

REGULAMIN UDZIAŁU W SZKOLENIU

Rozdział 1

Postanowienia ogólne

§1

1. Zgłoszenie uczestnictwa w szkoleniu wymaga wysłania poprawnie wypełnionego zgłoszenia elektronicznego dostępnego na stronie internetowej Centralnego Ośrodka Chłodnictwa i potwierdzenia zakwalifikowania zgłoszonej osoby przez Centralny Ośrodek Chłodnictwa.
2. Zgłoszenia udziału w szkoleniu można dokonać przez formularz na stronie internetowej, telefonicznie lub drogą elektroniczną (tel. (012) 637-09-33, e-mail: szkolenia@coch.pl).
3. Płatność należy uiścić dopiero po potwierdzeniu terminu szkolenia przez Centralny Ośrodek Chłodnictwa.
4. Warunkiem udziału w szkoleniu jest wykonanie wpłaty (Konto bankowe: Bank PEKAO S.A. o/Kraków nr 83124047221111000048606921) i dostarczenie kompletu dokumentów (jeśli dotyczy) do Centralnego Ośrodka Chłodnictwa na 3 dni przed planowanym szkoleniem, za wyjątkiem osób prywatnych, które dokonują płatności w dniu szkolenia w kasie Centralnego Ośrodka Chłodnictwa.
5. W przypadku pojawienia się nieprzewidzianych trudności w organizacji szkolenia, takich jak:
 - brak odpowiedniej liczby uczestników szkolenia – Centralny Ośrodek Chłodnictwa powiadamia wszystkich zgłoszonych wcześniej uczestników i prowadzących o odwołaniu szkolenia i możliwym nowym terminie pocztą elektroniczną lub telefonicznie,
 - losowy przypadek nieobecności osoby prowadzącej szkolenie – Centralny Ośrodek Chłodnictwa powiadamia wszystkich zgłoszonych uczestników i prowadzących o odwołaniu szkolenia oraz możliwym nowym terminie pocztą elektroniczną, telefonicznie lub, jeżeli to możliwe, organizuje zastępstwo za nieobecnego prowadzącego szkolenie,
 - awaria urządzeń niezbędnych do prowadzenia szkolenia – Centralny Ośrodek Chłodnictwa powiadamia wszystkich zgłoszonych uczestników i prowadzących o odwołaniu szkolenia oraz możliwym nowym terminie pocztą elektroniczną lub telefonicznie.
6. Rezygnacja z udziału w szkoleniu przyjmowana jest do 5 dni przed szkoleniem telefonicznie lub drogą elektroniczną (tel. (012) 637-09-33, e-mail: szkolenia@coch.pl).

Rozdział 2

Procedura bezpieczeństwa

§2

1. Procedura bezpiecznego przeprowadzania szkoleń i egzaminów F-gazowych w formie stacjonarnej w firmie Centralny Ośrodek Chłodnictwa „COCH” z siedzibą w Krakowie przy ul. J. Lea 116, opracowana jest na podstawie wytycznych BHP i Głównego Inspektora Sanitarnego w zakresie przeciwdziałania rozprzestrzenianiu się wirusa COVID-19.

2. Organizator szkolenia każdorazowo przed szkoleniem wyznacza spośród swojego personelu osobę, która będzie odpowiedzialna za przeprowadzenie szkolenia zgodnie z poniższą procedurą.
3. W szkoleniach może uczestniczyć maksymalnie liczba osób przewidziana przez aktualne regulacje prawne (plus prowadzący).
4. Przed rozpoczęciem szkolenia organizator wywiesza na drzwiach sali wykładowej listę uczestników szkolenia ze wskazaniem numeru stolikaprzypisanego do konkretnej osoby.
5. Uczestnik szkolenia obligacyjnie zobowiązany jest do dezynfekcji rąk, następnie pobiera maseczkę i rękawiczki, w których pozostaje do zakończenia szkolenia. W razie konieczności ściągnięcia maseczki lub rękawiczek, procesdezynfekcji rąk trzeba powtórzyć i pobrać ich nowy komplet.
6. Uczestnicy szkoleń muszą zachować między sobą odstęp minimum 2 metrów. Dotyczy to również przerw pomiędzy poszczególnymi blokami szkoleniowymi.
7. Organizator szkolenia zapewnia dostęp do środków czystości (mydło i wodabieżąca lub specjalne płyny dezynfekujące o działaniu przeciwwirusowym na bazie alkoholu) oraz na czas trwania szkolenia: jednorazowe maseczki i rękawiczki.
8. Uczestnik szkolenia jest zobowiązany do stosowania maseczki zasłaniającej nos i usta oraz jednorazowych rękawic ochronnych, ewentualnie przy przeciwwskazaniach zdrowotnych do noszenia maseczki należy zastosować inne równoważne środki (chusty, przyłbice, przegroda z przeźroczystego materiału itp., te jednak uczestnik musi posiadać we własnym zakresie).
9. Serwis kawowy będzie dostępny jedynie w uproszczonej formie, kawa/herbata serwowana w jednorazowych kubeczkach, ciasteczka zapakowane – każda sztuka osobno.
10. Podczas przerw w szkoleniu sala powinna być przewietrzona, a po każdym szkoleniu dokładnie wysprzątana: podłoga umyta płynem do dezynfekcji, a każda powierzchnia, z którą uczestnik szkolenia, czy też prowadzący miał kontakt, również zdezynfekowana preparatem na bazie alkoholu.
11. Sanitariaty ośrodka szkoleniowego również zostały wyposażone w płyn do dezynfekcji rąk. Dezynfekcja klamek od drzwi oraz innych powierzchni odbywa się dwa razy dziennie – w trakcie szkolenia oraz po jego zakończeniu zgodnie z harmonogramem szkolenia. Przeprowadzenie procesu sprzątania i dezynfekcji potwierdzone jest przez osobę sprzątającą własnoręcznym podpisem, który składa u Kierownika działu szkoleń.
12. Uczestnik szkolenia akceptuje powyższe postanowienia przez podpisanie oświadczenia.

