PROCEDURA ORGANIZACJI KURSÓW SZYBKI ANGIELSKI METODĄ COLINA ROSE

Europejski Instytut Edukacji Engram Sp. z o.o. w Krakowie

(obowiązuje od dnia 13 maja 2025)

PROCEDURA ORGANIZACJI KURSÓW
SZYBKI ANGIELSKI METODĄ COLINA ROSE
Europejski Instytut Edukacji Engram Sp. z o.o. w Krakowie
(obowiązuje od dnia 13 maja 2025)

1. Klient zwany dalej Zamawiającym zgłasza zapotrzebowanie na kurs, informacja jest przekazywana do specjalisty ds. organizacji kursów. (Zał. 1)

2. Specjalista ds. organizacji kursów kontaktuje się telefonicznie lub mailowo z Zamawiającym w celu zaproszenia go na prezentację kursów Szybki Angielski Metodą Colina Rose. Zamawiający podaje preferowany dzień i godzinę spotkania. (Zał. 2)

3. Prokurent Spółki pełni funkcję Specjalisty Metody Colina Rose.

4. Specjalista Metody Colina Rose przeprowadza pokaz metody dla każdego z Zamawiających indywidualnie lub w małych grupach liczących maksymalnie 3 osoby. W przypadku, gdy Zamawiający wyraża chęć uczestnictwa w lekcji pokazowej z osobą towarzyszącą, ma taką możliwość.

5. Umowa z Zamawiającym wypełniana jest przez Specjalistę Metody Colina Rose lub przez specjalistę ds. organizacji kursów, a po obustronnym jej podpisaniu przekazywana jest do specjalisty ds. organizacji kursów w celu jej rejestracji w wewnętrznej Bazie Danych Instytutu Engram (CRM). Po rejestracji w systemie umowa zostaje przekazana do Biura Rachunkowego obsługującego Europejski Instytut Edukacji Engram Sp. z o.o. (Zał. 3)

6. Zamawiający wyznacza dni i godziny, w których może uczęszczać w zajęciach. (Zał. 4)

7. Po pokazie metody lub innym dogodnym dla obu stron terminie Metodyk lub wyznaczony Trener Językowy ocenia stopień znajomości języka obcego przez Zamawiającego na podstawie pisemnych testów lub/i rozmowy oraz klasyfikuje go do danej grupy zaawansowania (według Procedury Rozpoznania i Analizy Potrzeb Szkoleniowych – określenie poziomu biegłości językowej). (Zał. 5, 6, 7, 8, 9)

8. Jeśli Zamawiający nie rozwiązał testu językowego i nie wyraził chęci uczestniczenia w poziomowaniu przeprowadzonym przez Trenera Językowego, może zostać zakwalifikowany do danej grupy na podstawie własnej deklaracji lub sugestii Specjalisty Metody Colina Rose po zaprezentowaniu założeń metodycznych, efektów poszczególnych kursów i poziomów platformy edukacyjnej.

9. Po zebraniu się minimalnej liczby uczestników kursu, na tym samym poziomie znajomości języka angielskiego, specjalista ds. organizacji kursów wyznacza termin zajęć, a następnie dzwoni do każdego z Zamawiających w celu jego potwierdzenia.

10. W sytuacji, gdy w ciągu 2 miesięcy od podpisania umowy nie utworzy się grupa w deklarowanych przez Zamawiającego terminach, może on:
    a) odstąpić od umowy, zachowując prawo do zwrotu 100% poniesionych kosztów,
    b) przystąpić, za uiszczeniem dodatkowej opłaty, do kursu w wariancie indywidualnym,
    c) kontynuować oczekiwanie na utworzenie grupy w pierwotnie ustalonym terminie z możliwością renegocjacji warunków umowy.

11. Specjalista Metody Colina Rose może ponadto każdorazowo podjąć decyzję o wyrażeniu zgody na funkcjonowanie grupy z mniejszą niż deklarowana w umowie ilością osób, co nie jest związane z żadnymi dodatkowymi kosztami ze strony Zamawiającego.

