
Regulamin świadczenia usług szkoleniowych

§1

Postanowienia ogólne

1. Regulamin określa zasady świadczenia usług szkoleniowych przez Topping Work Europe sp. z o.o., ul. Łużycka 25a, 59 - 900 Zgorzelec, NIP 6152057322, KRS 0000745582 oraz KRAZ 20597 zwanej dalej „Organizatorem”.
2. Regulamin ma zastosowanie do wszystkich szkoleń otwartych i zamkniętych realizowanych stacjonarnie, online oraz hybrydowo.
3. Klientem jest osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która zawarła umowę z Organizatorem.
4. Uczestnikiem jest osoba delegowana przez Klienta lub osoba fizyczna zgłaszająca się samodzielnie.

§2

Zakres usług

1. Organizator świadczy usługi szkoleniowe w branży HoReCa, w szczególności z zakresu gastronomii, hotelarstwa, obsługi gościa, zarządzania personelem, oraz sprzedaży.
2. Szczegółowy zakres, termin, miejsce i cena szkolenia określone są w ofercie lub umowie.

§3

Warunki zgłoszeń i płatności

1. Zgłoszenie na szkolenie następuje poprzez formularz online, zgłoszenie telefoniczne, e-mail lub podpisanie umowy.
2. Warunkiem rezerwacji miejsca jest potwierdzenie zgłoszenia przez Organizatora.
3. Płatność następuje na podstawie faktury pro forma lub VAT, w terminie wskazanym w ofercie.
4. Brak płatności w terminie może skutkować skreśleniem z listy uczestników.

§4

Rezygnacja i zmiany

1. Rezygnacja ze szkolenia wymaga formy pisemnej (e-mail).
2. Rezygnacja do 7 dni roboczych przed terminem szkolenia uprawnia do zwrotu 100% wpłaty.
3. Rezygnacja późniejsza skutkuje obciążeniem 50% ceny szkolenia.
4. W uzasadnionych przypadkach zwrot jest możliwy tylko i wyłącznie po wyrażeniu zgody przez organizatora.

5. Organizator zastrzega sobie prawo zmiany terminu, trenera lub formy szkolenia z ważnych przyczyn.

§5

Prawa i obowiązki stron

1. Organizator zobowiązuje się do realizacji szkolenia zgodnie z programem i standardami jakości.
2. Uczestnik zobowiązuje się do przestrzegania zasad porządkowych i BHP.
3. Zabronione jest nagrywanie i rozpowszechnianie materiałów szkoleniowych bez zgody Organizatora.

§6

Reklamacje

1. Klient ma prawo złożyć reklamację dotyczącą jakości lub sposobu realizacji szkolenia.
2. Reklamację należy złożyć w terminie 7 dni od daty zakończenia szkolenia.
3. Reklamacja powinna zawierać: dane Klienta, nazwę szkolenia, datę, opis zastrzeżeń oraz oczekiwany sposób rozwiązania.
4. Reklamacje należy przysyłać na adres e-mail: biuro@topping-work.pl lub pocztą tradycyjną.
5. Organizator rozpatruje reklamację w terminie 14 dni roboczych.
6. O decyzji Organizator informuje Klienta drogą e-mailową lub pocztą tradycyjną
7. W przypadku uznania reklamacji Organizator może: obniżyć cenę, zaproponować szkolenie uzupełniające lub zwrócić część opłaty.

§7

Ochrona danych osobowych

1. Dane osobowe przetwarzane są zgodnie z RODO.
2. Administratorem danych jest Organizator.

§8

Postanowienia końcowe

1. Regulamin wchodzi w życie z dniem publikacji.
2. Organizator zastrzega sobie prawo do zmian Regulaminu.

Procedura obsługi reklamacji

1. Cel procedury

Celem procedury jest zapewnienie jednolitego i transparentnego sposobu przyjmowania, rozpatrywania i dokumentowania reklamacji dotyczących usług szkoleniowych.

2. Zakres

Procedura dotyczy wszystkich reklamacji zgłaszanych przez Klientów dotyczących jakości, zakresu lub organizacji szkoleń.

3. Definicje

- Reklamacja – zgłoszenie zastrzeżeń do usługi szkoleniowej.
- Klient – podmiot zgłaszający reklamację.
- Koordynator ds. reklamacji – osoba wyznaczona do obsługi reklamacji.

4. Przyjmowanie reklamacji

1. Reklamacje przyjmowane są:
 - a) e-mailowo na adres: biuro@topping-work.pl
 - b) pisemnie na adres siedziby
 - c) osobiście (z potwierdzeniem przyjęcia)
2. Każda reklamacja zostaje zarejestrowana w firmie.

5. Weryfikacja formalna

1. Koordynator sprawdza kompletność zgłoszenia.
2. Konsultuje z trenerem prowadzącym zdarzenia na szkoleniu oraz zawarte w reklamacji zastrzeżenia
3. W przypadku braków formalnych Klient jest wzywany do uzupełnienia w terminie 3 dni roboczych.

6. Rozpatrywanie reklamacji

1. Koordynator analizuje reklamację we współpracy z trenerem i kierownikiem operacyjnym.
2. Termin rozpatrzenia: do 14 dni roboczych.
3. W uzasadnionych przypadkach termin może zostać wydłużony do 21 dni roboczych.

7. Decyzja i działania korygujące

1. Możliwe decyzje:
 - a) uznanie reklamacji
 - b) częściowe uznanie
 - c) odrzucenie

2. Działania korygujące:

- a) rabat
- b) szkolenie uzupełniające
- c) inny termin tego samego szkolenia – również przy założeniu zmiany trenera
- d) zwrot części opłaty
- e) zmiana programu przyszłych szkoleń

8. Komunikacja z Klientem

1. O decyzji Klient informowany jest e-mailowo lub osobiście, telefonicznie po uprzedniej korespondencji mailowej lub pocztą tradycyjną
2. Odpowiedź zawiera uzasadnienie oraz opis działań korygujących.

9. Archiwizacja

1. Dokumentacja reklamacyjna przechowywana jest przez 3 lata.
2. Dane przetwarzane są zgodnie z RODO.

10. Monitorowanie i doskonalenie

1. Reklamacje analizowane są kwartalnie.
2. Wnioski wykorzystywane są do poprawy jakości usług.

Zatwierdzono i wdrożono do realizacji.

Topping Work Europe sp. z o.o.
ul. Łużycka 25a
59 - 900 Zgorzelec