

POLITICA DE LIVRARE SI DE RETUR

Politica de livrare

În sens restrâns, Oferta de servicii de formare a Asociației este formată din derularea de Cursuri de formare profesională acreditate sau autorizate de către organismele naționale abilitate, respectiv Ministerul Educației Naționale (MEC) și Ministerul Muncii și Justiției Sociale (MMJS), prin intermediul Agenției Naționale pentru Plăți și Inspecție Socială (ANPIS).

În sens larg, serviciile Asociației, folosite în continuare sub denumirea generică de Servicii, includ consilierea în vederea înscrierii, înscrierea în cadrul unui Curs, furnizarea de formare profesională/continuă prin mijlocirea condițiilor logistice, organizatorice și de resurse umane, punerea la dispoziție a materialelor și documentelor necesare înscrierii, parcurgerii și absolvirii Cursului, participarea la evaluare/examinare și certificarea competențelor/aptitudinilor dobândite în urma participării la activitățile Cursului.

Oferirea Serviciilor este condiționată de plata taxei de Curs.

În acest sens, procesul de livrare al cursurilor se face conform principiilor generale de livrare al serviciilor. În acest sens, procesul de livrare al cursurilor se realizează în conformitate cu prevederile în vigoare ale instituțiilor care acreditează sau autorizează aceste cursuri, cu principiile Asociației și în parteneriat cu instituțiile cu care au fost încheiate protocoale de colaborare cu scopul desfășurării și livrării cursurilor. Etapele urmate pentru livrare sunt:

1. Cursurile sunt livrate, conform documentațiilor în vigoare, în urma unui proces de înscriere care conține o serie de pași necesari pentru a lua la cunoștință intenția potențialului cursant de a participa la astfel de cursuri de formare (transmiterea documentelor de înscriere, plata taxei / avansului taxei și încheierea unui contract de formare între Asociație și Cursant).

Modalitățile de înscriere la curs sunt:

- direct, prin apelul la serviciile de înscriere, prin intermediul magazinului aflat pe website-ul Asociației, prin intermediul e-mailului sau telefonic;
- indirect, prin intermediul instituțiilor partenere.

2. Pasul ulterior înscrierii este acela de livrare efectivă a serviciilor de formare, realizată în urma derulării procedurilor de debut și desfășurare ale grupei.

În urma finalizării cu succes a pașilor anteriori, etapa finală este cea de absolvire și certificare, care constă în acordarea atestatului de formare continuă / certificatului de formare profesională și care certifică dobândirea competențelor.

Cursantul beneficiază de o parte din serviciile Asociației, excluzându-le pe cele de formare, începând de la momentul înscrierii, acesta fiind notificat prin e-mail imediat ce comanda a fost trimisă, finalizată sau sunt probleme cu procesarea acesteia. Acesta va beneficia de serviciile de formare odată cu semnarea contractului de formare, concomitent cu debutul activităților de formare ale grupei programului de formare în care aceștia au fost distribuiți. Procesul de distribuire al cursanților se realizează în ordinea cronologică a înscrierilor.

Activitățile de formare au loc în conformitate cu prevederile în vigoare ale instituțiilor care acreditează sau autorizează aceste cursuri, dar și în funcție de constrângerile exterioare sau de situațiile de forță majoră care pot apărea pe parcursul acreditării cursurilor. Astfel, activitățile de formare se vor desfășura în funcție de modalitatea în care acestea au fost acreditate (față-în-față, blended-learning sau online), în cazuri de forță majoră acestea fiind desfășurate online, prin intermediul platformelor avizate de instituțiile abilitate (Moodle, Google Workspace etc.).

Pe parcursul acestor etape, eventualele disfuncționalități sau probleme apărute pot fi rezolvate prin intermediul contactării personalului Asociației prin mijloacele prezentate pe diversele canale de comunicare, în caz contrar soluționarea lor putând fi realizată conform legislației în vigoare și în funcție de natura problemei sau disfuncționalităților apărute.

Politica de retur / anulare

Cursantul poate renunța în orice moment la serviciile de formare, luând în același timp la cunoștință faptul că nu va mai putea beneficia în continuare de serviciile de formare ale Asociației decât în urma reluării procesului de înscriere, iar avansul / taxele efectuate până la momentul renunțării nu sunt returnabile, cu excepția cazurilor în care decizia de renunțare se implementează înaintea datei de începere a serviciilor de formare, conform calendarului de activități, sau după participarea la până la 25% din activitățile de formare. Returnarea taxei / avansului se realizează în termen de 7 zile de la data trimiterii cererii de returnare a taxei.

Modalitățile de luare la cunoștință ale deciziei de renunțare la serviciile de formare ale Asociației se poate face prin intermediul mijloacelor de comunicare puse la dispoziție de Asociație, prin intermediul unei cereri care să conțină în scris intenția expresă a cursantului de a renunța la serviciile de formare ale Asociației.

De asemenea, vor fi respectate clauzele prevăzute în Contractul de formare încheiat între Asociație și Cursant, în caz contrar aceste servicii fiind întrerupte și anulate unilateral de către Asociație din momentul nerespectării acestor clauze / obligații din partea Cursantului sau ale Asociației.