

CONTRACT DE FORMARE PROFESIONALĂ ȘI SERVICII ADIACENTE (SERVICII HOTELIERE)

Părțile contractante:

Instituția: _____ sediul: _____

telefon/fax: _____ e-mail: _____

C.U.I.: _____ cont: _____

deschis la Trezoreria: _____

reprezentată prin: _____, cu funcția _____

în calitate de **ACHIZITOR/ AUTORITATE CONTRACTANTĂ**, pe de o parte,

și

GRUPUL FAXMEDIA (format din societățile Faxmedia Consulting, Faxmedia Cursuri, Faxmedia Learning-Net și Agenția de turism Faxmedia Tour),

S.C. Faxmedia Consulting S.R.L., C.I.F.: **RO15185560**, Nr. Reg. Com.: **J29/177/2003**

S.C. Faxmedia Cursuri S.R.L., C.I.F.: **37294339**, Nr. Reg. Com.: **J29/622/2017**

S.C. Faxmedia Learning Net S.R.L., C.I.F.: **37278678**, Nr. Reg. Com.: **J29/208/2017**

S.C. Faxmedia Tour S.R.L., C.I.F.: **RO16826069**, Nr. Reg. Com.: **J29/2091/2004**

furnizor autorizat de formare profesională pentru adulți și de servicii hoteliere, cu sediul în mun. **Ploiești**, str. **Gh. Gr. Cantacuzino**, nr. **25C**, cod poștal **100010**; telefon/ fax: **0372.032.313**; e-mail: office@faxmedia.ro; reprezentat prin **Mircea-Alexandru MATEI**, administrator – director general, în calitate de **PRESTATOR** servicii de formare profesională și servicii hoteliere, pe de altă parte.

PRIN PREZENTUL CONTRACT, PĂRȚILE ÎȘI ASUMĂ URMĂTORII TERMENI ȘI URMĂTOARELE CONDIȚII PRIVIND PROGRAMELE DE FORMARE PROFESIONALĂ ORGANIZATE DE CĂTRE GRUPUL FAXMEDIA, INCLUSIV PENTRU SERVICIILE HOTELIERE FURNIZATE PRIN FAXMEDIA TOUR.

Orice înscriere la unul dintre cursurile organizate de către Grupul Faxmedia (Faxmedia Consulting, Faxmedia Cursuri sau Faxmedia Learning Net), indiferent de locul sau de modalitatea de desfășurare (direct, e-learning, blended-learning) precum și orice pachet de servicii hoteliere achiziționat prin Faxmedia Tour și adiacent formării profesionale se supun termenilor și condițiilor de mai jos.

În fișa de înscriere este precizată **consultarea OBLIGATORIE** a termenilor și condițiilor, prin accesarea www.faxmedia.ro, **ÎNAINTE** de transmiterea fișei; **termenii și condițiile constituie contractul detaliat dintre părți și stabilesc, într-o manieră echilibrată, drepturile și obligațiile fiecăreia dintre părți; NECONSULTAREA TERMENILOR ȘI CONDIȚIILOR NU POATE FI INVOCATĂ SUB NICIO FORMĂ ȘI ÎN NICIO OCAZIE.** Prin completarea și transmiterea fișei de înscriere, cursantul și instituția plătitore, în cazul în care plătitor nu este cursantul ca și persoană fizică, declară că înțelege și sunt de acord cu clauzele expuse mai jos, fără a putea invoca necunoașterea acestora;

Definiții

Următorii termeni, în acest material, vor fi interpretați astfel:

furnizor de servicii (programe) de formare profesională pentru adulți: Faxmedia Consulting, Faxmedia Cursuri, Faxmedia Learning Net, denumite în continuare și *Grupul*;

furnizor de servicii adiacente formării profesionale (servicii hoteliere): Faxmedia Tour;

program de formare profesională: serviciile de inițiere, perfecționare, specializare, calificare, finalizate cu certificare proprie, certificare autorizată sau certificare acreditată, furnizate de către Grupul Faxmedia;

servicii hoteliere: serviciile complementare serviciilor de formare profesională, în speță cazare, masă, catering, coffee-break, orice alte servicii hoteliere, oferite de către Faxmedia Tour;