12. Specjalista ds. organizacji kursów w porozumieniu ze Specjalistą Metody Colina Rose oraz Metodykiem wyznacza Trenera Językowego, który poprowadzi zajęcia z daną grupą.

13. Specjalista ds. organizacji kursów tworzy w wewnętrznej Bazie Danych Instytutu Engram (CRM) nową grupę warsztatową, nadając jej indywidualną nazwę wewnętrzną i zewnętrzną oraz dodając do niej poszczególnych uczestników kursu, trenera prowadzącego, dzień i godzinę zajęć (stworzony zostaje harmonogram zajęć). Specjalista ds. organizacji kursów uzupełnia i monitoruje bieżącą ewidencję w Bazie rozmów osobistych, telefonicznych i korespondencji e-mailowej z Zamawiającymi.

14. Specjalista ds. organizacji kursów wysyła e-maile powitalne do wszystkich Zamawiających. (Zał. 10)

15. Specjalista ds. organizacji kursów składa zamówienie na nowe loginy poprzez Formularz Google znajdujący się pod dedykowanym linkiem.

16. Zamówienie realizuje Instytut Colina Rose w Warszawie przy ul. Koszykowej 8/40, który po założeniu kont na platformie Szybki Angielski wysyła Zamawiającym drogą elektroniczną loginy i hasła.

17. Specjalista ds. organizacji kursów przekazuje Trenerowi Językowemu numery telefonów oraz adresy e-mail do wszystkich Zamawiających z danej grupy.

18. Trener ma obowiązek skontaktować się z Zamawiającymi przed wyznaczoną datą pierwszych zajęć.

19. Podczas pierwszych warsztatów Zamawiający otrzymują podręcznik w wersji papierowej. W przypadku kursów konwersacyjnych materiały dydaktyczne są przygotowywane przez trenera prowadzącego na bieżąco, zgodnie z potrzebami uczestników.

20. Podręcznik Zamawiającemu wydaje Trener Językowy lub specjalista ds. organizacji kursów. Podręczniki znajdują się w biurze Instytutu Engram przy ul. Olimpijskiej 17, 30-065 Kraków. W przypadku kursów konwersacyjnych Zamawiający nie otrzymują podręcznika, a materiały dydaktyczne są przygotowywane przez Trenera Językowego na bieżąco i przekazywane Zamawiającemu w formie elektronicznej.

21. Za dostępność podręczników i ich zamawianie odpowiada specjalista ds. organizacji kursów, natomiast w przypadku kursów konwersacyjnych za przygotowanie i dostępność materiałów dydaktycznych odpowiada Trener Językowy.

22. Przed pierwszymi zajęciami specjalista ds. organizacji kursów przekazuje Trenerowi ustny Pre Test oraz ustny Post Test (Zał. 12) w wersji wydrukowanej lub elektronicznej. Ustny Pre Test uzupełniany jest przez Trenera pomiędzy 1. a 4. warsztatami. Ustny Post Test uzupełniany jest przez Trenera podczas 24. warsztatów, a wyniki obu testów są omawiane przez Trenera z uwzględnieniem procentowego przyrostu słownictwa. W przypadku kursów konwersacyjnych Trener prowadzący przeprowadza pisemny test znajomości języka angielskiego, a następnie odbywa z uczestnikiem rozmowę podsumowującą poziom językowy.

23. Przed rozpoczęciem pierwszych zajęć, specjalista ds. organizacji kursów dostarcza Trenerowi kursu pisemny Pre-Test (Załącznik 13) w wersji wydrukowanej lub elektronicznej. Pre-Test powinien zostać wypełniony przez uczestnika i zwrócony w celu przeprowadzenia analizy oraz archiwizacji.

