



ПРАВИЛА

ЗА РАБОТА С КЛИЕНТИ В ОФИСА НА МИС ДИАМАНДИЕВА ООД, ИНФОРМИРАНост И ИНФОРМИРАНО СЪГЛАСИЕ НА КЛИЕНТИТЕ

Чл. 1. (1) **Клиент е всяко лице, което е потърсило или на което се предоставят консултантски услуги или чуждоезиково обучение** от страна на МИС ДИАМАНДИЕВА ООД (по-долу за краткост ФИРМАТА).

(2) **Регистрацията на лице като клиент** става с подписването от негова страна на информирано съгласие (Образец 1 или Образец 2).

(3) **Изпълнението на договорени в устен или писмен вид услуги/обучение започва САМО след заплащане на 100 % от договорената цена**, освен в случаите, когато са визирани други условия за плащане, в писмен договор.

Чл. 2. **Оценката на езикови компетенции**, преди планиране на чуждоезиково обучение се извършва на база **ВХОДЕН ТЕСТ**, предоставен от фирмата. Резултатите от теста са неоспорими и стават база за планиране на по-нататъшната езикова подготовка по нива в съответствие с Европейската езикова рамка (CEFR) и/или методиката за подготовка за изпити за езикови сертификати (IELTS, iBT TOEFL, Cambridge FCE, CAE и др.).

Чл. 3. **Всеки клиент ИМА ПРАВО на:**

1. зачитане на гражданските, политическите, икономическите, социалните, културните и религиозните му права;

2. достъпна и качествена услуга;

3. защита на личните му данни, текущи и окончателни резултати от подготовката или процедурите по кандидатстване в чужбина;

4. запознаване на достъпен език с неговите права и задължения;

5. ясна и достъпна информация за предоставяните от фирмата услуги, цени и методите на работа/обучение.

6. Получаване на услугата/обучението в пълен обем, с оглед на постигане на възможно по-високи резултати.

Чл. 4. (1) Консултантските услуги и чуждоезикова подготовка се извършват в определените за целта помещения на фирмата.

(2) Когато клиентът е непълнолетен, за извършване на консултантските дейности или обучението е необходимо освен неговото информирано съгласие и съгласието на негов родител или попечител.

(3) Когато клиентът е малолетен, информираното съгласие се изразява от негов родител или настойник, освен в случаите, предвидени със закон.

Чл. 5. За получаване на информирано съгласие управителят или друг служител на фирмата изисква подписването от страна на клиента на бланка „ИНФОРМИРАНО СЪГЛАСИЕ“ по образец, съответно неговия родител, настойник или попечител.

Чл. 6. (1) Клиентът, съответно негов родител, настойник или попечител, може да откаже планираните услуги, както и да получи в едномесечен срок изчисленият остатък (с приспаднатите отработени часове или извършени услуги) от предплатената сума.

(2) Фирмата може да прекрати едностранно предлаганите услуги при констатиране на СИСТЕМНО нарушаване на правилата и реда визирани в “ИНФОРМИРАНО СЪГЛАСИЕ”, без възстановяване на предплатената сума.

(3) Отказът по ал. 1 се удостоверява в бланката “ ИНФОРМИРАНО СЪГЛАСИЕ“ с подписа на лицето и дата на отказ от услугите, както при отказ от страна на клиента, така и при прекратяване на договорените услуги от страна на фирмата.

(4) Ако клиентът, съответно негов родител, настойник или попечител откаже да удостовери писмено отказа по ал. 2 и ал.3, това се удостоверява с подпис на Управителя и на един свидетел.

Чл. 7. Клиентът, съответно неговият родител, настойник или попечител, или упълномощено от него лице има право да подава жалби и сигнали до Управителя при нарушаване на правата му или при спорове, свързани с устно или писмено договорените услуги, а при отказ от страна на Управителя да приеме такива - по общият исков ред в РБългария.

Чл. 8. С правилата за работа с клиенти, информираност и информирано съгласие да бъдат запознати всички съдружници, служители, консултанти и учители на граждански договори, работещи в МИС ДИАМАНДИЕВА ООД.

20.05.2016 г.

Управител:Подпис, кръгъл печат на фирмата.....

гр.Варна

/Милен Младенов/

ИНФОРМИРАНО СЪГЛАСИЕДАТА.....
/ДД, ММ, ГГГГ/

Аз, долуподписаният/та

/име , фамилия/

съм запознат и съм съгласен с ПРАВИЛАТА И ОРГАНИЗАЦИЯТА НА РАБОТА

В МИС ДИАМАНДИЕВА ООД при провеждане на процедурите по кандидатстване за образование в чужбина, както следва

1. ОБЩИ ПРАВИЛА:

