

**Spis treści:**

1. Wstęp
2. Terminy i definicje
3. Odwołanie – tryb postępowania
4. Skargi – tryb postępowania
5. Spór
6. Żądanie o informację

## 1. Wstęp

Niniejsza procedura ma zastosowanie do odwołań oraz skarg odnoszących się do usług szkoleniowych świadczonych przez firmę Grupa TIPMEDIA Sp. z o.o.

## 2. Terminy i definicje

### Odwołanie

Wystąpienie przez kandydata na szkolenie/uczestnika szkolenia lub inny podmiot korzystający z usług Grupa TIPMEDIA Sp. z o.o. w zakresie usług szkoleniowych, do Grupa TIPMEDIA Sp. z o.o. o ponowne rozpatrzenie przez w/w jednostkę decyzji przez nią podjętej dot. usług szkoleniowych odnoszącej się do tego podmiotu.

### Skarga

Zgłoszone przez jakąkolwiek osobę lub organizację niezadowolenie, inne niż odwołanie z działalności Grupy TIPMEDIA Sp. z o.o.

### Spór

Brak zgody na przedstawiony przez Grupę TIPMEDIA Sp. z o.o. sposób rozwiązania skargi

### Rozjemca

Osoba, organizacja bądź instytucja, która zapewnia i prowadzi proces rozstrzygania sporów, zewnętrzna dla Grupy TIPMEDIA Sp. z o.o.

## 3. Odwołanie – tryb postępowania

Klienci Grupy TIPMEDIA Sp. z o.o. na każdym etapie usług szkoleniowych mają prawo odwołać się od każdej decyzji podjętej przez w/w firmę (np. o nie przyjęciu na szkolenie, skreślenie z listy uczestników, nie wydanie zaświadczenia ukończenia szkolenia). Opis postępowania przy rozpatrywaniu odwołań dostępny jest w siedzibie firmy, tj. Lublin, ul. Bohdana Dobrzańskiego 1. Przyjęcie każdego odwołania jest potwierdzane składającemu odwołanie.

Odwołanie należy złożyć w formie pisemnej do Prezesa Zarządu Spółki w ciągu 14 dni od otrzymania decyzji. Pracownik działu administracyjnego rejestruje odwołanie, które wpłynęło do Grupy TIPMEDIA Sp. z o.o., a następnie przekazuje do Prezesa Zarządu Spółki, który w ciągu 30 dni, od dnia otrzymania odwołania, ustosunkowuje się do odwołania, wydając

kolejną decyzję dostarczaną składającemu odwołanie lub utrzymuje decyzję w mocy (oddala odwołanie).

O sposobie rozpatrzenia odwołania informuje się klienta na piśmie.

#### **4. Skargi – tryb postępowania**

Opis procesu postępowania ze skargami jest dostępny w siedzibie firmy, tj. Lublin, ul. Bohdana Dobrzańskiego 1.

Rozróżniamy:

- skargi dotyczące działalności Grupy TIPMEDIA Sp. z o.o.,
- skargi dotyczące organizacji/osób wykonujących usługi na zlecenie Grupy TIPMEDIA Sp. z o.o.

Skargi można składać na piśmie lub pocztą elektroniczną. W przypadku skargi ustnej w/w firma wymaga jej pisemnego potwierdzenia. Skargi, niezależnie od sposobu jej złożenia, powinny zawierać: imię, nazwisko (nazwę) i adres zamieszkania, w tym kod pocztowy, wnoszącego skargę. W przeciwnym razie skarga pozostanie bez rozpatrzenia.

Każda prawidłowo złożona skarga jest rejestrowana przez pracownika działu administracyjnego oraz przekazana do rozpatrzenia przez Prezesa Zarządu Spółki.

Po rozpatrzeniu skargi Prezes Zarządu Spółki stwierdza:

- zasadność skargi
- niezasadność skargi.

W przypadku stwierdzenia zasadności, w terminie 5 dni roboczych od dnia złożenia skargi Prezes Zarządu Spółki wyznacza osobę odpowiedzialną za zebranie oraz weryfikowanie wszystkich niezbędnych informacji do walidacji skargi, a także osobę odpowiedzialną za udzielenie odpowiedzi na skargę. Po zapoznaniu się ze wszystkimi informacjami Prezes Zarządu Spółki podejmuje decyzję, jakie działania mają być podjęte w reakcji na skargę.

Wyznaczona osoba udziela odpowiedzi na skargę w okresie 14 dni lub w przypadku gdy wyjaśnienie sprawy wymaga dłuższego okresu czasu, udzielana jest stronie informacja na temat dalszego postępowania.

Osobom, które składają skargę zapewniamy poufność. Jeżeli jest to możliwe, formalnie powiadamiamy osobę składającą skargę o zakończeniu rozpatrywania skargi.

## **5. Spór – tryb postępowania**

Grupa TIPMEDIA Sp. z o.o. może przekazać skargę, która nie została rozwiązana wewnątrz do rozjemcy. Przekazanie do rozjemcy może być również dokonane w sytuacji, gdy składający skargę poinformują Grupę TIPMEDIA Sp. z o.o., że chcą, aby ich skarga była rozpatrzona przez rozjemcę.

Decyzję o przekazaniu skargi do rozjemcy każdorazowo podejmuje Zarząd Spółki.

Rozstrzygnięcie sporu może skutkować ugodą, zaleceniem lub decyzją rozstrzygającą.

Po rozstrzygnięciu sporu Grupa TIPMEDIA Sp. z o.o. podejmuje niezbędne kroki w celu wdrożenia rozstrzygnięcia w sposób zgodny z ugodą, zaleceniem lub decyzją rozstrzygającą.

## **6. Żądanie o informację**

Grupa TIPMEDIA Sp. z o.o. odpowiada na żądanie o informację zgodnie z zasadami zachowania poufności. Osoba składająca żądanie o informację powinna zaznaczyć, w jaki sposób Grupa TIPMEDIA Sp. z o.o. ma udzielić odpowiedzi na żądanie.

G R U P A



# REGULAMIN SKARG I ODWOŁAŃ