



**Procedura reagowania na nieprzewidziane sytuacje i zastrzeżenia Klientów
podczas realizacji usług rozwojowych F.H.U. MIJA**

- 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.
- a) Koordynator usług rozwojowych zapewnia inną salę szkoleniową jeśli jest to możliwe;
 - 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 zaakceptowana przez uczestników szkolenia;
 - 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.
- B. Reklamacje – wszelkie reklamacje w zakresie niewykonania lub nienależytego wykonania usługi rozwojowej mogą być zgłaszane za pośrednictwem druku „Formularz zgłoszenia reklamacji MIJA” dostępnego na stronie internetowej <https://fhu-mija.pl/> i wysłane na adres e-mail: szkolenia.mija@gmail.com lub drogą pocztową za potwierdzeniem odbioru na adres siedziby, tj: Os. Sieje 5/12, 25-561 Kielce - w terminie do 10 dni od dnia zakończenia szkolenia.
- 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.
 - 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.
 - c) Jeśli reklamacja zostanie uznana za zasadną Organizator szkolenia w zależności do okoliczności, które zawiera reklamacja zaoferuje:

- powtórzenie całości lub części szkolenia;
- zastosowanie uzupełniającej indywidualnej pomocy merytorycznej online.

C. Nieobecność prowadzącego szkolenie – minimalizując możliwość nieprzewidzianej sytuacji losowej jaką może być nieobecność trenera procedura w tym wypadku wygląda następująco:

- a) prowadzący szkolenie powiadamia o ewentualnej nieobecności na zajęciach natychmiast po zaistnieniu takiej sytuacji;
- b) informacja powinna być przekazana koordynatorowi szkolenia lub innemu pracownikowi firmy;
- 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;
- d) jeżeli nie istnieje możliwość zapewnienia zastępstwa na wskazane szkolenie, pracownik natychmiast informuje uczestników o jego odwołaniu;
- e) informacja o odwołaniu szkolenia jest przekazywana niezwłocznie drogą telefoniczną lub mailową za potwierdzeniem odbioru.

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;
- b) informacja o lokalizacji sali jest podana w miejscu pierwotnie przewidzianego szkolenia oraz w nowej lokalizacji;
- c) nowa lokalizacja musi się znajdować w bliskiej odległości od pierwotnie ustalonej Sali szkoleniowej, musi spełniać minimum te same wymogi techniczne, a jej zmiana musi zostać zaakceptowana przez uczestników szkolenia;
- 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;
- e) informacja o odwołaniu jest przekazywana niezwłocznie drogą telefoniczną lub mailową za potwierdzeniem odbioru.

E. Postanowienia końcowe:

- a) W sytuacji odwołania zajęć z ww. przyczyn Koordynator proponuje 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 F.H.U. Mija dokona zwrotu opłaty wniesionej na poczet usługi za nieprzeprowadzone zgodnie z harmonogramem zajęcia;

- b) prawo złożenia reklamacji przysługuje każdemu Uczestnikowi usługi rozwojowej i każdemu Klientowi zamawiającemu usługę rozwojową dla swoich pracowników;
- c) reklamacja może dotyczyć zarówno kwestii merytorycznych jak i organizacyjnych;
- d) każda reklamacja jest rejestrowana i brana pod uwagę podczas oceny działania firmy dokonywanej corocznie przez właściciela firmy.