

## Regulamin przeprowadzania usług szkoleniowych

1. Niniejsza procedura ustala warunki realizacji i obsługi usług szkoleniowych realizowanych w IAB Polska.
2. IAB Polska organizuje szkolenia otwarte i zamknięte realizowane na zlecenie zamawiającego.
3. Aktualna oferta usług szkoleniowych znajduje się na stronie internetowej [www.dimaq.pl](http://www.dimaq.pl) oraz [www.iab.org.pl](http://www.iab.org.pl).
4. Realizacja każdego szkolenia poprzedzona jest badaniem potrzeb szkoleniowych w przypadku szkoleń otwartych jest to ankieta wysyłana przed szkoleniem do uczestników. Natomiast w przypadku szkoleń zamkniętych zamawiający wypełnia brief lub informacje zawierające potrzeby przesyła drogą mailową w formie notatki.
5. Jeżeli realizacja szkolenia otwartego przekracza 60h szkoleniowych z uczestnikami szkolenia zawierana jest umowa określającą zakres usług i wzajemne zobowiązania. W przypadku szkoleń zamkniętych każdorazowo zawierana jest umowa z zamawiającym.
6. Szkolenia realizowane przez IAB Polska zapewniają komfort uczestników i higienę pracy umysłowej, (sale dostosowane są do liczebności grupy; wyposażenie umożliwia aranżacje przestrzeni w sposób odpowiedni do specyfiki grupy; dostęp do światła dziennego i sztucznego; dostęp do zaplecza sanitarnego).
7. Harmonogram zajęć nie przekracza 5 następujących po sobie dni. Czas trwania zajęć w jednym dniu szkoleniowym nie przekracza 8 godzin. W trakcie zajęć zaplanowane są regularne przerwy ok. 15 minutowe oraz jedna dłuższa przerwa lunchowa (ok. 45 minut).
8. Sala szkoleniowa jest wyposażona w niezbędne rzeczy potrzebne do przeprowadzenia szkolenia takie jak: flipchart, markery, rzutnik multimedialny, komputer, dostęp do Internetu, materiały dla uczestników szkolenia (kartki, notesy, długopisy).
9. W trakcie trwania szkolenia jest możliwość skorzystania z serwisu kawowego.
10. Koordynator organizacji szkoleń przekazuje niezbędne informacje, dotyczące miejsca szkolenia, daty i godziny rozpoczęcia, czasu trwania szkolenia, materiałów, płatności, itp.
11. W razie wystąpienia okoliczności nieprzewidzianych uczestnicy zostają poinformowani o zmianach drogą mailową lub telefoniczną.
12. Koordynator przekazuje trenerowi prowadzącemu szkolenie informacje dotyczące ilości uczestników szkolenia, przekazuje listy obecności, ostatniego dnia szkolenia przekazuje ankiety ewaluacyjne.

13. Koordynator szkolenia prowadzi dokumentację szkoleniową zawierającą: program szkolenia, listę obecności, zaświadczenia wydane uczestnikom, protokół z egzaminu, oraz certyfikaty.
14. Szkolenia prowadzone w IAB Polska objęte są nadzorem opiekuna merytorycznego, który odpowiada za nadzór nad treścią i jakością realizowanych szkoleń.

#### PROCEDURA REKLAMACJI SZKOLEŃ

1. Klient ma prawo złożyć reklamację w przypadku wykonania usługi niezgodnie z zapisami umowy/ oferty.
2. Reklamacje można zgłosić najpóźniej w terminie do 7 dni od daty zakończenia szkolenia.
3. Reklamacje przyjmowane są w formie pisemnej (list polecony, e-mail na adres [dimaq@iab.org.pl](mailto:dimaq@iab.org.pl)) Treść zgłoszenia powinna zawierać: nazwę, termin szkolenia, dane klienta wraz z adresem, okoliczności uzasadniające reklamację.
4. Reklamacja jest rozpatrywana w terminie do 14 dni roboczych od otrzymania kompletnego zgłoszenia reklamacyjnego w oparciu o zapisy zawarte w ofercie i/lub umowie oraz regulaminie. Decyzja jest przekazana klientowi w formie pisemnej wraz z uzasadnieniem.
5. W przypadku uznania reklamacji w całości lub częściowo, IAB Polska proponuje jedną z następujących form rekompensaty:
  - powtórzenie szkolenia w innym terminie
  - realizacja dodatkowej formy wsparcia uzupełniającej szkolenie (rozmowa z trenerem, dodatkowe materiały)
  - zniżka na kolejne szkolenie
  - możliwość ponownego podejścia do egzaminu w niższej cenie