tarif de formare: prețul plătit furnizorului de formare profesională de către client sau de către instituția plătitoare pentru participarea la un program de formare profesională;

tarif de servicii hoteliere: prețul plătit furnizorului de servicii hoteliere de către client sau de către instituția plătitoare pentru asigurarea serviciilor de cazare, masă etc. pentru perioada participării la programul de formare;

client, cursant, participant la program de formare: persoana care beneficiază, contra-cost, de serviciile furnizorului de formare și/sau ale furnizorului de servicii hoteliere;

instituție plătitoare, beneficiar: instituția publică sau privată care suportă costurile formării profesionale și/sau ale serviciilor hoteliere pentru proprii angajați;

grupă de curs: numărul minim de cursanți pentru care se poate organiza un program de formare; politica Grupului impune, de regulă, un număr minim de 10 cursanți, pentru cursurile cu certificare proprie; pentru cursurile autorizate A.N.C. numărul pentru grupa minima este de 14 cursanți; numărul maxim pentru o grupă de formare este de 28 în cazul cursurilor autorizate A.N.C.; pentru cursurile cu certificare proprie, numărul maxim de cursanți variază în funcție de temă, disponibilitatea lectorului, gradul de dificultate al cursului, utilizarea mijloacelor de predare electronice;

Certificat: documentul care atestă participarea și/sau absolvirea unui program de formare profesională;

Supliment descriptiv: document care însoțește certificatul și în care sunt înscrise competențele dobândite de către cursant potrivit Standardului Ocupațional al profesiei/meseriei; suplimentul descriptiv însoțește obligatoriu doar certificatele pentru programele de formare profesională autorizate în condițiile legii (emise de către Autoritatea Națională pentru Calificări);

Grila programelor de formare profesională: programa cursurilor organizate de către furnizorul de formare profesională în decursul unui an;

Bonus, facilitate, premiu: stimulente oferite cursanților potrivit politicii sale de marketing de către Faxmedia Consulting, Faxmedia Cursuri, Faxmedia Learning Net și/sau de către Faxmedia Tour;

Date personale: informațiile personale ale cursanților, obținute de la aceștia prin consimțământ liber exprimat, în procesul de formare; Grupul este operator de date cu caracter personal în condițiile legii;

Forța majoră: o împrejurare de origine externă, cu caracter extraordinar, absolut imprevizibilă și inevitabilă, care se află în afara controlului oricărei părți, care nu se datorează greșelii sau vinei acestora, și care face imposibilă executarea și, respectiv, îndeplinirea contractului; sunt considerate asemenea evenimente: războaie, revoluții, incendii, inundații sau orice alte catastrofe naturale, restricții apărute ca urmare a unei carantine, embargou, enumerarea nefiind exhaustivă, ci enunțiativă.

Interpretare

Cuvintele la forma singular vor include forma de plural și vice versa, acolo unde acest lucru este permis de context. Termenul „zi” sau „zile” sau orice referire la zile reprezintă zile calendaristice dacă nu se specifică în mod diferit.

Dispoziții generale:

Grupul declară că îndeplinește toate condițiile legale pentru a fi furnizor de formare profesională pentru adulți și că are deplina capacitate de exercitare a obiectului de activitate.

Grupul și Faxmedia Tour declară că au plătit la zi toate taxele și impozitele datorate statului român.

Faxmedia Consulting este membră a Camerei de Comerț și Industrie a României și are sistemul de management al calității, responsabilității sociale, mediului, securității informației și sănătății și securității ocupaționale certificate (www.faxmedia.ro, secțiunea „Certificări”).

Faxmedia Consulting este operator de date cu caracter personal;

Faxmedia Consulting și Faxmedia Cursuri sunt furnizori de formare profesională pentru adulți, înscrise în Registrul Național al Furnizorilor de Formare Profesională Autorizați, registru întocmit de către Autoritatea Națională pentru Calificări (A.N.C.), autoritate aflată în coordonarea Ministerului Educației Naționale și a Ministerului Muncii (www.anc.ro). Autorizările programelor de formare pot fi vizualizate/descărcate din secțiunea „Autorizații A.N.C.” de pe www.faxmedia.ro.