24. W terminie do najbliższego poniedziałku po każdych przeprowadzonych warsztatach Trener dostarcza pocztą elektroniczną listę obecności na adres angielski@euroengram.edu.pl. Po wcześniejszych ustaleniach i na podstawie upoważnienia Specjalisty Metody Colina Rose, Trener Językowy ma prawo do samodzielnego uzupełniania list obecności w Bazie Danych Instytutu Engram (CRM). (Zał. 14, 15, 16, 17, 18)

25. Specjalista ds. organizacji kursów wprowadza na bieżąco listy obecności do bazy z wyłączeniem sytuacji, kiedy Trener robi to samodzielnie.

26. Istnieje możliwość tymczasowego zawieszenia kursu (w tym również kursu konwersacyjnego) i dokończenia go w terminie późniejszym z inną grupą. Informacja o chęci zawieszenia kursu jest przekazywana do specjalista ds. organizacji kursów, który następnie wysyła do Instytutu Colina Rose w Warszawie prośbę o zablokowanie dostępu do platformy Zamawiającego. Platforma zostaje ponownie odblokowana na życzenie Zamawiającego w momencie wznowienia kursu lub dołączenia do nowej grupy od warsztatów, na których kurs został zawieszony. (Zał. 19)

27. Zamawiający ma prawo do dwukrotnego, nieodpłatnego odrobienia nieobecności na warsztatach. W tym celu Zamawiający zgłasza do specjalisty ds. organizacji kursów chęć odrobienia warsztatów o danym numerze. Specjalista ds. organizacji szkoleń przedstawia Zamawiającemu propozycje odrobienia warsztatów w innych grupach.

28. W przypadku braku grupy na tym samym poziomie lub etapie zaawansowania kursu, Zamawiający ma prawo do bezpłatnego odrobienia zajęć w trybie indywidualnym z Trenerem prowadzącym. (Zał. 20)

29. Do 7 dni po zakończeniu całego kursu Trener dostarcza papierowe i elektroniczne listy obecności lub wydruk z bazy z wykazem dat zajęć przeprowadzonych w danej grupie do specjalisty ds. organizacji kursów.

30. Do 14 dni od pierwszych warsztatów Zamawiający ma prawo rozwiązać umowę, nie ponosząc żadnych kosztów.

31. Zamawiający zobowiązany jest zgłaszać wszelkie uwagi dotyczące przebiegu kursu niezwłocznie Trenerowi i specjaliście ds. organizacji kursów.

32. Istnieje możliwość przeniesienia pojedynczych zajęć na inny termin w obrębie tygodnia, pod warunkiem zgłoszenia takiej potrzeby Trenerowi maksymalnie 24 godziny przed planowanymi warsztatami. Dzień i godzina kolejnych zajęć ustalane są przez Trenera i Zamawiających z danej grupy. Trener lub Zamawiający ma obowiązek poinformować o zmianie specjalistę ds. organizacji kursów.

33. W przypadku, gdy zajęcia odwoływane są przez Trenera, Trener jest zobowiązany poinformować specjalistę ds. organizacji kursów oraz wszystkich Zamawiających z danej grupy co najmniej na 3 dni przed warsztatami (nie dotyczy wypadków losowych).

34. W przypadku, gdy Trener nie jest w stanie lub nie ma technicznej możliwości poinformowania Zamawiających o swojej nieobecności, Trener przekazuje taką informację

do specjalisty ds. organizacji kursów, a ten w trybie natychmiastowym powiadamia w jego imieniu Zamawiających.

35. Niezwłocznie po otrzymaniu zgłoszenia o nieobecności Trenera na zajęciach, specjalista ds. organizacji kursów sprawdza możliwość zorganizowania zastępstwa dla grupy.

36. W przypadku braku możliwości zorganizowania zastępstwa zajęcia odbywają się w planowanym terminie za tydzień (kurs ulega przesunięciu na osi czasu) lub w innym terminie ustalonym wspólnie z Trenerem przez Zamawiających. W takim przypadku zajęcia nie przepadają i są realizowane w terminie późniejszym.

