

Polityka reklamacji

§1 POSTANOWIENIA OGÓLNE

Poniższa procedura stanowi regulamin świadczenia usług szkoleniowych i rekrutacyjnych i ma na celu wspieranie jakości usług edukacyjnych poprzez ochronę praw Klienta jak i Organizatora.

§2 ORGANIZATOR SZKOLEŃ I POŚREDNIK W PROCESIE REKRUTACJI PRACOWNIKÓW

1. Organizatorem szkoleń i pośrednikiem w procesie rekrutacji pracowników jest 24WG Sp. z o.o. z siedzibą w Zakopanem przy ul. Krupówki 14A/B6, wpisany do KRS z REGON 38295430900000, NIP 7361730315.
2. Powyższy adres jest równocześnie adresem korespondencyjnym Organizatora.
3. Adres e-mail: biuro@workgroup24.com
4. Organizator organizuje zarówno usługi szkoleniowe otwarte, jak i zamknięte oraz działa jako agencja pośrednictwa pracy i pracy tymczasowej. Wykonuje usługi z należytą starannością w zakresie i terminach szczegółowo opisanych w przedstawionej i zaakceptowanej przez Klienta ofercie.

§3 ZOBOWIĄZANIA STRON

1. Klient ma prawo oczekiwać, że:
 - **W przypadku usług szkoleniowych i doradczych:**
 - a) zostaną spełnione założone cele szkolenia,
 - b) zostaną zapewnione komfortowe warunki pracy (jeśli za organizację szkolenia odpowiada Organizator),
 - c) prowadzący będzie posiadał wiedzę merytoryczną i praktyczną dotyczącą zagadnień szkoleniowych,
 - d) prowadzący szkolenie przeprowadzi zajęcia w sposób profesjonalny zgodnie ze specyfiką kształcenia osób dorosłych,
 - e) w czasie szkolenia zostanie zrealizowany zakres merytoryczny i praktyczny szkolenia,
 - f) Organizator dołoży wszelkich starań, aby dopasować szkolenie do potrzeb klienta, szczególnie w przypadku realizacji szkolenia zamkniętego.
 - g) Organizator spełni warunki formalne udziału w szkoleniu oraz zawartej umowy, w tym wyda materiały szkoleniowe i certyfikaty uczestnikom.
 - **W przypadku usług z zakresu pośrednictwa pracy:**
 - a) Agencja dokona naboru pracowników, przeprowadzi selekcję pod kątem określonych wymagań i skieruje pracowników do pracodawcy

b) Agencja zatrudni pracowników w celu wykonywania pracy na rzecz i pod kierownictwem pracodawcy użytkownika

c) Agencja skieruje i pokryje koszty skierowania pracownika na badania lekarskie, okresowe oceniające brak przeciwwskazań do pracy na danym stanowisku

2. Organizator ma prawo oczekiwać, że:

- **W przypadku usług szkoleniowych i doradczych:**

a) uczestnicy szkolenia w pełni zaangażują się w proces szkolenia oraz będą brali udział w ćwiczeniach i zadaniach szkoleniowych, a także dostosują się do wspólnie ustalonych w czasie szkolenia zasad („kontrakt szkoleniowy”).

b) uczestnicy dostosują się do ustalonych w czasie szkolenia reguł,

c) uczestnicy wypełnią ankiety badania potrzeb w sposób umożliwiający dopasowanie programu szkolenia, a w przypadku szkolenia zamkniętego, klient udostępni wszystkie niezbędne informacje umożliwiające opracowanie programu szkolenia zgodnego z potrzebami.

d) w razie zgłoszenia potencjalnie trudnych sytuacji lub zastrzeżeń dotyczących realizacji szkolenia (np. warunków na sali szkoleniowej zapewnionej przez Klienta, która może utrudnić realizację szkolenia) przez trenera lub Organizatora w formie notatki przed szkoleniem, klient ustosunkuje się do rekomendacji przed szkoleniem, w celu uniknięcia trudnych sytuacji podczas szkolenia, lub też na drodze pisemnej poinformuje o podtrzymaniu swoich ustaleń, co wyklucza późniejszą reklamację.

e) uczestnicy przybędą na czas na szkolenie oraz będą brali udział w całości szkolenia, oraz podpiszą się na liście obecności, co zostanie potwierdzone certyfikatem, w przypadku uczestniczenia w 80% czasu szkolenia.

f) zostaną spełnione inne formalne warunki umowy,

g) w przypadku szkoleń realizowanych w ramach projektów dofinansowanych z funduszy unijnych uczestnicy dopełnią wszystkich formalności przewidzianych regulaminem projektu.