Grupul organizează programe de formare astfel:

1. Inițiere;
2. Perfecționare;
3. Specializare;
4. Calificare;
5. Seminarii și conferințe.

Certificatele emise de către Grup sunt:

1. Certificate de absolvire A.N.C.;
2. Certificate de calificare A.N.C.;
3. Certificate de absolvire proprii;
4. Certificate de participare proprii;

Certificatele de absolvire conțin în mod obligatoriu nota obținută la examenul/testul de absolvire; certificatele de participare nu conțin note. Pentru certificare, NUMAI LA CURSURILE AUTORIZATE A.N.C., este obligatoriu ca fiecare cursant să depună, în copie:

1. Certificatul de naștere;
2. Cartea de identitate;
3. Certificatul de căsătorie (numai dacă, prin căsătorie, s-a schimbat numele);
4. Ultima diplomă de studii;
5. Adeverință medicală în original (clinic sănătos / apt de curs).

Certificatul de absolvire A.N.C. nu poate fi eliberat în lipsa acestor documente.

Pentru programele fără autorizare A.N.C. este suficientă copia după actul de identitate.

Politica Grupului este aceea de a elibera cursantului și în cazul programelor autorizare A.N.C., pe lângă certificatul A.N.C. și propriul certificat. Între cele două documente pot exista diferențe privind denumirea programului de formare, diferențe generate de standardizarea A.N.C.. Certificatele A.N.C. pentru programele de formare pentru care există cod C.O.R. și standard ocupațional (cerință simultană), sunt însoțite de suplimentul descriptiv, în care sunt înscrise competențele dobândite; Certificatele A.N.C. pentru programele de formare pentru care una dintre condițiile de mai sus nu este îndeplinită, nu sunt însoțite de supliment descriptiv.

Programele de formare profesională organizate de către Grup respectă Ordonanța Guvernului nr. 129/2000 privind formarea profesională a adulților; Hotărârea Guvernului nr. 522/2003 pentru aprobarea Normelor metodologice de aplicare a prevederilor Ordonanței Guvernului nr. 129/2000 privind formarea profesională a adulților; Hotărârea nr. 481/2015 pentru modificarea și completarea Normelor metodologice de aplicare a prevederilor Ordonanței Guvernului nr. 129/2000 privind formarea profesională a adulților, aprobate prin Hotărârea Guvernului nr. 522/2003; Hotărârea nr. 567/2015 pentru modificarea Hotărârii Guvernului nr. 918/2013 privind aprobarea Cadrului național al calificărilor; celelalte acte normative privind formarea profesională a adulților, H.G. nr. 1066/2008 privind formarea profesională a funcționarilor publici;

Locul de desfășurare a programelor de formare profesională:

1. Sediul companiei;
2. Sediul instituției plătitoare, la solicitarea acesteia, în cazul existenței unei grupe de cel puțin 10 cursanți și cu condiția acceptării exprese de către Grup;
3. În diverse locații din țară, altele decât sediul instituției plătitoare, constând în hoteluri care îndeplinesc condițiile de calitate atât în privința sălilor de curs cât și în privința serviciilor hoteliere;
4. Pe internet, în cazul programelor de formare profesională de tip e-learning, desfășurate prin platforma proprie;
5. Mixt, pe internet și într-o locație fizică (una de la pct. 1, 2, 3), pentru programele de formare profesională de tip blended (e-learning și recapitularea cunoștințelor, testare și examinare în sistem direct);

Acolo unde programele de formare sunt organizate în diverse locații din țară și acestea presupun cazarea și masa participanților, pauze de cafea și/ sau alte servicii din sfera serviciilor hoteliere, acest aspect cade în sarcina companiei Faxmedia Tour, agenție de turism autorizată, membră a grupului Faxmedia.