37. W trakcie trwania kursu Zamawiający ma możliwość wypełnienia ankiety online na platformie przygotowanej przez Instytut Colina Rose w Warszawie (ankieta dostępna jest od 10. warsztatów). W przypadku kursów konwersacyjnych ankieta online przekazywana jest Zamawiającemu na zakończenie zajęć.

38. Wypełniona przez Zamawiającego ankieta wysyłana jest na adres e-mailowy specjalisty ds. organizacji kursów, który przekazuje jej wyniki drogą elektroniczną do Metodyka i Specjalisty Metody Colina Rose. (Zał. 21) W przypadku kursów konwersacyjnych ankiety online dostępne są w kreatorze Formularzy Google.

39. Metodyk oraz Specjalista Metody Colina Rose na bieżąco analizują wyniki ankiet w odniesieniu do poszczególnych Trenerów. W przypadku oceny Trenera poniżej 5/10 punktów, zadaniem Metodyka jest wyjaśnienie sytuacji z Trenerem, a w niektórych przypadkach z Zamawiającymi. Metodyk wskazuje Trenerowi obszary do poprawy wynikające z oceny Zamawiającego. Zadaniem Trenera jest zastosowanie się do uwag Metodyka oraz regularne (po każdych zajęciach) informowanie go o postępach wdrożonych działań. (Zał. 22)

40. Uwagi z ankiety dotyczące platformy edukacyjnej nie podlegają interwencji Metodyka ze względu na fakt, iż Europejski Instytut Edukacji Engram Sp. z o.o. jest jedną ze szkół partnerskich Instytutu Colina Rose w Warszawie.

41. Między 10., a 12. warsztatami stacjonarnymi z Trenerem kursanci otrzymują ankietę połówkową w wersji papierowej. Kursanci mają obowiązek wypełnienia i umieszczenia jej w urnie. W przypadku kursów konwersacyjnych oraz zajęć online ankieta połówkowa przekazywana jest uczestnikom w formie elektronicznej (edytowalny plik DOC, DOCX, ODT) lub wypełniana w Formularzu Google. Następnie ankieta lub wyniki ankiety w formie elektronicznej przekazywane są do specjalisty ds. organizacji kursów i poddawane analizie przez Metodyka. W przypadku, gdy ocena spada do 4 punktów i niżej w skali od 0 do 10,

Metodyk podejmuje kroki mające na celu wyjaśnienie sytuacji zarówno z Trenerem prowadzącym, jak i z Zamawiającym. Metodyk wskazuje Trenerowi obszary do poprawy wynikające z oceny Zamawiającego, szczególnie w przypadku zastrzeżeń dotyczących celów i efektów kształcenia. (Zał. 23) Wypełniona ankieta połówkowa pozostaje do wglądu przez Trenera Językowego.

42. Przed 23. warsztatami specjalista ds. organizacji kursów przekazuje Trenerowi pisemny Post Test, który Zamawiający uzupełnia w wersji wydrukowanej lub elektronicznej. Wyniki testów pisemnych i ustnych są następnie analizowane i omawiane przez Trenera. Wyniki pisemnych i ustnych Pre i Post Testów są analizowane i archiwizowane elektronicznie. Metodyk weryfikuje na bieżąco wyniki Pre i Post Testów (pisemnych i ustnych), w przypadku braku postępu w obu testach podejmuje odpowiednie kroki w celu modyfikacji poszczególnych programów nauczania pod kątem słownictwa i komunikacji. Modyfikacja jest podejmowana w przypadku, gdy brak postępu występuje w co najmniej 40% wyników Kursantów.

43. Na ostatnich warsztatach Zamawiający proszeni są o wypełnienie ankiety ewaluacyjnej. Otrzymane ankiety ewaluacyjne kursów analizowane są przez specjalistę ds. organizacji kursów.

