



## PROCEDURA POSTĘPOWANIA W PRZYPADKU WYSTĄPIENIA NIEPRZEWDZIANYCH TRUDNOŚCI

Niniejsza procedura ustala zasady postępowania w przypadku wystąpienia nieprzewidzianych trudności wynikających z:

1. Nieobecności osoby prowadzącej usługę:
  - a. Osoba prowadząca usługę szkoleniowo- doradczą jest zobowiązana do poinformowania o swojej nieobecności audytora wiodącego.
  - b. Audytor wiodący organizuje zastępstwo za nieobecną osobę.
  - c. Jeżeli nie istnieje możliwość wyznaczenia zastępstwa, a audytor wiodący oceni, że jest możliwość świadczenia usługi szkoleniowo- doradczej w ograniczonym składzie usługa jest realizowana zgodnie z umową.
  - d. W przypadku odwołania świadczenia usługi szkoleniowo- doradczej z winy leżącej po stronie Kancelarii w porozumieniu z klientem zostaje wyznaczony nowy dogodny termin realizacji usługi.
2. Konflikty pomiędzy uczestnikami, który doprowadził do otwartego sporu.
  - a. Audytor wiodący sporządza pisemny raport z dokładnym opisem zdarzenia, który przekazuje właścicielowi Kancelarii.
  - b. Jeżeli uczestnicy sporu nie dojdą do porozumienia w czasie realizacji usługi to na podstawie uzasadnionego pisemnego wniosku uczestnik sporu może domagać się dokończenia realizacji usługi w innym terminie, o ile powód jej przerwania jest podstawny i uzasadniony.
  - c. Audytor wiodący w porozumieniu z klientem ustala nowy termin realizacji usługi.
3. Nieszczęśliwego wypadku lub nagłego pogorszenia stanu zdrowia uczestnika.
  - a. W przypadku nieszczęśliwego wypadku podczas realizacji usługi audytor wiodący natychmiast wzywa pogotowie oraz informuje o zaistniałej sytuacji właściciela Kancelarii oraz pracownika firmy zaangażowanego w realizację usługi szkoleniowo- doradczej.
  - b. Kancelaria posiada ubezpieczenie od odpowiedzialności cywilnej.
  - c. Każdy z pracowników kadry realizującej usługę posiada odpowiednie przeszkolenie z zakresu BHP.