Durata programelor de formare profesională:

În funcție de tipul programului de formare, durata cursurilor variază între 6 ore (conferință), 8 ore (seminar), 12 – 80 de ore (inițiere, perfecționare, specializare), 360, 720, 1080 de ore (calificare, funcție de nivel); **De la 01 ianuarie 2010, prin Hotărârea nr. 215/2009 a Consiliului Național al Formării Profesionale a Adulților – actual A.N.C., numărul maxim de ore pe zi/ săptămână se împarte astfel:**

- Maxim 8 ore pe zi (cumulat teorie și practică, în cazul cursurilor de calificare);
- **Maxim 6 ore de teorie pe zi;**
- Maxim 8 ore de practică pe zi (în cazul cursurilor de calificare);
- Maxim 40 de ore pe săptămână (indiferent de tipul de curs).

Grila programelor de formare profesională, programe organizate în afara grilei:

Grupul realizează, în fiecare an, Grila programelor de formare pentru anul în curs. În grilă pot interveni anumite modificări datorate unor cauze obiective (cursuri noi, actualizări de tematici și de obiective, modificări de perioade și de locații, reprogramarea sau anularea unor cursuri, modificări legislative etc.). Aceste modificări vor fi anunțate operativ – individual, fiecărui cursant înscris și pe pagina web www.faxmedia.ro. De asemenea, Grupul poate organiza programe de formare profesională în afara grilei.

Înscrierea, garantarea înscrierii și desfășurarea programelor de formare profesională:

Se consideră înscriere fermă, iar Grupul și Faxmedia Tour au responsabilitatea de a asigura desfășurarea cursului și serviciile hoteliere conform ofertei, numai dacă clientul a transmis fișa de înscriere (disponibilă și pe www.faxmedia.ro) și a efectuat plata tarifului de curs și a serviciilor hoteliere. Fișa transmisă fără achitarea costurilor sau achitarea fără transmiterea fișei sunt considerate înscrieri incomplete și nu ne asumăm responsabilitatea pentru rezervarea și asigurarea serviciilor. Vă rugăm să cereți confirmarea telefonică (0372.032.313) după transmiterea fișei de înscriere, indiferent dacă ați transmis-o prin fax sau prin e-mail. **La fel ca și în cazul rezervării ferme a biletului de avion, a cazării în cazul delegației etc., plata serviciilor de formare și a serviciilor hoteliere nu poate fi considerată plată în avans ci plată de garantare. În caz contrar, furnizorul de servicii nu poate și nu are obligația să asigure vreun serviciu, cu excepția contractelor negociate între părți care prevăd altfel.**

Grila programelor de formare și invitația la curs (care poate fi descărcată de pe www.faxmedia.ro pentru fiecare program de formare în parte), conțin toate elementele necesare informării depline a clientului: denumirea cursului, tipul acestuia, tipul de certificate eliberat, documente necesare înscrierii, durata în ore de formare, tematicile cursului, formatorul, coordonatorul programului cu datele de contact, tariful de curs și tariful pentru serviciile hoteliere; Fișa de înscriere conține datele necesare înscrierii, participării la curs și eliberării certificatelor precum și întocmirii facturilor; de asemenea, prin fișa de înscriere se transmit organizatorului cerințe specifice, profesionale, pe care clientul ar vrea să le dezbată în timpul programului de formare; **Fișa de înscriere constituie comandă fermă.**

De regulă, programul cursurilor cu durata de 40-42 de ore, organizate în locații din țară, care sunt cele mai uzitate, este următorul:

1. Duminică, între orele 17:00 și 20:00, deschiderea cursului, colectarea documentelor, înmânarea mapei de curs și a facturilor, prezentarea temelor și obiectivelor, chestiuni organizatorice;
2. Luni – Vineri: cursuri între orele 10:00–14:00 și 17:00–19:00.
3. Sâmbătă: cursuri între orele 10:00–14:00 și 17:00–19:00 și, eventual, în anumite cazuri, testarea cursanților și corectarea lucrărilor.
4. Duminică: între orele 9:00 și 12:00. Testarea, corectarea lucrărilor, înmânarea certificatelor și a celorlalte documente, închiderea programului, predarea camerelor.

Programul efectiv poate suferi modificări sau poate fi stabilit de comun acord cu formatorul și coordonatorul de program, respectându-se numărul total de ore al cursului; De comun acord cu formatorul programului, coordonatorul programului poate stabili, împreună cu participanții la curs, o zi dedicată socializării. Condiția obligatorie este ca în fiecare zi să se planifice o oră suplimentară de curs astfel încât numărul total de ore să nu fie afectat. Absența de la mai mult de 15% din programul de curs atrage după sine excluderea de la program fără să se elibereze certificatul și fără restituirea sumelor plătite.