44. Przygotowane wyniki ankiet przekazywane są do Metodyka i stanowią część składową rocznej oceny Trenera. W przypadku wyników niższych niż akceptowalny poziom rzeczywistej średniej oceny kursu (4/10), Metodyk wskazuje Trenerowi obszary do poprawy i zachęca do uczestnictwa w szkoleniach poruszających problematyczne kwestie. Ponadto w trakcie trwania kursu Trener podlega superwizji. (Zał. 24, 25)

45. W przypadku szkoleń zamkniętych realizowanych dla Zamawiających delegujących swoich pracowników na kursy języka angielskiego specjalista ds. organizacji kursów przygotowuje w formie elektronicznej Raport podsumowujący efekty uczestników, zwany dalej Raportem ewaluacyjnym. Raport ewaluacyjny uwzględnia opinię Trenera o efektach Zamawiającego, poziom sklasyfikowania przed przystąpieniem do kursu języka angielskiego i poziom osiągnięty na koniec kursu języka angielskiego. Raport ewaluacyjny przekazywany jest drogą mailową przez specjalistę ds. organizacji kursów zarówno Zamawiającemu, jak i Trenerowi prowadzącemu. (Zał. 26)

46. Na każdym etapie trwania kursu języka angielskiego metodą Colina Rose lub kursu konwersacyjnego Zamawiający ma możliwość konsultacji z Metodykiem. Konsultacja może być przeprowadzona zarówno telefonicznie, zdalnie (online), mailowo lub osobiście w siedzibie Europejskiego Instytutu Edukacji Engram Sp. z o.o.

PROCEDURA REKLAMACJI
SZYBKI ANGIELSKI METODĄ COLINA ROSE
(obowiązuje od dnia 13 maja 2025)

1. Europejski Instytut Edukacji Engram Sp. z o.o. stosuje procedurę reklamacji dotyczącą sytuacji, w których Kurs nie został zrealizowany zgodnie z umową.

2. Zamawiający ma prawo złożenia reklamacji kursu języka angielskiego, jeżeli nie został on zrealizowany zgodnie z ofertą, kartą usługi zamieszczoną w Bazie Usług Rozwojowych lub zawartą umową.

3. Zamawiający może powołać się na uchybienia, błędy lub inne działania noszące znamiona nienależytego wykonania umowy w terminie 14 dni roboczych od dnia zakończenia kursu.

4. Skarga lub reklamacja może zostać złożona w formie elektronicznej na adres e-mail angielski@euroengram.edu.pl lub w formie pisemnej na adres siedziby Europejskiego Instytutu Edukacji Engram Sp. z o.o. (ul. Olimpijska 17, 30-065 Kraków). W przypadku przesłania reklamacji w formie pisemnej, decydująca jest data stempla pocztowego. W celu złożenia reklamacji można wypełnić formularz załączony do niniejszej procedury (Załącznik nr 1).

5. Zgłoszenie reklamacyjne powinno zawierać nazwę firmy i/lub imię i nazwisko uczestnika, dane kontaktowe osoby zgłaszającej reklamacje, przedmiot reklamacji (nazwa kursu, termin i miejsce realizacji), uzasadnienie merytoryczne i formalne reklamacji, oczekiwania wobec Europejskiego Instytutu Edukacji Engram Sp. z o.o. dot. formy rekompensaty.

6. W Europejskim Instytucie Edukacji Engram Sp. z o.o. prowadzony jest Elektroniczny Rejestr Reklamacji i Skarg.

7. W przypadku złożenia reklamacji jest ona przekazywana Specjaliście Metody Colina Rose oraz po wstępnej analizie w dalszej kolejności może być kierowana do Działu prawnego obsługującego Europejski Instytut Edukacji Engram Sp. z o.o. W zależności od przedmiotu reklamacji Specjalista Metody Colina Rose wyjaśnia sprawy organizacyjne ze specjalistą ds. organizacji kursów, a sprawy merytoryczne – z Metodykiem. Każda sprawa jest rozpatrywana indywidualnie i niezwłocznie (ale nie później niż do 14 dni roboczych).