- **W przypadku usług z zakresu pośrednictwa pracy:**

a) klient przeszkoli pracowników w zakresie obowiązujących u niego zasad i przepisów, w tym przepisów porządkowych, regulaminu pracy, bezpieczeństwa i higieny pracy, przepisów przeciwpożarowych oraz udzieli im instruktażu przed przystąpieniem do wykonywania pracy na danym stanowisku pracy.

b) klient (pracodawca) dostarczy pracownikowi odzież i obuwie robocze.

c) klient będzie prowadził ewidencję czasu pracy pracownika.

d) klient nie będzie udostępniał danych osobowych pracowników innym podmiotom.

e) klient będzie regulował zapłaty należności dla agencji z tytułu świadczenia pracy przez danego pracownika w określonym terminie.

3. Obowiązki Organizatora:

- **W przypadku usług szkoleniowych:**

a) Organizator zobowiązuje się do dołożenia wszelkich starań oraz realizacji usług szkoleniowych z należytą starannością, zgodnie z zaakceptowaną ofertą lub umową szkoleniową.

b) W przypadku wystąpienia sytuacji nieprzewidzianych Organizator podejmie natychmiastowe działania, zgodnie z ustalonymi procedurami.

- **W przypadku usług z zakresu pośrednictwa pracy:**

a) Agencja zobowiązuje się do dołożenia wszelkich starań i znalezienia pracowników spełniających oczekiwania klientów.

b) Agencja zobowiązuje się do legalnego zatrudnienia kierowanego pracownika.

c) W przypadku wystąpienia nieprzewidzianej sytuacji Agencja podejmuje działania w celu jej rozwiązania.

§4 REKLAMACJE

- **W przypadku usług szkoleniowych i doradczych:**

1. Klient ma prawo składania reklamacji usługi szkoleniowej, jeżeli nie została ona zrealizowana zgodnie z ofertą szkolenia otwartego lub umową szkolenia zamkniętego.

2. Reklamacja szkolenia zostanie uwzględniona i rozpatrzona w każdym zgłoszonym przypadku, bez względu na średnią ocen wszystkich uczestników danego szkolenia.

3. Skarga lub reklamacja powinna zostać złożona w formie pisemnej na adres: 24WG Sp. z o. o., ul. Krupówki 14A/B6 34-500 Zakopane za pośrednictwem poczty tradycyjnej lub poczty elektronicznej na adres: biuro@workgroup24.com lub doręczona osobiście do biura firmy.

4. Zgłoszenie reklamacyjne powinno zawierać nazwę firmy oraz imię i nazwisko uczestnika, dane kontaktowe osoby zgłaszającej reklamację, przedmiot reklamacji (nazwa szkolenia, termin i miejsce realizacji), uzasadnienie merytoryczne i formalne reklamacji, oczekiwania wobec firmy szkoleniowej.

5. Reklamację można złożyć najpóźniej w ciągu 7 dni kalendarzowych licząc od dnia zakończenia szkolenia.

6. Organizator szkolenia zastrzega sobie prawo do pozostawienia reklamacji bez rozpatrzenia, jeżeli reklamacja zostanie złożona po przekroczeniu terminu, o którym mowa w § 4 pkt. 5. niniejszej procedury.

7. Organizator szkolenia 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 szkolenia ma prawo zwrócić się do składającego skargę lub reklamację o dodatkowe pisemne wyjaśnienia.