Pentru programele de formare organizate la sediul Grupului, la sediul beneficiarului sau organizate în locații din țară dar cu grupe exclusive de la un singur beneficiar, programul este stabilit de comun acord cu cerințele beneficiarului;

Formatorii

Formatorii cu care colaborează Grupul sunt profesioniști cu experiență în domeniile de predare. Competențele acestora pot fi consultate pe www.faxmedia.ro, secțiunea „Formatori”. De obicei, numele formatorului este anunțat pentru fiecare program de formare însă acest lucru nu constituie o obligație. Din motive obiective, formatorul anunțat poate fi înlocuit fără ca acest lucru să fie notificat expres cursanților. Obligația pe care și-o asumă Grupul este aceea de a păstra nivelul de competențe și experiență al formatorului. Grupul are încheiate contracte de colaborare sau contracte de muncă (funcție de durata programului de formare) cu fiecare formator.

Plățile și condițiile de retragere/ anulare/ reprogramare a participării la un program de formare profesională

Plățile **pentru serviciile de formare** (tariful de curs) se fac către societatea din Grup care facturează, indiferent dacă certificarea este oferită de altă societate din Grup. De exemplu, un curs cu autorizaqre A.N.C. poate fi certificate de către Faxmedia Cursuri și facturat de către Faxmedia Consulting; intra-grup există o organizare pe domenii de formare și pe responsabilități, formalizată conform legii.

Plățile **pentru serviciile hoteliere** adiacente se fac, de regulă, către Faxmedia Tour; Pot fi situații contractuale specifice, la cererea beneficiarului, când toate serviciile se facturează de către una dintre societățile din Grup, inclusive cele hoteliere, reglarea făcându-se intra-grup. Serviciile hoteliere de care beneficiază cursantul, drepturile și obligațiile specifice unității de cazare pentru care a optat sunt precizate în "Ghidul serviciilor hoteliere", disponibil pe www.faxmediatour.ro și pe pagina de web a

fiecărui hotel în parte. **Este obligația cursantului să consulte aceste informații înainte de alegerea unității de cazare.**

Participarea la un program de formare NU ESTE CONDIȚIONATĂ DE SERVICIILE HOTELIERE OFERITE DE CĂTRE FAXMEDIA TOUR. Astfel, cursantul (sau instituția plătitoare) poate alege să participe la un curs fără servicii hoteliere sau să-și asigure aceste servicii prin mijloace proprii. În acest caz, cursantul declară că înțelege și este de acord că nu beneficiază de nicio facilitate oferită prin prisma serviciilor hoteliere asigurate de către Faxmedia Tour.

Toate hotelurile cu care Faxmedia Tour colaborează pentru asigurarea serviciilor hoteliere aferente cursurilor organizate în deplasare au fost verificate personal de către coordonatorii de program; cu toate aceste unități hoteliere, Faxmedia Tour are relații contractuale clare, garantate cu plata unor avansuri substanțiale, lucru care garantează clienților noștri siguranța locurilor rezervate; toate unitățile hoteliere cu care Faxmedia Tour colaborează au clasificarea de trei stele; există și unități hoteliere care au clasificare dublă, de trei și de patru stele; contractul încheiat de către Faxmedia Tour se referă expres la camerele clasificate trei stele – în cazul în care camerele respective se epuizează, contractul prevede că, dacă hotelul are disponibilitate și dorește, poate pune la dispoziție și camera clasificate la patru stele DAR LA ACELAȘI TARIF CU CELE DE TREI STELE. De altfel, contractele Faxmedia Tour nu conțin tarife diferite pe clasificări diferite ci doar pe clasificarea de trei stele. **CertIFICATELE DE CLASIFICARE ALE HOTELURILOR CU CARE COLABORĂM SUNT AFIȘATE PUBLIC PE SITEUL www.faxmediatour.ro ȘI ORICE BENEFICIAR SAU CLIENT LE POATE DESCĂRCA/PRINTA. Nu este responsabilitatea Grupului sau a Faxmedia Tour să transmită fiecărui client certificatul de clasificare al hotelului respectiv; ca la orice altă agenție de turism, responsabilitatea informării, cu condiția ca informația să existe și să fie publică, revine clientului personal, beneficiarului-instituție, oricărui terț interesat. Grupul și Faxmedia Tour au cea mai transparentă politică de informare de pe piață, un model pe care îl promovăm și la care sperăm să se alinieze și ceilalți furnizori de servicii similar. Din acest an, politica Grupului și a Faxmedia Tour este aceea de a nu mai oferi explicații și documente, idiferent de solicitant, dacă acestea sunt publicate pe site; considerăm un gest de minima decență și de logică să nu promovăm supradocumentarea, dimpotrivă, să încercăm alinierea la mijloacele modern, rapide și economice de obținere a informației.**

