

REGULAMIN PROWADZENIA SZKOLEŃ

§1 POSTANOWIENIA OGÓLNE

Poniższa procedura stanowi regulamin świadczenia usług szkoleniowych i ma na celu wspieranie jakości usług edukacyjnych poprzez ochronę praw klienta jak i firmy Sagittum S.A.

§2 USŁUGODAWCA / ORGANIZATOR SZKOLEŃ

1. Sagittum S.A., ul. Jana Twardowskiego 9, 35-302 Rzeszów, NIP 813-373-39-93
2. Powyższy adres jest równocześnie adresem korespondencyjnym firmy.
3. Firma świadczy usługi informatyczne oraz organizuje zarówno szkolenia otwarte jak i zamknięte, wykonując zleczone usługi 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 szkolenia / usługi,
 - b. zostaną zapewnione komfortowe warunki pracy (jeśli za organizację szkolenia odpowiadała firma Sagittum S.A.),
 - c. prowadzący będzie posiadał wiedzę merytoryczną i praktyczną dotyczącą zleconych zagadnień,
 - 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. firma dołoży wszelkich starań, aby dopasować szkolenie do potrzeb klienta, szczególnie w przypadku realizacji szkolenia zamkniętego,
 - g. firma spełni warunki formalne udziału w szkoleniu oraz zawartej umowy, w tym udostępni materiały szkoleniowe i Zaświadczenia o uczestnictwie uczestnikom.
2. Sagittum S.A. ma prawo oczekiwać, że:
 - 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,
 - b. uczestnicy dostosują się do ustalonych w czasie szkolenia reguł,

Sagittum S.A.

ul. Jana Twardowskiego 9
35-302 Rzeszów

✉ biuro@sagittum.pl
☎ 17 777 61 00

Oddział Kraków

ul. Józefa Marcika 14 B
30-443 Kraków

✉ krakow@sagittum.pl
☎ 12 378 48 96

Oddział Szczecin

ul. Chmielewskiego 22A
70-028 Szczecin

✉ szczecin@sagittum.pl
☎ 721 817 771

www.sagittum.pl

- 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 przez trenera lub Sagittum S.A. potencjalnie trudnych sytuacji lub zastrzeżeń dotyczących realizacji szkolenia (np. warunków na sali szkoleniowej zapewnionej przez Klienta, która może utrudnić realizację szkolenia) 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. zgłoszenie sytuacji, o których mowa w punkcie powyżej powinno się odbyć w formie pisemnej (np. w formie notatki),
 - f. uczestnicy przybędą na czas na szkolenie oraz będą brali udział w całości szkolenia, oraz podpiszą się na liście obecności, co zostanie potwierdzone Zaświadczeniem na zakończenie szkolenia, w przypadku uczestniczenia w 80% czasu szkolenia,
 - g. zostaną spełnione inne formalne warunki umowy,
 - h. w przypadku szkoleń realizowanych w ramach projektów dofinansowanych z funduszy unijnych uczestnicy dopełnią wszystkich formalności przewidzianych regulaminem projektu.
3. Obowiązki Sagittum S.A.:
- a. Sagittum S.A. zobowiązuje się do dołożenia wszelkich starań oraz realizacji zleconych usług z należytą starannością, zgodnie z zaakceptowaną ofertą i/lub umową,
 - b. w przypadku wystąpienia sytuacji nieprzewidzianych Sagittum S.A. podejmie natychmiastowe działania, zgodnie z ustalonymi procedurami.

§4 REKLAMACJE

1. Klient ma prawo składania reklamacji usługi, w tym usługi szkoleniowej jeżeli nie została ona zrealizowana zgodnie z ofertą i/lub umową.
2. Skarga lub reklamacja powinna zostać złożona w formie pisemnej na adres:
Sagittum S.A., ul. Jana Twardowskiego 9, 35-302 Rzeszów.
Do niniejszej procedury za pośrednictwem poczty tradycyjnej lub poczty elektronicznej na adres: pomoc@sagittum.pl bądź poprzez portal www: pomoc.sagittum.pl lub doręczona osobiście do siedziby firmy.
3. Zgłoszenie reklamacyjne powinno zawierać nazwę firmy oraz imię i nazwisko uczestnika, dane kontaktowe osoby zgłaszającej reklamację, przedmiot reklamacji (nazwa usługi/szkolenia, termin i miejsce realizacji), uzasadnienie merytoryczne i formalne reklamacji, oczekiwania wobec firmy szkoleniowej.
4. Reklamację można złożyć najpóźniej w ciągu 7 dni kalendarzowych licząc od dnia zakończenia usługi/szkolenia.

