

REGULAMIN SZKOLENIA

w Lawyer Line sp. z o. o.

§1

POSTANOWIENIA OGÓLNE

Poniższa procedura stanowi regulamin świadczenia usług szkoleniowych i doradczych i ma na celu wspieranie jakości usług edukacyjnych poprzez ochronę praw klienta jak i firmy doradczo-szkoleniowej.

§2

ORGANIZATOR

1. Lawyer Line sp. z o.o. ul. Strzeszyńska 33, lok. 100, 60-479 Poznań
2. Powyższy adres jest równocześnie adresem korespondencyjnym firmy.
3. Adres dla zgłoszeń elektronicznych kontakt@lawyerline.pl
4. Firma organizuje zarówno usługi otwarte jak i zamknięte, wykonując usługi szkoleniowej doradcze z należytą starannością w zakresie i terminach szczegółowo opisanych w przedstawionej i zaakceptowanej ofercie.

§3

ZOBOWIĄZANIA STRON

1. Klient ma prawo oczekiwać, że:
 - a. zostaną spełnione założone cele,
 - b. zostaną zapewnione komfortowe warunki pracy (jeśli za organizację odpowiadała firma),
 - c. prowadzący będzie posiadał wiedzę merytoryczną i praktyczną dotyczącą zagadnień danego tematu realizowanej usługi,

- d. prowadzący przeprowadzi zajęcia w sposób profesjonalny zgodnie ze specyfiką kształcenia osób dorosłych,
 - e. w czasie realizacji usługi zostanie zrealizowany zakres merytoryczny i praktyczny,
 - f. firma dołoży wszelkich starań, aby dopasować usługę do potrzeb klienta, szczególnie w przypadku realizacji usługi zamkniętej.
 - g. firma spełni warunki formalne udziału w usłudze oraz zawartej umowy, w tym wyda materiały i certyfikaty uczestnikom.
2. Firma ma prawo oczekiwać, że:
- a. uczestnicy usługi w pełni zaangażują się w proces usługi, oraz będą brali udział w ćwiczeniach i zadaniach,
 - b. uczestnicy dostosują się do ustalonych w czasie realizacji usługi reguł,
 - c. uczestnicy wypełnią ankiety badania potrzeb w sposób umożliwiający dopasowanie programu usługi, a w przypadku usługi zamkniętej, klient udostępni wszystkie niezbędne informacje umożliwiające opracowanie programu zgodnego z potrzebami.
 - d. w razie zgłoszenia potencjalnie trudnych sytuacji lub zastrzeżeń dotyczących realizacji usługi (np. warunków na sali szkoleniowej zapewnionej przez Klienta, która może utrudnić realizację usługi) przez trenera lub firmę w formie notatki przed usługą, klient ustosunkuje się do rekomendacji przed usługą, w celu uniknięcia trudnych sytuacji podczas realizacji usługi, lub też na drodze pisemnej poinformuje o podtrzymaniu swoich ustaleń, co wyklucza późniejszą reklamację.
 - e. uczestnicy przybędą na czas oraz będą brali udział w całości przewidzianego procesu oraz podpiszą się na liście obecności, co zostanie potwierdzone certyfikatem, w przypadku uczestniczenia w 80% czasu .
 - f. zostaną spełnione inne formalne warunki umowy,
 - g. w przypadku realizowanych w ramach projektów dofinansowanych z funduszy unijnych uczestnicy dopełnią wszystkich formalności przewidzianych regulaminem projektu.
3. Obowiązki firmy:
- a. Firma zobowiązuje się do dołożenia wszelkich starań oraz realizacji usług szkoleniowych i doradczych z należytą starannością, zgodnie z zaakceptowaną ofertą lub umową.
 - b. W przypadku wystąpienia sytuacji nieprzewidzianych firma podejmie natychmiastowe działania, zgodnie z ustalonymi procedurami.