În cazul în care doriți să vă retrageți de la un program pentru care ați achitat costurile de cazare, acest lucru se poate face fără penalități cu minim 7 zile înainte de începere, printr-o adresă scrisă. În acest caz vi se va restitui integral suma plătită. Retragerea de la un program cu 7 până la 3 zile înainte de începere se penalizează cu 50% din suma plătită pentru serviciile hoteliere. Retragerea cu mai puțin de 3 zile înainte de începere se penalizează cu 100% din suma plătită pentru serviciile hoteliere. **Este posibilă însă oricând înlocuirea persoanei participante, fără niciun fel de penalități – acest lucru se anunță până la data de începere a cursului.** Tariful de curs se poate restitui integral, fără penalități, în cazul retragerii, cu condiția anunțării acestui lucru până la data de începere a cursului.

În cazul anulării sau reprogramării unui program de formare la inițiativa Grupului singura responsabilitate pe care și-o asumă Grupul și partenerul pentru serviciile hoteliere, societatea Faxmedia Tour, este aceea de a înștiința cursanții înscriși despre reprogramarea sau anularea programului și de a restitui, în termen de cel mult 10 zile de la anularea programului respectiv, orice sumă încasată cu titlu de tarif de curs sau de servicii hoteliere. În cazul reprogramării unui curs, dar numai cu acordul clientului, sumele plătite vor fi considerate plată pentru cursul reprogramat. Eventualele diferențe în plus sau în minus vor fi reglementate contabil până la începerea cursului reprogramat.

Marketing și promovare

Grupul și Faxmedia Tour, împreună sau separat, în cadrul politicilor de marketing și de fidelizare a clienților, pot organiza diverse tombole, concursuri cu premii, pot acorda facilități speciale și/sau bonusuri, reduceri de tarife, materiale de promovare sau materiale de curs, atât instituțiilor plătitoare cât și clienților individual. Toate aceste facilități sunt acordate din bugetul companiilor, în condițiile legilor fiscale cu privire la deductibilitatea acestora și fără să presupună costuri suplimentare din partea celor care le primesc. **De asemenea, acordarea facilităților respectă regula tratamentului și prețului egal, adică cei care primesc astfel de facilități nu plătesc în plus față de cei care nu primesc și invers.**

În privința materialelor necesare bunei desfășurări a programului de formare, nu există discriminări. Toți cursanții primesc geanta de curs (cu pix și agendă), suportul de curs și orice alte materiale didactice necesare; sălile de curs utilizate de Faxmedia sunt dotate cu videoproiector, ecran de proiecție, flipchart, laptop, sonorizare, aer condiționat;

Grupul și Faxmedia Tour NU sunt responsabile sub nicio formă de transportul cursantului până și de la locația desfășurării programului de formare; de asemenea, NU sunt responsabile sub nicio formă de activitățile desfășurate de către cursant în afara orelor de curs sau în timpul orelor de curs dacă participantul absentează. Grupul și Faxmedia Tour își rezervă dreptul, pe care îl pot exercita oricând, să transmită instituției plătitoare informații cu privire la comportamentul cursantului atât la programul de formare cât și în relația cu unitatea hotelieră-gazdă.

