REGULAMIN SZKOLENIA

§1 Postanowienia ogólne

Obecna procedura ustala zasady świadczenia usług szkoleniowych i doradczych, mając na względzie poprawę jakości edukacyjnej i ochronę interesów Klientów oraz **Absolut Systems Sp. z o.o.** jako organizacji doradczo-szkoleniowej.

Niniejsza procedura określa tryb postępowania reklamacyjnego oraz zasady postępowania na wypadek wystąpienia nieprzewidzianych okoliczności.

Zamawiając Usługę rozwojową Uczestnik potwierdza, iż zapoznał się z postanowieniami niniejszej procedury oraz akceptuje wszystkie jej postanowienia. Procedura stanowi integralną część Umowy.

§2 Definicje

1. **Procedura** –oznacza niniejszy dokument;
2. **Usługodawca/Organizator** – **Absolut Systems Sp. z o.o.** z siedzibą ul. **Domaniewska 37/ 2.43, 02-672 Warszawa**, NIP **5213859105**, Regon **382762952**, KRS **0000775470**;
3. **Trener** – osoba posiadająca odpowiednie doświadczenie i kompetencje do realizacji Usługi rozwojowej w imieniu Usługodawcy;
4. **Uczestnik/Zamawiający** – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, która korzysta z zamówionej usługi rozwojowej;
5. **Usługa rozwojowa/Usługa** –działania podejmowane przez Usługodawcę wraz z Uczestnikiem, których celem jest rozwój umiejętności, nabycie wiedzy oraz budowa postaw Uczestnika. Mogą one mieć charakter szkolenia lub doradztwa;
6. **Umowa** – dokument, w którym Usługodawca i Uczestnik uzgadniają i potwierdzają warunki realizacji usługi oraz uczestnictwa w Usłudze. Umowa zostaje każdorazowo zawarta przed rozpoczęciem realizacji Usługi.

§2 Usługodawca/Organizator

Firma Absolut Systems Sp. z o.o. prowadzi szkolenia otwarte i zamknięte oraz coaching i doradztwo szkoleniowe, dbając o jakość i terminowość usług zgodnie z prezentowaną i zatwierdzoną przez Uczestnika ofertą.

§3 Zobowiązania stron

Uczestnik/Zamawiający może oczekiwać, że:

1. Cele szkolenia/doradztwa zostaną osiągnięte.
2. Warunki pracy będą komfortowe (w przypadku organizacji przez firmę).

3. Trener będzie dysponował wiedzą teoretyczną i praktyczną w zakresie tematu usługi.

4. Trener przeprowadzi zajęcia profesjonalnie, zgodnie z zasadami oraz metodami kształcenia dorosłych.

5. Realizacja usługi obejmie zakres teoretyczny i praktyczny i zakończy się walidacją.

§4 Reklamacje

1. Uczestnik/Zamawiający jest uprawniony do złożenia reklamacji dotyczącej usług szkoleniowych oraz doradczych, jeśli nie spełniają one standardów opisanych w ofercie lub umowie.
2. Reklamacja jest rozpatrywana, gdy średnia ocena usługi jest niższa niż 3.5 w skali od 1 do 6, bazując na średnich wynikach ankiet oceniających. Średnia uwzględnia oceny wszystkich uczestników biorących udział w szkoleniu.
3. Reklamację należy składać pisemnie na adres firmy Absolut Systems Sp. z o.o.: ul. ul. **Domaniewska 37 / 2.43, O2-672 Warszawa**, lub poprzez formularz dostępny na stronie internetowej **www. absolutsystems.com/reklamacja**
4. Zgłaszanie reklamacji możliwe jest za pomocą formularza stanowiącego Załącznik nr 1, przesyłanego pocztą lub dostarczanego osobiście do biura firmy.
5. Reklamacja powinna zawierać szczegółowe informacje o usłudze oraz uzasadnienie reklamacji.
6. Formularz reklamacyjny powinien obejmować nazwę firmy, personalia zgłaszającego, kontakt, szczegóły reklamacji (nazwa usługi, termin oraz miejsce wykonania, nazwisko trenera), uzasadnienie oraz oczekiwania co do sposobu rozpatrzenia reklamacji przez Usługodawcę.
7. Termin zgłoszenia reklamacji to 7 dni od zakończenia przedmiotowej usługi.
8. Usługodawca ma maksymalnie 14 dni roboczych na rozpatrzenie reklamacji, a w trudniejszych oraz skomplikowanych przypadkach, wymagających konsultacji z rzeczoznawcą lub innym zewnętrznym ekspertem: do 21 dni.
9. Usługodawca/Organizator zastrzega sobie prawo do pozostawienia reklamacji bez rozpatrzenia jeżeli reklamacja zostanie złożona po przekroczeniu terminu, o którym mowa w §4 pkt 7 lub zgłoszenie reklamacyjne nie będzie kompletne.
10. Organizator może zażądać dodatkowych informacji od osoby składającej reklamację.
11. Reklamacje sprzeczne z zawartą umową lub zawierające niekompletne dane mogą ostatecznie nie otrzymać odpowiedzi.