§4

REKLAMACJE

1. Klient ma prawo składania reklamacji usługi szkoleniowej i doradczej w przypadkach niezależnych od uczestnika usługi takich jak:
 - niespełnienie założonego celu szkolenia,
 - niezapewnienie komfortowych warunków szkolenia,
 - prowadzący nie będzie posiadać wiedzy merytorycznej dotyczącej zagadnień szkoleniowych,
 - prowadzący szkolenie nie przeprowadzi zajęć w sposób profesjonalny zgodnie ze specyfiką kształcenia osób dorosłych,
 - w czasie szkolenia nie zostanie zrealizowany zakres merytoryczny szkolenia,
 - nie zostaną spełnione inne formalne warunki umowylub innych sytuacjach niezależnych od uczestnika niezawartych w regulaminie.
2. Reklamacja zostanie uwzględniona wyłącznie, jeżeli średnia ocen z danej usługi jest niższa niż 3.5 w skali od 1 do 6 punktów uzyskanej z ankiety oceny, zarówno otwartego jak i zamkniętego. Aby uniknąć subiektywnej oceny poszczególnych uczestników zaniżających ogólną średnią ocen, wzięte pod uwagę zostaną oceny wszystkich uczestników danej usługi, co pozwoli na jego obiektywną ocenę. Reklamacja nie zostanie zatem uwzględniona, w przypadku, gdy średnia ocen ze w ankiecie wynosi równo lub powyżej 3.5., niezależnie od oceny osoby składającej reklamację.
3. Skarga lub reklamacja powinna zostać złożona w formie pisemnej na adres:
Lawyer Line sp. z o.o. ul. Strzeszyńska 33, lok. 100, 60-479 Poznań
3. na formularzu stanowiącym Załącznik nr 1 do niniejszej procedury za pośrednictwem poczty tradycyjnej lub doręczona osobiście do siedziby firmy.
4. Zgłoszenie reklamacyjne powinno zawierać nazwę firmy oraz imię i nazwisko uczestnika, dane kontaktowe osoby zgłaszającej reklamację, przedmiot reklamacji (nazwa usługi, termin i miejsce realizacji), uzasadnienie merytoryczne i formalne reklamacji, oczekiwania wobec firmy.
5. Reklamację można złożyć najpóźniej w ciągu 7 dni kalendarzowych licząc od dnia zakończenia usługi.
6. Organizator usługi 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 usługi 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 usługi ma składającego skargę lub pisemne wyjaśnienia.

prawo zwrócić się do reklamacje o dodatkowe

9. Organizator usługi 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 i doradczych.

§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 20% na kolejne szkolenie
- otrzymanie dodatkowych materiałów edukacyjnych

§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. W przypadku wystąpienia sytuacji zagrażających bezpieczeństwu uczestników, zastosowanie mają przepisy BHP i PPO.
2. Ogólne zasady postępowania w sytuacjach nieprzewidzianych:
 - a. Trener realizujący usługę ma obowiązek niezwłocznie skontaktować się z Przedstawicielem Firmy, w celu podjęcia kroków do rozwiązania zaistniałych problemów możliwie jak najszybciej.

- b. Przedstawiciel firmy skontaktować się z Przedstawicielem Klienta w celu przedstawienia sytuacji oraz ustalenia kroków do rozwiązania zaistniałych problemów możliwie jak najszybciej. ma obowiązek niezwłocznie Przedstawicielem Klienta w

3. Choroby lub inne sytuacje powodujące nieobecność trenera:

- a. Prowadzący szkolenie zawiadamia Organizatora o nieobecności na szkoleniu natychmiast po uzyskaniu takiej informacji.
- b. Organizator szkolenia, o ile jest to możliwe, zapewnia zastępstwo. Osoba zastępująca Prowadzącego szkolenie musi posiadać wymagane kwalifikacje, umiejętności, predyspozycje i przygotowanie do przeprowadzenia zastępstwa szkolenia oraz informacje o grupie i realizowanym programie szkolenia.
- c. Jeżeli nie istnieje możliwość zapewnienia zastępstwa na wskazane szkolenie, Organizator szkoleń informuje uczestników o odwołaniu szkolenia. Informacja o odwołaniu szkolenia jest przekazywana Uczestnikom drogą mailową za potwierdzeniem odbioru lub drogą telefoniczną.
- d. W oparciu o rozmowę z Uczestnikami danego szkolenia, Organizator ustali nowy termin dla całej grupy, indywidualny termin dla danego Uczestnika lub zwróci wpłaconą kwotę po potwierdzeniu rezygnacji.

4. Brak dostępności miejsca szkolenia:

- a. W przypadku braku dostępności miejsca realizacji usługi Firma podejmie działania do zapewnienia innej sali szkoleniowej w tym samym budynku, o ile zachowuje wymagany standard.
- b. W przypadku usługi otwartej Firma zastrzega sobie prawo do odwołania usługi w przypadku braku możliwości zapewnienia odpowiedniej sali zastępczej.

5. Pozostałe procedury pozostają bez zmian.

6. Udział osób nietrzeźwych. Poza standardowymi procedurami postępowania, trener ma prawo poproszenia uczestnika o opuszczenie sali, a w wyjątkowych sytuacjach, żądania opuszczenia sali, jeżeli zachowanie uczestnika uniemożliwia realizację usługi.

Data określona poniżej jest datą obowiązywania Regulaminu w ostatniej wersji:

03.11.2022 r.

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

1. Opis zgłoszonego problemu:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

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

.....

.....

3. Nazwa, data i miejsce usługi:

.....

4. Proponowana forma rekompensaty (zgodnie z pkt. 10 procedury reklamacji):

.....

.....

.....

.....

Miejscowość



Data.....

Podpis.....