8. Europejski Instytut Edukacji Engram Sp. z o.o. ma 14 dni roboczych na rozpatrzenie reklamacji, a w przypadkach wymagających dodatkowych czynności wyjaśniających czas rozpatrywania reklamacji może ulec wydłużeniu maksymalnie do 21 dni roboczych.

9. Instytut Engram ma prawo zwrócić się do składającego skargę lub reklamacje o dodatkowe pisemne wyjaśnienia.

10. Wszystkie nieprzewidziane sytuacje powinny zostać zgłoszone niezwłocznie do specjalisty ds. organizacji kursów. Specjalista ds. organizacji kursów konsultuje każdą ze zgłoszonych sytuacji ze Specjalistą Metody Colina Rose, a jeśli dotyczy ona kwestii programowych (założenia metody Colina Rose) lub Trenera prowadzącego warsztaty również z Metodykiem.

11. Nie stanowi naruszenia Umowy i ważnego powodu do wypowiedzenia umowy niemożliwość zorganizowania zajęć w sposób stacjonarny w przypadku, gdy niemożliwość ta ma charakter przemijający i wynika z zewnętrznej i niezależnej od którejkolwiek ze Stron sytuacji uniemożliwiającej odbycie się zajęć w tym miejscu, a w szczególności wydania przez właściwy organ państwowy aktów prawnych lub administracyjnych uniemożliwiających lub ograniczających świadczenie usług tożsamych z usługami Europejskiego Instytutu Edukacji Engram Sp. z o.o. w sposób stacjonarny. W takim przypadku Instytut uprawniony będzie do prowadzenia zajęć warsztatowych w trybie zdalnym przy wykorzystaniu środków komunikacji elektronicznej.

12. W przypadku zgłoszenia przez Zamawiającego zastrzeżeń do metody wynikających z niewłaściwego przyporządkowania do poziomu zaawansowania językowego danej grupy i potwierdzeniu zaistniałej sytuacji przez Trenera prowadzącego, specjalista ds. organizacji kursów powinien zaproponować Zamawiającemu:
    - indywidualne spotkanie z Metodykiem,
    - inną grupę warsztatową, która znajduje się na właściwym poziomie zaawansowania językowego i realizacji programu nauczania (nr warsztatów),
    - dokończenie kursu w trybie indywidualnym – dopłata za kurs indywidualny zależy od ilości warsztatów, które pozostały do zrealizowania.

Załącznik nr 1 – Formularz zgłoszenia skargi/reklamacji

Formularz zgłoszenia skargi/reklamacji

1. Opis zgłoszonego problemu:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

2. Dane uczestnika kursu lub firmy zlecającej szkolenie (imię, nazwisko, adres, telefon, email):

.....
.....
.....

3. Nazwa, data i miejsce realizacji zajęć:

.....
.....

4. Oczekiwania dotyczące formy rekompensaty:

.....
.....
.....
.....
.....
.....

Miejscowość ..... Data ..... Podpis.....

PROCEDURA POSTĘPOWANIA W PRZYPADKU WYSTĄPIENIA DZIAŁAŃ NIEPRZEWIDZIANYCH
(obowiązuje od dnia 13 maja 2025)

1. Wszystkie nieprzewidziane sytuacje są zgłaszane na bieżąco do specjalisty ds. organizacji kursów. Specjalista ds. organizacji kursów konsultuje każdą ze zgłoszonych sytuacji ze Specjalistą Metody Colina Rose, a jeśli dotyczy ona kwestii programowych (założenia metody Colina Rose) lub Trenera prowadzącego warsztaty również z Metodykiem.

