

## 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, milowo, 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, milowo, 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 IDS 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

a) 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 leki i materiały opatrunkowe, w przypadku wystąpienia nieszczęśliwego wypadku podczas trwania szkolenia - trener wzywa pogotowie oraz informuje o zaistniałej sytuacji koordynatora organizacyjnego, a w przypadku jego nieobecności -innego pracownika IDS 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.