Dispoziții speciale:

Drepturile instituției plătitoare:

1. să trimită angajații săi la oricare dintre programele de formare organizate de către Grup, în condițiile generale oferite de către aceasta;
2. să verifice calitatea programelor de formare la care participă angajații săi; verificarea se face pe cheltuielile instituției plătitoare și de comun acord cu furnizorul de formare;
3. să solicite documente privind prezența și performanța la curs a angajaților săi;
4. să primească, contra-cost, duplicate după certificatul obținut de către unul dintre angajații săi în cazul pierderii sau deteriorării acestuia;

Obligațiile instituției plătitoare:

1. Să achite costurile de curs și de servicii hoteliere, după caz, în baza facturii emise de către furnizorii de servicii;
2. Să-și instruiască angajații cu privire la:
 - conduita civilizată pe care trebuie să o aibe la curs și în relația cu unitatea hotelieră-gazdă;
 - faptul că absența de la orele de curs dă dreptul furnizorului de formare să nu elibereze certificatul – caz în care respectivul angajat trebuie să restituie unității angajatoare toate sumele plătite în scopul participării la curs;

Drepturile cursantului:

1. Să primească serviciile de formare profesională și serviciile hoteliere adiacente la calitatea și în condițiile stabilite prin oferta furnizorilor;
2. Să primească documentele care atestă participarea/absolvirea programului de formare și alte documente necesare;

3. Să primească, contra-cost, duplicat după certificatul de participare/absolvire, în cazul pierderii/deteriorării acestuia;
4. Să primească bonusurile pe care furnizorii de servicii le oferă, potrivit politicilor sale de marketing și fidelizare;
5. Să ridice, în cadrul orelor de curs, orice problemă de natură profesională, legată de tema cursului, la care dorește lămuriri din partea formatorului;
6. Să participe la programele de socializare organizate de către furnizorii de servicii;
7. Să aducă la cunoștința coordonatorului de curs orice problemă legată de curs sau de serviciile hoteliere;
8. Să formuleze plângeri sau sesizări cu privire la orice problemă întâmpinată, direct către conducerea furnizorilor de servicii; acestea au regim de confidențialitate și se trimit pe adresa personală de e-mail a directorului general, dl. Mircea-Alexandru MATEI: mircea.matei@faxmedia.ro;

Obligațiile cursantului:

1. Să aibă o conduită civilizată în raport cu formatorul, cu coordonatorul programului de formare, cu unitatea hotelieră și cu colegii de curs;
2. Să respecte indicațiile coordonatorului de program sau ale personalului unității hoteliere în cazuri de forță majoră (incendiu, cutremur, inundație) sau în timpul eventualelor deplasări organizate prilejuite de acțiuni de socializare;
3. Să respecte deciziile coordonatorului de program – împotriva acestor decizii poate face contestație imediat prin transmiterea unei sesizări către directorul general pe adresa de e-mail mircea.matei@faxmedia.ro;
4. Să participe la programul de formare potrivit orarului;
5. Să anunțe imediat coordonatorul de program despre orice problemă de sănătate, personală sau de altă natură care l-ar împiedica să participe la orarul normal;
6. Să prezinte documentele solicitate de către furnizorul de servicii (de exemplu, documentele cerute de A.N.C. pentru înscrierea la cursurile cu această certificare); să completeze fișa cursantului, chestionarul de evaluare; să participe la sesiunile de testări;
7. Să participe la orele de curs prin care se recuperează orele alocate eventual unui program de socializare; La cursurile furnizate de către Grup, programul de socializare nu poate depăși o zi și nu presupune cazări în alte locații decât locația anunțată ca sediu pentru cursul respectiv;
8. Să participe la instruirea inițială privind securitatea muncii – acesta se desfășoară în prima oră de curs; în cazul în care absentează la această instruire, va cere expres fișa de instruire imediat ce intră în contact cu coordonatorul de program;
9. Să înțeleagă că-i revine întreaga responsabilitate pentru orice eveniment petrecut în afara orelor de curs sau în timpul cursului, dacă absentează, și că furnizorii de servicii nu pot fi făcuți răspunzători sub nicio formă în astfel de situații;
10. Să informeze direct conducerea Faxmedia Consulting și pe cea a instituției plătitoare în cazul în care constată următoarele situații: cazarea are loc în hoteluri care nu au clasificare de 3 stele sau și clasificare de 3 stele; programul de socializare este excesiv – adică are o durată mai mare de cel mult o zi; coordonatorul de program acceptă să elibereze certificat de participare / absolvire cursanților absenți;