Rozdział 3

Skargi i zażalenia – instrukcja postępowania

§2

1. Celem instrukcji jest ustalenie zasad postępowania w przypadku skarg, reklamacji i spraw spornych dotyczących usług szkoleniowych.
2. Przedmiotem instrukcji jest postępowanie Działu Szkoleń w przypadku:
 - a) skarg, reklamacji i spraw spornych dotyczących programu szkolenia i organizacji szkolenia,
 - b) odwołania od decyzji kierownika Działu Szkoleń.

Instrukcja powinna być stosowana przez strony biorące udział w szkoleniu. Instrukcja dotyczy odwołań, skarg i reklamacji wpływających od uczestników szkolenia i ich pracodawców.

3. Za przestrzeganie instrukcji odpowiada Kierownik Działu Szkoleń.

4. Skargi i reklamacje rozpatrywane są przez Kierownika Działu Szkoleń.

4.1 Termin i miejsce składania skarg i reklamacji

- Prawo do składania skarg lub reklamacji w przypadku zaistnienia spraw spornych przysługuje zainteresowanym stronom po skorzystaniu z usługi szkoleniowej w terminie 7 dni od daty zakończenia szkolenia.
- Skargi i reklamacje należy składać drogą elektroniczną na adres szkolenia@coch.pl lub na piśmie na adres: Centralny Ośrodek Chłodnictwa „COCH” Sp. z o.o. w Krakowie, Dział Szkoleń, ul. J. Lea 116, 30-133 Kraków
- Termin rozpatrzenia reklamacji wynosi 30 dni.

4.2 Rozpatrywanie reklamacji

- Wszystkie reklamacje powinny być rozpatrzone przez Kierownika Działu Szkoleń ciągu 30 dni od daty złożenia.
 - W przypadku uznania zasadności reklamacji Kierownik Działu Szkoleń ustala tok i zakres działań, który zatwierdza Dyrektor COCH oraz nadaje bieg przewidzianym czynnościom i nadzoruje ich realizację.
 - Jeśli brak podstaw uzasadnienia reklamacji - przygotowuje decyzję o odmowie uznania reklamacji.
5. Skargi, podobnie jak reklamacje, powinny być składane przez klienta na piśmie lub drogą elektroniczną. Po zarejestrowaniu, Kierownik Działu Szkoleń podejmuje działania zmierzające do ustalenia wszystkich okoliczności zdarzenia, którego dotyczy skarga. Po jej rozpatrzeniu, podejmuje decyzję, co do zasadności skargi. Bez względu na jej zasadność, skarga jest rozpatrzona w ciągu dwóch tygodni.
6. Jeśli skarga jest nieuzasadniona, skarżący zostaje o tym powiadomiony pisemnie. Klientowi przysługuje prawo do odwołania się od decyzji Kierownika Działu Szkoleń do Dyrektora COCH.
7. Skarżący otrzymuje pisemną informację o trybie załatwienia skargi i podjętych działaniach korygujących.
8. Dział Szkoleń przechowuje zapisy dotyczące wszystkich wpływających odwołań, reklamacji i skarg oraz podjętych działań w tym zakresie. Dokumentacja zawiera:
- Treść skargi / reklamacji,
 - Decyzja w sprawie skargi / reklamacji,
 - Decyzja w sprawie odwołania jest przechowywana w Dziale Szkoleń, a następnie archiwizowana zgodnie z przepisami ogólnymi.
9. W przypadku negatywnej decyzji kierownika Działu Szkoleń, skarżącemu przysługuje prawo do odwołania:
- Odwołanie od decyzji działu Kierownika Szkoleń rozpatruje Dyrektor COCH.
 - Odwołania pisemne należy składać drogą elektroniczną lub na piśmie w terminie 7 dni od daty otrzymania spornej decyzji.
 - Dokumentacja odwołań rozpatrzonych przez Dyrektora COCH przekazywana jest do Działu Szkoleń.
10. Dokumenty związane:
- PN-ISO 10002:2006 Zarządzanie jakością. Zadowolenie klienta. Wytyczne dotyczące postępowania z reklamacjami w organizacjach. *Norma aktualna*