9. Organizator szkolenia 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.
 - **W przypadku usług z zakresu pośrednictwa pracy:**
 1. Każda ze stron może rozwiązać umowę lub od umowy odstąpić z powodu niedotrzymania przez drugą stronę istotnych postanowień umowy oraz w przypadkach przewidzianych w Kodeksie cywilnym z miesięcznym terminem wypowiedzenia.
 2. Odstąpienie i rozwiązanie umowy wymagają formy pisemnej oraz zawarcia przyczyn.
 3. W przypadku negatywnej opinii bezpośredniego przełożonego pracownika co do poprawności lub terminowości realizowanych mu obowiązków służbowych, klient będzie mógł zażądać od Agencji rozwiązania stosunku pracy z pracownikiem. Klient przekaze wykonawcy informację w tym przedmiocie na piśmie, ze wskazaniem uzasadnienia podjętej decyzji.
 4. W przypadku zaprzestania wykonywania przez pracownika pracy na rzecz Klienta z powodu niestawienia się do pracy bez usprawiedliwienia przyczyn nieobecności w pracy albo odmowy dalszego wykonywania pracy tymczasowej na jego rzecz, Klient zawiadomia niezwłocznie Agencję o terminie i okolicznościach zaprzestania wykonywania pracy przez pracownika.
 5. Umowa o pracę zawarta z pracownikiem rozwiązuje się z upływem ustalonego między stronami umowy okresu wykonywania pracy na rzecz Klienta, chyba że w umowie strony umowy przewidziały możliwość wcześniejszego rozwiązania tej umowy przez każdą ze stron.

§5 REKOMPENSATA

W przypadku uznania reklamacji w całości lub częściowo, Organizator zaproponuje jedną z następujących form rekompensaty:

1. **W przypadku usług szkoleniowych i doradczych:**
 - powtórzenie szkolenia w innym terminie,
 - realizacja dodatkowej formy wsparcia, uzupełniającej szkolenie,
 - zniżka 20% na kolejne szkolenie
 - otrzymanie dodatkowych materiałów edukacyjnych
2. **W przypadku usług z zakresu pośrednictwa pracy:**
 - skierowanie do pracy na rzecz Klienta innego pracownika wskazanego przez Klienta

§6 KODEKS CYWILNY

Pozostałe kwestie związane z reklamacją normowane są przez Kodeks Cywilny.

§7 PROCEDURA POSTĘPOWANIA W PRZYPADKU WYSTĄPIENIA DZIAŁAŃ NIEPRZEWIDZIANYCH

- **W przypadku usług szkoleniowych i doradczych:**

1. Zachowanie zasad bezpieczeństwa na sali szkoleniowej:
 - a. Organizator organizuje szkolenia w salach szkoleniowych spełniających zasady BHP i PPO.
 - b. 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 Organizatora, w celu podjęcia kroków do rozwiązania zaistniałych problemów możliwie jak najszybciej.
 - b. Przedstawiciel Organizatora ma obowiązek niezwłocznie skontaktować się z Przedstawicielem Klienta w celu przedstawienia sytuacji oraz ustalenia kroków do rozwiązania zaistniałych problemów możliwie jak najszybciej.
4. Choroby lub inne sytuacje powodujące nieobecność trenera:
 - a. Organizator zastrzega sobie prawo do zaproponowania zmiany terminu realizacji usługi nie później niż 3 dni przed datą jego rozpoczęcia bez ponoszenia konsekwencji.
5. Brak dostępności miejsca szkolenia:
 - a. W przypadku braku dostępności miejsca realizacji usługi Organizator podejmie działania do zapewnienia innej sali szkoleniowej w tym samym budynku, o ile zachowuje wymagany standard.
 - b. W przypadku usługi otwartej Organizator zastrzega sobie prawo do odwołania usługi w przypadku braku możliwości zapewnienia odpowiedniej sali zastępczej.
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.

- **W przypadku usług z zakresu pośrednictwa pracy:**

1. Ogólne zasady postępowania w sytuacjach nieprzewidzianych:
 - a. W przypadku wystąpienia nieprzewidzianej sytuacji Agencja podejmuje działania w celu jej rozwiązania - ma obowiązek niezwłocznie wyjaśnić zaistniałą sytuację i ustalić odpowiednie kroki do rozwiązania problemów możliwie jak najszybciej.
2. Nieprawidłowe lub nieterminowe wykonywanie obowiązków przez pracownika/odmowa wykonywania pracy/niestawienie się w miejscu pracy:
 - a. W przypadku wystąpienia tego typu sytuacji Agencja niezwłocznie rozpatruje skargę Klienta dotyczącą świadczenia usług przez pracownika i podejmuje decyzję co do rozwiązania umowy z pracownikiem.

W sytuacji wystąpienia działań nieprzewidzianych 24WG Sp. z o.o. dokumentuje je w prowadzonym przez firmę Rejestrze Niezgodności oraz przystępuje do wdrażania działań korygujących.

Wydanie z dnia: 01.10.2022 r.