

Procedura reagowania na nieprzewidziane sytuacje i zastrzeżenia Klientów

Procedura reagowania na nieprzewidziane sytuacje i zastrzeżenia Klientów w Business Horizon Sp. z o.o. obejmuje następujące sytuacje:

1. Nieobecność prowadzącego szkolenie.
2. Niedostępność Sali.
3. Sytuacje losowe nieprzewidywalne.
4. Reklamacje.
5. Postanowienia końcowe.

1. Nieobecność prowadzącego szkolenie

- a) Prowadzący szkolenie powiadamia o nieobecności na zajęciach natychmiast po uzyskaniu takiej informacji.
- b) Informacja powinna być przekazana pracownikowi spółki odpowiedzialnemu za szkolenie.
- c) Pracownik zapewnia zastępstwo o ile jest to możliwe. Osoba zastępująca prowadzącego szkolenie musi posiadać wymagane kwalifikacje, predyspozycje i przygotowanie do przeprowadzenia zastępstwa szkolenia oraz informacje o grupie i realizowanym programie szkolenia na podstawie przygotowanej metryczki.
- d) Jeżeli nie istnieje możliwość zapewnienia zastępstwa na wskazane szkolenie, pracownik natychmiast informuje uczestników o odwołaniu szkolenia.
- e) Informacja o odwołaniu szkolenia jest przekazywana drogą mailową za potwierdzeniem odbioru lub drogą telefoniczną.

2. Niedostępność Sali

- a) 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 szkolenia.
- c) Nowa lokalizacja szkolenia musi się znajdować bliskiej odległości od pierwotnie ustalonej sali szkoleniowej, musi spełniać minimum te same wymogi techniczne, a jej zmiana musi zostać zaakceptowana przez uczestników szkolenia, a w przypadku osób niepełnoletnich przez opiekunów prawnych 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 szkolenia jest przekazywana drogą mailową za potwierdzeniem odbioru lub telefonicznie.

3. Sytuacje losowe nieprzewidywalne

Wszelkie sytuacje niezależne od organizatora czy zarządzającego miejscem szkolenia, 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) Pracownik odpowiedzialny za szkolenie zapewnia inną salę szkoleniową jeśli jest to możliwe. nowa lokalizacja musi się znajdować w bliskiej odległości od pierwszej sali szkoleniowej, musi spełniać minimum te same wymogi techniczne, a jej zmiana musi zostać zaakceptowana przez uczestników szkolenia.

b) Pracownik przerywa lub odwołuje szkolenie wynikające z działania siły wyższej.

c) 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 uczniom do czasu ich odbioru przez rodzica lub opiekuna prawnego.

4. Reklamacje

Wszelkie reklamacje w zakresie niewykonania lub nienależytego wykonania usługi szkoleniowej mogą być zgłaszane za pośrednictwem druku „Formularz zgłoszenia reklamacji” dostępnego na stronie internetowej www.businesshorizon.eu i wysłane drogą elektroniczną na adres e-mail: biuro@businesshorizon.eu lub pocztową na adres Business Horizon Sp. z o.o. ul. 1 Maja 191, 25-646 Kielce, a także osobiście w siedzibie Organizatora usługi w terminie do 10 dni od dnia zakończenia szkolenia.

a) Reklamacja powinna zawierać następujące dane:

- oznaczenie Uczestnika lub Zgłaszającego – imię, nazwisko, adres do korespondencji, adres email, telefon kontaktowy,
- przedmiot reklamacji: nazwa, termin i miejsce szkolenia,
- wskazanie okoliczności faktycznych uzasadniających reklamację.

b) Czas rozpatrywania reklamacji

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) Pozytywne rozpatrzenie reklamacji

Jeśli reklamacja zostanie uznana za zasadną Organizator szkolenia w zależności do okoliczności, które zawiera reklamacja zaoferuje:

- powtórzenie szkolenia lub jego części,
- zastosowanie uzupełniającej indywidualnej pomocy merytorycznej online.

5. Postanowienia końcowe

W sytuacji odwołania zajęć z ww. przyczyn pracownik zaproponuje dodatkowy termin odrobienia szkolenia informując uczestników drogą mailową za potwierdzeniem odbioru lub telefonicznie. Jeśli dodatkowy termin szkolenia nie zostanie zaakceptowany przez uczestników, a w przypadku osób niepełnoletnich przez opiekuna prawnego, pracownik odpowiedzialny za szkolenie dokona zwrotu opłaty wniesionej na poczet szkolenia za nieprzeprowadzone zgodnie z harmonogramem zajęcia.