2. Zachowanie zasad bezpieczeństwa na sali szkoleniowej:
   - Instytut Engram organizuje szkolenia w salach szkoleniowych spełniających zasady BHP i PPO.
   - W przypadku wystąpienia sytuacji zagrażających bezpieczeństwu uczestników, zastosowanie mają przepisy BHP i PPO.
   - W przypadku zagrożenia epidemiologicznego zastosowanie ma PROCEDURA POSTĘPOWANIA obowiązująca pracowników Europejskiego Instytutu Edukacji Engram Sp. z o.o.

3. Ogólne zasady postępowania w sytuacjach nieprzewidzianych:
   - Trener prowadzący kurs ma obowiązek niezwłocznie skontaktować się z specjalistą ds. organizacji kursów lub Specjalistą Metody Colina Rose, w celu podjęcia kroków do rozwiązania zaistniałych problemów możliwie jak najszybciej.
   - Specjalista ds. organizacji kursów ma obowiązek niezwłocznie skontaktować się z Przedstawicielem Zamawiającego w celu przedstawienia sytuacji oraz ustalenia kroków do rozwiązania zaistniałych problemów możliwie jak najszybciej.
   - Wszystkie nieprzewidziane sytuacje powinny być niezwłocznie odnotowane w formie raportu elektronicznego przez specjalistę ds. organizacji kursów i przekazane do Zamawiającego w ciągu 24 godzin od zaistnienia sytuacji. Raport elektroniczny powinien zawierać: datę i godzinę zdarzenia, opis sytuacji, podjęte działania, kontakt do osób zaangażowanych oraz ewentualne decyzje. Raport archiwizowany jest przez specjalistę ds. organizacji kursów przez okres 3 lat i przesyłany jest do Metodyka oraz Zarządu Instytutu.

4. Choroby lub inne sytuacje powodujące nieobecność trenera:
   - W przypadku zagrożenia epidemiologicznego zastosowanie ma PROCEDURA POSTĘPOWANIA obowiązująca pracowników Europejskiego Instytutu Edukacji Engram Sp. z o.o.

- Europejski Instytut Edukacji Engram Sp. z o.o. zastrzega sobie prawo do zaproponowania zmiany terminu zajęć kursu Szybki Angielski Metodą Colina Rose nie później niż na 3 dni przed datą jego rozpoczęcia bez ponoszenia konsekwencji.

5. Choroby lub inne sytuacje powodujące nieobecność uczestnika:
   - W przypadku nieobecności uczestnika na zajęciach, nieobecność ta jest odnotowywana przez Trenera. Jeśli uczestnik zgłosi swoją nieobecność co najmniej 24 godziny przed planowanymi zajęciami możliwe jest odrobienie zajęć w innym terminie, ustalonym w porozumieniu z Trenerem i uczestnikiem, zgodnie z zasadami kursu. W przypadku braku wcześniejszego zgłoszenia nieobecności zajęcia przepadają, a uczestnik nie ma prawa do zwrotu opłaty ani odrobienia zajęć w innym terminie.

6. Brak dostępności miejsca szkolenia:
   - W przypadku braku dostępności miejsca szkolenia Europejski Instytut Edukacji Engram Sp. z o.o niezwłocznie podejmie działanie zapewnienia innej sali szkoleniowej w tym samym budynku, o ile zachowuje wymagany standard.

7. Brak możliwość przeprowadzanie zajęć online:
   - W przypadku, gdy nastąpią zakłócenia (niezależnie po której stronie) takie jak awaria komputera, awaria sieci energetycznej, brak dostępu do internetu, problemy z oprogramowaniem, po wspólnym ustaleniu, zajęcia mogą zostać przełożone na inny termin bez konsekwencji.
   - Nie ma możliwości przedłużenia lub wcześniejszego rozpoczęcia zajęć, gdy wcześniej lub później zapisane są inne grupy. W przypadku nie połączenia się przez Zamawiającego w ciągu 15 minut od umówionej godziny rozpoczęcia zajęć, zajęcia traktowane są jako nieterminowo odwołane.