

Procedura postępowania w wypadku pojawienia się nieprzewidzianych trudności

1. Nieobecność osoby prowadzącej szkolenie lub usługi doradczej

- a) osoba prowadząca szkolenie lub usługę doradczą informuje koordynatora organizacyjnego o zaistniałej sytuacji,
- b) koordynator organizacyjny poszukuje zastępstwa za prowadzącego,
- c) jeśli nie ma możliwości zastępstwa, a jednocześnie odbywają się szkolenia dla innej grupy z tego samego zakresu tematycznego, to następuje połączenie obydwu grup w jednej sali (jeżeli Uczestnicy jednej i drugiej grupy wyrażają zgodę na połączenie i jeżeli sala będzie spełniać min. warunki techniczne):
- d) jeśli nie istnieje możliwość połączenia grup, to koordynator organizacyjny:
 - informuje uczestników mailowo o odwołaniu zajęć, za potwierdzeniem odbioru (przy braku potwierdzenia odbioru telefoniczne) – w przypadku odwołania szkolenia z minimum 1-dniowym wyprzedzeniem,
 - informuje uczestników w najszybszy możliwy sposób (telefonicznie, mailowo, osobiście), jeśli odwołanie zajęć następuje w tym samym dniu,
- e) w przypadku odwołania szkolenia zostaje wyznaczony nowy termin.

2. Niedostępność miejsca realizacji szkolenia lub usługi doradczej

- a) Przygotowana zostaje inna sala szkoleniowa, informacja o zmianie podana jest w starym i nowym miejscu szkolenia. Każdy z uczestników zostaje poinformowany o zmianie w najszybszy możliwy sposób (telefonicznie, mailowo, osobiście).
- b) w przypadku braku zastępczej sali, szkolenie zostaje odwołane, wówczas koordynator organizacyjny informuje uczestników o zaistniałej sytuacji:
 - informacja o odwołaniu szkolenia wywieszona jest na drzwiach sali szkoleniowej (lub jeżeli nie ma takiej możliwości w innym widocznym miejscu bezpośrednio obok wejścia do sali szkoleniowej) a uczestnicy informowani są o zaistniałej sytuacji drogą mailową za potwierdzeniem odbioru (przy braku potwierdzenia odbioru telefonicznego) – w przypadku odwołania z minimum 1-dniowym wyprzedzeniem,
 - jeśli odwołanie szkolenia ma miejsce tego samego dnia, wówczas uczestnicy powiadamiani są telefonicznie,
- c) w przypadku odwołania szkolenia zostaje wyznaczony nowy termin.

3. Konflikt pomiędzy dwoma uczestnikami doprowadził do otwartego sporu i opuszczenia sali szkoleniowej przez część uczestników

- a) prowadzący szkolenie sporządza pisemny raport z opisem zdarzenia (dokładne przyczyny sporu i osoby biorące w nim udział), który zostanie przedstawiony koordynatorowi organizacyjnemu,
- b) jeśli grupa uczestników w opisanym w/w raporcie straci znaczącą część zajęć, może poprzez pisemną prośbę domagać się dokończenia zajęć w innym terminie, jeśli powód ich przerwania będzie uzasadniony,
- c) koordynator organizacyjny ustala nowy termin i miejsce przerwanych zajęć programowych, po wcześniejszym uzgodnieniu z grupą i wykładowcą.

4. Szkolenie lub usługa doradcza odbywało się w warunkach, które były rażąco niezgodne z wcześniejszymi ustaleniami,

W przypadku gdy zleceniobiorca organizujący dla ISS Projekt szkolenie zmieni uprzednio zaakceptowaną przez koordynatora organizacyjnego salę szkoleniową:

- a) zostanie wezwany do natychmiastowej jej zmiany,
- b) jeśli nie wywiąże się z zaleceń - konsekwencją będą kary finansowe.

5. Nieszczęśliwe wypadki lub nagłe pogorszenie stanu zdrowia uczestnika

Uczestnicy na czas trwania szkolenia zostają objęci ubezpieczeniem od odpowiedzialności cywilnej, kadra szkoleniowa zostaje pouczona o zasadach BHP i udzielaniu pierwszej pomocy w tym o ogólnodostępnej apteczce zawierającej podstawowe lekarstwa i materiały opatrunkowe, w przypadku wystąpienia nieszczęśliwego wypadku podczas trwania szkolenia - trener wzywa pogotowie oraz informuje o zaistniałej sytuacji koordynatora organizacyjnego, a przypadku jego nieobecności innego pracownika ISS Projekt zaangażowanego w realizację szkolenia.

6. Nieobecność znacznej części grupy utrudniającej lub uniemożliwiającej realizację zaplanowanego programu

- a) zawarcie w umowie informacji o minimalnej liczbie uczestników umożliwiającej przeprowadzenie szkolenia,
- b) wyznaczenie przez organizatora szkolenia nowego terminu zajęć.

Zatwierdzam
Grzegorz Abram
Prezes Zarządu