Sagittum S.A.

ul. Jana Twardowskiego 9
35-302 Rzeszów

✉ biuro@sagittum.pl
☎ 17 777 61 00

Oddział Kraków

ul. Józefa Marcika 14 B
30-443 Kraków

✉ krakow@sagittum.pl
☎ 12 378 48 96

Oddział Szczecin

ul. Chmielewskiego 22A
70-028 Szczecin

✉ szczecin@sagittum.pl
☎ 721 817 771

www.sagittum.pl

5. Sagittum S.A. zastrzega sobie prawo do pozostawienia reklamacji bez rozpatrzenia, jeżeli reklamacja zostanie złożona po przekroczeniu terminu, o którym mowa w §4 pkt 4. niniejszej procedury.
6. Sagittum S.A. 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.
7. Sagittum S.A. ma prawo zwrócić się do składającego skargę lub reklamacje o dodatkowe pisemne wyjaśnienia.
8. Sagittum S.A. 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.

§5

REKOMPENSATA

1. W przypadku uznania reklamacji w całości lub częściowo, Sagittum S.A. zaproponuje jedną z następujących form rekompensaty:
 - a. powtórzenie szkolenia/ usługi w innym terminie,
 - b. realizacja dodatkowej formy wsparcia, uzupełniającej szkolenie/usługę,
 - c. zniżka 20% na kolejne szkolenie/usługę,
 - d. 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. Sagittum S.A. 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 prowadzący szkolenie ma obowiązek niezwłocznie skontaktować się z Sagittum S.A., w celu podjęcia kroków do rozwiązania zaistniałych problemów możliwie jak najszybciej.
 - b. Przedstawiciel Sagittum S.A. ma obowiązek niezwłocznie skontaktować się z Klientem w celu przedstawienia sytuacji oraz ustalenia kroków do rozwiązania zaistniałych problemów możliwie jak najszybciej.
3. Choroby lub inne sytuacje powodujące nieobecność trenera:

Sagittum S.A.

ul. Jana Twardowskiego 9
35-302 Rzeszów

✉ biuro@sagittum.pl
☎ 17 777 61 00

Oddział Kraków

ul. Józefa Marcika 14 B
30-443 Kraków

✉ krakow@sagittum.pl
☎ 12 378 48 96

Oddział Szczecin

ul. Chmielewskiego 22A
70-028 Szczecin

✉ szczecin@sagittum.pl
☎ 721 817 771

www.sagittum.pl

a. Sagittum S.A. zastrzega sobie prawo do zaproponowania zmiany terminu szkolenia nie później niż 3 dni przed datą jego rozpoczęcia bez ponoszenia konsekwencji.

b. W przypadku zaistnienia nagłej sytuacji losowej (nagła choroba trenera, wypadek losowy np. wypadek samochodowy) zostanie podjęty schemat działań przedstawiony w §7 pkt.2 niniejszej procedury

4. Brak dostępności miejsca szkolenia:

a. W przypadku braku dostępności miejsca szkolenia Sagittum S.A. podejmie działania do zapewnienia innej sali szkoleniowej w tym samym budynku, o ile zachowuje wymagany standard.

b. W przypadku szkolenia otwartego Sagittum S.A. zastrzega sobie prawo do odwołania szkolenia w przypadku braku możliwości zapewnienia odpowiedniej sali zastępczej.

c. Pozostałe procedury pozostają bez zmian

5. Udział w szkoleniu osób nietrzeźwych

Poza standardowymi procedurami postępowania, trener ma prawo poproszenia uczestnika o opuszczenie sali szkoleniowej, a w wyjątkowych sytuacjach, żądania opuszczenia sali, jeżeli zachowanie uczestnika uniemożliwia prowadzenie szkolenia

Aktualizacja z dn. 01.09.2021

Sagittum S.A.

ul. Jana Twardowskiego 9
35-302 Rzeszów

✉ biuro@sagittum.pl
☎ 17 777 61 00

Oddział Kraków

ul. Józefa Marcika 14 B
30-443 Kraków

✉ krakow@sagittum.pl
☎ 12 378 48 96

Oddział Szczecin

ul. Chmielewskiego 22A
70-028 Szczecin

✉ szczecin@sagittum.pl
☎ 721 817 771

www.sagittum.pl