Drepturile Grupului ca furnizor de formare profesională:

1. Să refuze înscrierea la un program de formare profesională acelor cursanți care au avut un comportament neadecvat la o participare anterioară sau provenind de la instituții rău-platnice în relațiile anterioare cu compania;
2. Să refuze prestarea serviciilor de formare profesională cursanților pentru care nu este achitat tariful de curs la începerea programului de formare;
3. Să stabilească în totalitate programul de formare;
4. Să ofere bonusuri; să retragă bonusuri; să stabilească cui oferă sau cui retrage bonusul, fără a fi obligată să justifice acest lucru;
5. Să nu elibereze certificatul de absolvire/ participare cursanților care înregistrează absențe repetate și nemotivate la curs; în aceste cazuri, instituția plătitoare va fi informată prompt și oficial, cu documente doveditoare în privința deciziei; niciun cost plătit pentru participarea la curs și pentru serviciile hoteliere nu va fi returnat;
6. Să ia orice măsuri crede de cuviință – în limitele legii – în cazuri extreme, cum ar fi furtul, comportamentul violent etc.;

Obligațiile Grupului ca furnizor de formare profesională:

1. Să respecte în totalitate obligațiile asumate prin Grila programelor de formare profesională, prin prezentul document sau prin orice alte documente oficiale emise de către companie și făcute publice;
2. Să caute permanent soluții pentru îmbunătățirea calității serviciilor oferite, în condiții de eficiență, eficacitate, economicitate și raport calitate/preț reciproc avantajos atât clientului cât și companiei.

Drepturile Faxmedia Tour ca furnizor de servicii adiacente formării profesionale (servicii hoteliere):

1. Să refuze serviciile hoteliere cursanților care au avut un comportament neadecvat la o participare anterioară sau provenind de la instituții rău-platnice în relațiile anterioare cu compania;
2. Să refuze asigurarea serviciilor hoteliere în cazul în care, la începerea programului, costurile aferente nu sunt achitate;
3. Să stabilească în totalitate programul de socializare;
4. Să ofere bonusuri; să retragă bonusuri; să stabilească cui oferă sau cui retrage bonusul, fără a fi obligată să justifice acest lucru;
5. Să ia orice măsuri crede de cuviință – în limitele legii – în cazuri extreme, cum ar fi furtul, comportamentul violent sau injurios la adresa personalului propriu sau al personalului hotelier dar și în cazul invers față de personalul hotelier etc.;

Obligațiile Faxmedia Tour ca furnizor de servicii adiacente formării profesionale (servicii hoteliere):

1. Să respecte în totalitate obligațiile asumate prin Grila programelor de formare profesională, prin prezentul document sau prin orice alte documente oficiale emise de către companie și făcute publice;
2. Să caute permanent soluții pentru îmbunătățirea calității serviciilor oferite, în condiții de eficiență, eficacitate, economicitate și raport calitate/preț reciproc avantajos atât clientului cât și companiei.

Protecția datelor cu caracter personal:

Obținerea și prelucrarea (utilizarea) datelor cu caracter personal ale clienților, în urma procesului de formare, se supun Regulamentului General privind Protecția Datelor (UE) 2016/679 (prescurtat GDPR). Toate informațiile cu privire la GDPR sunt disponibile în secțiunea DATE PERSONALE din www.faxmedia.ro.

Încheiat astăzi, _____;

Prestator,

Beneficiar,

S.C. Faxmedia Consulting S.R.L.
Mircea-Alexandru MATEI
Administrator



S.C. Faxmedia Cursuri S.R.L.
Mircea-Alexandru MATEI
Administrator



S.C. Faxmedia Learning Net S.R.L.
Mircea-Alexandru MATEI
Administrator



S.C. Faxmedia Tour S.R.L.
Mircea-Alexandru MATEI
Administrator

