

Procedura zgłaszania reklamacji i działania w sytuacjach nieprzewidzianych:

Wprowadzona procedura ma na celu określenie zasad zgłaszania, rozpatrywania i rozwiązywania reklamacji związanych z usługami szkoleniowymi świadczonymi przez firmę Małpa Maciej Łojewski, a także określenie zasad postępowania w sytuacjach, które nie zostały przewidziane przez strony w umowie lub regulaminie. Celem niniejszej procedury jest zapewnienie wysokiej jakości usług, szybką reakcją na zgłaszane problemy i elastyczność w trudnych lub nietypowych sytuacjach, jak również zadowolenia uczestników szkoleń.

1. Procedura stanowi regulamin zgłaszania i reagowania na reklamacje usług szkoleniowych oraz opisuje działania podejmowane przez firmę w sytuacjach przez strony nieprzewidzianych.
2. Organizatorem szkoleń jest firma Małpa Maciej Łojewski z siedzibą w Olsztynie (ul. Gołdapska 10, 10-631 Olsztyn) wpisana do rejestru przedsiębiorców nr NIP 7393624349.
3. Szkolenia są realizowane zgodnie z programem i harmonogramem przedstawionym w Regulaminie dotyczącym danego szkolenia lub umowie zawieranej z Uczestnikiem.
4. Organizator szkolenia zobowiązuje się, że
 - a. Szkolenie odbędzie się zgodnie z Programem i Harmonogramem szkolenia
 - b. Zostaną zrealizowane cele szkolenia
 - c. Zapewni odpowiednie warunki podczas świadczenia usług szkoleniowych, również zapewni dostępność szkolenia dla osób ze szczególnymi potrzebami
 - d. Szkolenie będzie prowadzone przez trenera, który posiada niezbędną wiedzę merytoryczną oraz praktyczną w zakresie objętym umową
 - e. Szkolenie będzie przeprowadzone z należytą starannością, z poszanowaniem wszelkich zasad etycznych i moralnych.
5. Organizator szkolenia oczekuje od Uczestników:
 - a. Uczestnictwa w szkoleniach zgodnie z programem, harmonogramem oraz według ustalonych wcześniej zasad
 - b. Czynnego udziału we wszystkich czynnościach ustalonych z ekspertem, w tym wypełnienia testu końcowego na poziomie co najmniej 60 %, celem uzyskania certyfikatu szkolenia
 - c. Bezzwłocznego informowania o przyczynach uniemożliwiających uczestnictwo w szkoleniu
 - d. Informowania Organizatora o bieżących uchybieniach.
6. Uczestnik szkolenia może złożyć reklamację w przypadku stwierdzenia uchybień realizacji szkolenia, które są określone w obowiązującym Regulaminie dotyczącym realizowanego szkolenia lub zawartej umowie lub gdy szkolenie zostało przeprowadzone niezgodnie z Umową bądź Regulaminem szkolenia.
7. Przede wszystkim Uczestnik może złożyć reklamację, gdy:
 - A) treści przekazywane na szkoleniu były nieadekwatne do zapowiadzianych efektów uczenia się
 - B) Organizator nie przeprowadził weryfikacji efektów uczenia się tj. brak przeprowadzonego testu, ćwiczeń praktycznych i obserwacji
 - C) Szkolenie odbyło się niezgodnie z programem i harmonogramem szkolenia
 - D) Organizator nie zapewnił odpowiednich warunków organizacyjnych podczas szkolenia tj. Nie wręczył materiałów dydaktycznych, miejsce szkolenia nie spełniało minimalnych standardów szkoleniowych, problemy techniczne uniemożliwiały pełne uczestnictwo w szkoleniu (brak internetu, problemy techniczne z oprogramowaniem do ćwiczeń praktycznych)
 - E) Organizator bez wiedzy i zgody uczestnika zmienia warunki realizacji usługi np. ukryte koszty, zmiana prowadzącego bez uprzedzenia
 - F) Uczestnik nie otrzymał certyfikatu mimo spełnienia warunków uczestnictwa
 - G) Organizator nie dostarczył niezbędnych informacji przed rozpoczęciem szkolenia tj. Warunków uczestnictwa w szkoleniu, jak również wszelkiej dokumentacji szkoleniowej (umowy, programu, harmonogramu, zakładanych celów i efektów szkolenia.
8. Po rozpatrzeniu reklamacji Organizator podejmie decyzję o:
 - a. Uznaniu reklamacji i podjęciu działań naprawczych
 - b. Odrzuceniu reklamacji, w przypadku braku podstaw
9. Działania naprawcze:

