# **Procedura reagowania na nieprzewidziane sytuacje i zastrzeżenia Klientów**

W przypadku pojawienia się nieprzewidzianych trudności w realizacji usługi Koordynator podejmuje natychmiast działania zgodnie z naszymi procedurami dotyczącymi postępowania w przypadku pojawienia się nieprzewidzianych trudności. Celem Koordynatora w tej sytuacji jest sprawne rozwiązanie sytuacji problemowej, minimalizacja kosztów związanych z zaistniałą sytuacją
i umożliwienie realizacji usługi.

Procedura reagowania na nieprzewidziane sytuacje i zastrzeżenia Klientów obejmuje następujące sytuacje:

1. Sytuacje losowe nieprzewidziane
2. Reklamacje
3. Postępowanie podczas nieobecności prowadzącego szkolenie
4. Postępowanie podczas niedostępności Sali
5. Postanowienia końcowe
6. A. Sytuacje losowe nieprzewidziane – to wszelkie sytuacje niezależne od Organizatora, które utrudniają lub uniemożliwiają przeprowadzenie szkolenia wynikające wskutek działania siły wyższej
w rozumieniu Kodeksu Cywilnego Dz.U. 1964 nr 16 poz. 93. Ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r.
7. a) Koordynator usług rozwojowych zapewnia inną salę szkoleniową jeśli jest to możliwe;
8. b) nowa lokalizacja musi się znajdować w bliskiej odległości od pierwszej sali szkoleniowej oraz musi spełniać minimum te same wymogi techniczne, a jej zmiana musi zostać zgłoszona do Operatora i uzyskać akceptację - jeśli usługa jest dofinansowana
9. c) Koordynator przerywa lub odwołuje szkolenie wynikające z działania siły wyższej. W sytuacji przerwania zajęć w skutek działania siły wyższej jeżeli dotyczy to zajęć z osobami niepełnoletnimi, Koordynator szkolenia informuje natychmiast opiekunów prawnych
o zaistniałej sytuacji i zapewnia bezpieczeństwo Uczestnikom do czasu ich odbioru przez rodzica lub opiekuna.
10. B. Reklamacje – wszelkie reklamacje w zakresie niewykonania lub nienależytego wykonania usługi rozwojowej mogą być zgłaszane za pośrednictwem druku „Formularz zgłoszenia reklamacji” dostępnego na stronie internetowej [www.edumeo.pl](http://www.edumeo.pl) i wysłane na adres e-mail: szkolenia@edumeo.pl lub drogą pocztową za potwierdzeniem odbioru na adres siedziby, tj: Lifepass Sp. z o.o., ul. Warszawska 6, 25-306 Kielce – w terminie do 10 dni od dnia zakończenia szkolenia.
11. a) Reklamacja powinna zawierać następujące dane:

- oznaczenie zgłaszającego – imię, nazwisko, adres do korespondencji, adres e-mail, telefon kontaktowy;

- przedmiot reklamacji: nazwa, termin i miejsce szkolenia;

- wskazanie okoliczności faktycznych uzasadniających reklamację.

1. b) Reklamacje Organizator rozpatruje w ciągu 14 dni roboczych od momentu jej otrzymania. Podmiot składający reklamację zostanie poinformowany o sposobie rozpatrzenia reklamacji
w formie, w której zgłosił reklamację. Organizator szkolenia zastrzega sobie prawo do pozostawienia reklamacji bez rozpoznania, w przypadku gdy wpłynie ona po terminie lub zawiera istotne braki utrudniające jej rozpatrzenie.
2. c) Jeśli reklamacja zostanie uznana za zasadną Organizator szkolenia w zależności do okoliczności, które zawiera reklamacja zaoferuje:
3. - powtórzenie całości lub części szkolenia;
4. - zastosowanie uzupełniającej indywidualnej pomocy merytorycznej online.
	1. C. Nieobecność prowadzącego szkolenie – minimalizując możliwość nieprzewidzianej sytuacji losowej jaką może być nieobecność Trenera procedura w tym wypadku wygląda następująco:
	2. a) prowadzący szkolenie powiadamia o ewentualnej nieobecności na zajęciach natychmiast po zaistnieniu takiej sytuacji;
	3. b) informacja powinna być przekazana Koordynatorowi szkolenia lub innemu pracownikowi firmy;
	4. c) Koordynator/pracownik zapewnia zastępstwo o ile jest to możliwe. Osoba zastępująca prowadzącego musi posiadać podobne kwalifikacje i przygotowanie do przeprowadzenia szkolenia oraz zapoznać się z informacjami o grupie i realizowanym programie szkolenia na podstawie karty szkoleń;
	5. d) jeżeli nie istnieje możliwość zapewnienia zastępstwa na wskazane szkolenie, pracownik natychmiast informuje Uczestników o jego odwołaniu;
	6. e) informacja o odwołaniu szkolenia jest przekazywana niezwłocznie drogą telefoniczną lub mailową za potwierdzeniem odbioru.
	7. D. Niedostępność sali – mając na uwadze nieprzewidziane sytuacje może się zdarzyć, że pierwotnie zamówiona sala do realizacji usługi rozwojowej nie będzie dostępna. W takim wypadku:
	a) Koordynator/pracownik odpowiedzialny za szkolenie przygotowuje inną salę szkoleniową dostosowaną do planowanej ilości Uczestników;
	8. b) informacja o lokalizacji sali jest podana w miejscu pierwotnie przewidzianego szkolenia oraz w nowej lokalizacji;
	9. c) nowa lokalizacja musi się znajdować w bliskiej odległości od pierwszej sali szkoleniowej oraz musi spełniać minimum te same wymogi techniczne, a jej zmiana musi zostać zgłoszona do Operatora i uzyskać akceptację - jeśli usługa jest dofinansowana
	10. d) jeżeli nie istnieje możliwość zapewnienia innej sali na wskazane szkolenie lub przynajmniej jeden
	z Uczestników szkolenia nie wyraził zgody na zmianę miejsca szkolenia, pracownik odpowiedzialny za dane szkolenie informuje Uczestników o jego odwołaniu;
	11. e) informacja o odwołaniu jest przekazywana niezwłocznie drogą telefoniczną lub mailową za potwierdzeniem odbioru.
	12. E. Postanowienia końcowe:
	13. W sytuacji odwołania zajęć z ww. przyczyn Koordynator zaproponuje niezwłocznie dodatkowy termin odrobienia usługi rozwojowej informując Uczestników drogą telefoniczną lub mailową za potwierdzeniem odbioru. Jeśli dodatkowy termin usługi nie zostanie zaakceptowany przez Uczestników, pracownik Lifepass Sp. z o.o. dokona zwrotu opłaty wniesionej na poczet usługi za nieprzeprowadzone zgodnie z harmonogramem zajęcia;
	14. b) prawo złożenia reklamacji przysługuje każdemu Uczestnikowi usługi rozwojowej i każdemu Klientowi zamawiającemu usługę rozwojową dla swoich pracowników;
	15. c) reklamacja może dotyczyć zarówno kwestii merytorycznych jak i organizacyjnych;
	16. d) każda reklamacja jest rejestrowana i brana pod uwagę podczas oceny działania firmy dokonywanej corocznie przez właściciela firmy.