§5 Rekompensata

W przypadku uznania reklamacji, Usługodawca oferuje jedną z opcji rekompensaty:

- powtórzenie szkolenia według ustalonej specyfikacji,
- dodatkową pomoc lub doradztwo poszkoleniowe,
- 10% zniżkę na kolejne szkolenie,
- dodatkowe autorskie materiały edukacyjne.

§6 Procedura postępowania w przypadku działań nieprzewidzianych

1. **Zachowanie bezpieczeństwa na sali szkoleniowej podczas organizacji szkolenia**:

- W sytuacjach zagrożenia bezpieczeństwa uczestników, należy stosować się do ogólnoprzyjętych zasad BHP i PPO.

2. **Zasady postępowania w sytuacjach awaryjnych**:

- Trener ma obowiązek natychmiastowego powiadomienia przedstawiciela Usługodawcy o wszelkich nieprzewidzianych wydarzeniach, aby jak najszybciej podjąć odpowiednie działania.
- Osoba odpowiedzialna w firmie Usługodawcy powinna bezzwłocznie skonsultować się z Uczestnikiem w celu ustalenia sposobu rozwiązania problemu.

3. **Nieobecność trenera z powodu choroby lub innych przyczyn**:

- W przypadku nieobecności, trener musi jak najszybciej powiadomić Organizatora o zaistniałej sytuacji.
- Organizator stara się zapewnić zastępstwo innego trenera, który spełnia wymagane kryteria i jest przygotowany merytorycznie do prowadzenia przedmiotowego szkolenia.
- Jeśli zastępstwo nie jest możliwe, Organizator informuje uczestników o konieczności odwołania szkolenia i ustala nowy termin, o ile to możliwe.
- W oparciu o rozmowę z Uczestnikami danego szkolenia, Usługodawca/ Organizator ustali nowy termin dla całej grupy, indywidualny termin dla danego Uczestnika lub zwróci poniesione koszty, po potwierdzeniu ostatecznej rezygnacji.

4. **Problemy z miejscem szkolenia**:

- W przypadku niedostępności planowanego miejsca realizacji szkolenia, Usługodawca podejmie działania w celu zapewnienia innej odpowiedniej sali, spełniającej odpowiednie standardy.
- W przypadku szkoleń otwartych, Usługodawca może odwołać szkolenie, jeśli nie znajdzie odpowiedniej sali zastępczej.

5. **Zachowanie nietrzeźwych uczestników**:

- Poza standardowymi procedurami postępowania Trener ma prawo poprosić nietrzeźwego uczestnika o czasowe opuszczenie sali, a w wyjątkowych przypadkach może zażądać jego wyjścia, jeśli zakłóca on realizację szkolenia.

§6 Kodeks Cywilny

W kwestiach nieuregulowanych regulaminem, obowiązują przepisy Kodeksu Cywilnego.

Data określona poniżej jest datą obowiązywania Regulaminu w ostatniej wersji:

01.11.2025

Załącznik nr 1 – Formularz zgłoszenia skargi/reklamacji

Szczegółowy formularz do zgłaszania problemów związanych z usługą.

Załącznik nr 1 do Regulaminu szkolenia

FORMULARZ REKLAMACJI USŁUGI SZKOLENIOWEJ/DORADCZEJ

Dane Firmy:

- Absolut Systems Sp. z o.o.
- Adres: ul. Domaniewska 37 / 2.43, O2-672 Warszawa

Dane Zgłaszającego:

- Imię i Nazwisko: _____
- Nazwa Firmy: _____
- Stanowisko: _____
- Telefon Kontaktowy: _____
- Adres E-mail: _____

Szczegóły Reklamacji:

- Nazwa Usługi: _____
- Data Realizacji Usługi: _____
- Miejsce Realizacji Usługi: _____
- Nazwisko trenera przeprowadzającego szkolenie:_____

Opis Reklamacji:

- Proszę szczegółowo opisać problem związany z usługą szkoleniową lub doradczą:

  _____

  _____

  _____

Ocena Usługi:

- Proszę ocenić usługę w skali od 1 do 6: _____
- Uwagi dotyczące oceny:

  _____

Oczekiwania względem Rozpatrzenia Reklamacji:

- Jakie działania oczekuje Pan(i) od Usługodawcy/Organizatora?