W przypadku uznania reklamacji Organizator podejmuje działania takie jak:

 - a. Wymiana trenera- w przypadku zgłoszenia niezadowolenia z jakości prowadzonych zajęć firma zorganizuje dodatkowe zajęcia z innym trenerem.
 - b. Zwrot części opłaty- w przypadku, gdy kurs nie został zrealizowany w pełnym zakresie firma może zaoferować proporcjonalnie zwrot części opłaty

- c. Przedłużenie kursu- w przypadku opóźnienia w harmonogramie lub innych nieprzewidzianych zdarzeń, firma może zaproponować przedłużenie szkolenia lub dodatkowe indywidualne konsultacje z trenerem
 - d. Dodatkowe materiały- W przypadku braku materiałów edukacyjnych lub ich niewłaściwej jakości firma dostarczy brakujące lub poprawione materiały.
10. Reagowanie w przypadkach nieprzewidzianych:
W sytuacjach nieprzewidzianych przez strony, takich jak awarie techniczne, choroba trenera, klęski żywiołowe, trudności organizacyjne firma postępuje zgodnie z procedurą:
- I. Potwierdzenie zaistniałej sytuacji nieprzewidzianej:
Organizator szkolenia niezwłocznie informuje uczestników szkolenia o zaistnieniu sytuacji nieprzewidzianej, przedstawiając dokładny opis problemu oraz możliwe konsekwencje (np. opóźnienie kursu, zmiana terminu szkolenia, zmiana trenera).Przesyła również proponowane rozwiązanie i ewentualne terminy lub formy realizacji kursu.
- II. Opcje rozwiązywania sytuacji nieprzewidzianej:
W zależności od charakteru sytuacji nieprzewidzianej firma może zaproponować następujące rozwiązania:
- a. Zmiana terminu szkolenia
 - b. Zmiana formy szkolenia
 - c. Wymiana trenera
 - d. Zwrot opłaty- Jeżeli szkolenie nie może zostać przeprowadzone w terminie lub ustalonym standardzie Organizator może zaoferować zwrot części opłaty lub umożliwić uczestnikowi przeniesienie na inny kurs.
 - e. Przedłużenie szkolenie lub dodatkowe indywidualne konsultacje z trenerem
11. Zgłoszenie można wysłać na adres studio@malpiefilmy.pl
12. Reklamację można złożyć najpóźniej w terminie 10 dni licząc od dnia zakończenia szkolenia.
13. Reklamacja musi zawierać szczegółowy opis zakresu niezgodności lub inne okoliczności ją uzasadniające.
14. Na rozpatrzenie reklamacji Organizator ma 14 dni roboczych, licząc od dnia zgłoszenia szkolenia.
15. Naruszenie warunków postępowania reklamacyjnego skutkuje nieważnością wniesionej reklamacji.
16. Organizator szkolenia prowadzi rejestr zgłoszonych reklamacji i ich statusów oraz rejestr wystąpień sytuacji nieprzewidzianych i działań podjętych w reakcji.
17. W zakresie nieunormowanym przez niniejszą procedurę zastosowanie mają obowiązujące przepisy prawa, w tym w szczególności postanowienia Kodeksu Cywilnego.