytucji szkoleniowej.

**§2**

**Organizator szkoleń**

1. Organizatorem szkoleń jest Elite Beauty School Dulok & Paczesny Sp. z o.o NIP:954-280-68-27; REGON:384097016, KRS: 0000798720 niepubliczna placówka kształcenia ustawicznego, wpisana do Rejestru Szkół i Placówek Oświatowych pod numerem 263722, reprezentowaną przez Patrycję Stankiewicz-Dulok oraz Emila Paczesnego.
2. Powyższy adres jest równocześnie adresem korespondencyjnym firmy.
3. Adres dla zgłoszeń elektronicznych [szkolenia.ebs@gmail.com](mailto:szkolenia.ebs@gmail.com)
4. Firma organizuje szkolenia 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:
  - a) zostaną spełnione założone cele szkolenia,
  - b) zostaną zapewnione komfortowe warunki pracy,
  - 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 dąży do wszelkich starań, aby dopasować szkolenie do potrzeb klienta,
  - 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.
- b) uczestnicy dostosują się do ustalonych w czasie szkolenia reguł,
- c) uczestnicy przybędą na czas na szkolenie oraz będą brali udział w całości szkolenia, co zostanie potwierdzone certyfikatem,

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.

#### §4

#### Reklamacje

1. Klient ma prawo składania reklamacji usługi szkoleniowej, jeżeli nie została ona zrealizowana zgodnie 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 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: Elite Beauty School Dulok & Paczesny Sp. z o.o., ul. Moniuszki 3B, 40-005 Katowice na formularzu stanowiącym Załącznik nr 1 do niniejszej procedury za pośrednictwem poczty tradycyjnej lub poczty elektronicznej na adres: [szkolenia.ebs@gmail.com](mailto:szkolenia.ebs@gmail.com) lub 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 złożona po 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 dodatkowych czynności 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

### Kodeks cywilny

Pozostałe kwestie związane z reklamacją normowane są przez Kodeks Cywilny.

## §6

### 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 PPOŻ.

W przypadku wystąpienia sytuacji zagrażających bezpieczeństwu uczestników, zastosowanie mają przepisy BHP i PPOŻ.

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 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 zamkniętego nie później niż 2 dni przed datą jego rozpoczęcia bez ponoszenia konsekwencji.

4. Brak dostępności miejsca szkolenia:

W przypadku braku dostępności miejsca szkolenia Firma podejmie działania do zapewnienia innej sali szkoleniowej w tym samym budynku, o ile zachowuje wymagany standard.

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.



**Załącznik nr 1 – Formularz zgłoszenia skargi/reklamacji Formularz zgłoszenia skargi/reklamacji**

1. Opis zgłoszonego problemu:

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

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

.....  
.....

1 Nazwa, data i miejsce szkolenia:

.....

Miejscowość .....

Data .....

Podpis.....