  _____

Dodatkowe Informacje:

- Czy posiada Pan(i) dodatkowe materiały/możliwości, które mogłyby pomóc w rozpatrzeniu reklamacji (np. zdjęcia, dokumenty)?

Oświadczenie:

- Oświadczam, że powyższe informacje są zgodne z prawdą i akceptuję regulamin dotyczący procedury reklamacji usług szkoleniowych i doradczych firmy Unico.

Data: _____ Podpis: _____

Instrukcje dla Zgłaszającego:

1. Proszę wypełnić formularz, dostarczając szczegółowe informacje i uzasadnienie reklamacji.
2. Reklamację należy złożyć w terminie do 7 dni od zakończenia usługi.
3. Formularz można przesłać pocztą na adres firmy lub złożyć osobiście w biurze lub wysłać na email **szkolenia@absolutsystems.com**
4. W przypadku pytań lub wątpliwości, prosimy o kontakt z działem obsługi klienta.

PROCEDURA REKLAMACJI I ZAŻALEŃ DLA USŁUG SZKOLENIOWYCH I DORADCZYCH
w Absolut Systems Sp. z o.o.

Niniejsza procedura stanowi ramy działania dla zarządu oraz pracowników firmy Absolut Systems Sp. z o.o. w zakresie efektywnego rozpatrywania reklamacji i zażaleń Klientów, zapewniając jednocześnie transparentność i odpowiedzialność wobec Klientów.

Procedura reklamacji i zażaleń dla usług szkoleniowych i doradczych w Absolut Systems Sp. z o.o., które pomogą w efektywnym zarządzaniu jakością usług oraz w utrzymaniu wysokiego poziomu satysfakcji Klientów.

1. **Zasady i tryb zgłaszania reklamacji i zażaleń:**

- Klient ma prawo do żądania obniżenia ceny lub – w przypadku istotnej niezgodności z umową – odstąpienia od umowy.
- Reklamacje i zażalenia są przyjmowane na piśmie (poprzez złożone pismo reklamacyjne osobiście, pocztą tradycyjną poprzez e-mail, lub poprzez formularz na stronie internetowej www. absolutsystems.com.pl) w ciągu 7 dni od daty zakończenia usługi szkoleniowej/doradczej.
- Klient podczas zgłoszenia powinien podać swoje dane kontaktowe, opis problemu oraz oczekiwane rozwiązanie.

2. **Wytyczne dotyczące terminów i form komunikacji z klientami:**

- Odpowiedź na zgłoszenie następuje w ciągu maksymalnie 14 dni roboczych, chyba, że mamy do czynienia z trudniejszymi oraz bardziej skomplikowanymi przypadkami: 21 dni (dotyczy to sytuacji, w których konieczna jest konsultacja u rzeczoznawcy lub opinia zewnętrzna eksperta).
- Komunikacja uzupełniająca odbywa się głównie przez e-mail lub telefon.
- Odpowiedź na reklamację powinna być przesłana dokładnie w takiej formie, jaką określił klient w formularzu reklamacyjnym.

3. **Analizy i rozpatrywanie zgłoszeń:**

- Zgłoszenia są analizowane przez wyznaczoną osobę.
- Rozpatrzenie zgłoszenia obejmuje weryfikację faktów i ewentualne konsultacje.

4. **Zasady dokumentowania i raportowania podjętych działań**

- Wszystkie kroki procesu są dokumentowane.
- Raporty są sporządzane i przechowywane dla celów audytowych.

5. **Mechanizmy monitorowania efektywności wdrożonych rozwiązań**

- Regularna analiza zgromadzonych raportów.
- Wprowadzanie poprawek w celu zapobiegania podobnym problemom w przyszłości.

Pełen zakres procedury reklamacyjnej dotyczący realizowanych przez Absolut Systems Sp. z o.o. szkoleń oraz doradztwa dla Klientów został zawarty w dokumencie: **REGULAMIN SZKOLENIA,** zamieszczony jest również na stronie internetowej www.absolutsystems.com

Warszawa, dnia 20.11.2025