- 1.1. **Среща** за консултация или работа по кандидатура **се планира предварително** за точно определен ден и час, съобразно графика за работа на офиса. Препоръчително е да направите **РЕЗЕРВАЦИЯ** за среща **ОН-ЛАЙН** (<http://goo.gl/3p81Os>) през **РЕЗЕРВАЦИОННАТА НИ СИСТЕМА** в нашия **ОФИЦИАЛЕН БЛОГ**: <http://blog.msdiamandieva.com>
- 1.2. **ЗАБРАНЕНО** е **вносянето на храни и напитки**, както и тяхната консумация в офиса от страна на клиентите;
- 1.3. **ЗАБРАНЕНО** е **ползването на мобилни телефони** от страна на клиента в офиса, освен в СПЕШНИ, НЕОТЛОЖНИ ситуации, застрашаващи живота, здравето или друг важен въпрос за клиента.
- 1.4. **ЗАБРАНЕНО** е **ползването на мобилни устройства и персоналните компютри** от оборудването на офиса получаване на информация с **ЦЕЛ ПОЛЗВАНЕ НА ЧУЖД ТРУД** и **ИНТЕЛЕКТУАЛНА СОБСТВЕНОСТ**, **ПОЛЗВАНЕ** на **ДАННИ** и софтуер. При констатиране на такива действия, служителят, констатирал проблема запознава Управителя на фирмата, който има правото да прекрати едностранно договорените услуги.
- 1.5. **Клиентите СА ЗАДЪЛЖЕНИ** да опазват имуществото в помещенията на офиса. При констатиране на **УМИШЛЕНО** увреждане на имущество, служителят, констатирал проблема запознава Управителя на фирмата, който има правото да прекрати едностранно договорените услуги или да изиска заплащане на щетите, преди продължаването на работа по договора.

2. ДОГОВАРЯНЕ И ПРОЦЕДУРИ ПРИ КАНДИДАТСТВАНЕ ЗА ОБУЧЕНИЕ/ОБРАЗОВАНИЕ В ЧУЖБИНА:

- 2.1. **Започването на работа** по кандидатстването стартира **СЛЕД** подписването на Договор за консултантски услуги и **заплащане на 100 % от цената** за съответния етап, освен ако не са договорени други условия за плащане.
- 2.2. Часовете за текущи консултации и съвместна работа по кандидатстването се планират от Управителя, съобразно графика му, и при възможност с предпочитанията на клиента, **ПРИ НАПРАВЕНА ОН-ЛАЙН РЕЗЕРВАЦИЯ**.

- 2.3. Закъснения за планиран час не се толерират. Ако такава бъде допуснато от страна на клиента, то това време остава за негова сметка и се отчита пълен астрономически час.
- 2.4. **Не се допуска** до среща с личен консултант **ЗАРАЗНО БОЛЕН клиент**. В такива случаи, същият следва да уведоми Управителя и да вземе мерки за лечение. В **КРАИНИ** случаи, при констатиране на място, се допуска ползването на предпазна маска.
- 2.5. **Основен канал** за комуникация е **електронната поща**. С подписването на това съгласие, **вие се съгласявате ДА БЪДЕТЕ ВКЛЮЧЕНИ в НЮЗ ЛЕТЪР** на фирмата. **Изпращането на НЮЗ ЛЕТЪР** с информация по даден етап и процедури **СЕ СЧИТА за официално уведомление** за тях! **Всеки клиент е длъжен ЕЖЕДНЕВНО** да проверява своята електронна поща за нови писма (включително папка „СПАМ“), както и **да реагира своевременно и адекватно**. При настъпили вредни последици за него, при неизпълнение на това задължение, негативите остават за негова сметка, както и направените/предвидените разходи на време и средства от страна на фирмата.
- 2.6. Допуска се **комуникация по телефон в СПЕШНИ СЛУЧАИ**, изискващи незабавна реакция или в случаи, когато е необходима по-бърза комуникация за получаване на оперативна информация и от двете страни. За тази цел се ползват стационарен и мобилен **служебен телефон за връзка**.
- 2.7. Клиентът е **ДЛЪЖЕН да предостави/изпрати** на фирмата изискваните по процедурите и уточнени с опис за кандидатстване **документи В ОРИГИНАЛ**. Представител на фирмата ги приема с подпис от негова страна в ОПИС на ПОЛУЧЕНИТЕ / СДАДЕНИ документи (ПО ОБРАЗЕЦ) и след приключване на кандидат-студентската кампания ги сдава срещу подпис на клиента. **При липса на необходим документ**, по вина на клиента и настъпили неблагоприятни последици за него, **фирмата НЕ НОСИ отговорност**.
- 2.8. Клиентът има право и следва да **ПРОВЕРИ** и **УДОСТОВЕРИ** верността на въведените данни в апликационната ситема/и (апликационната/те форми или други формуляри) в офиса на фирмата и **ПРИСЪСТВИЕ** на личен консултант по кандидатстването и **СЛЕД** подаване на апликацията да **ПОЛУЧИ** данни за достъп до нея, с цел проследяване на статуса на кандидатурата.
- 2.9. Клиентът **ИМА ПРАВО** и следва да бъде информиран за всички текущи промени и статуса си по кандидатстването от страна на фирмата - в писмена форма, по и-мейл, а в **СПЕШНИ** случаи - по телефон.
- 2.10. **Основни източници на информация**, включително и оперативна (спешни съобщения) са **фирмения уеб сайт** (www.msdiemandieva.com), **Facebook страница** (facebook.com/msdiemandieva) и **ОФИЦИАЛЕН БЛОГ** (blog.msdiemandieva.com). Всеки кандидат, преди да подаде запитване по e-mail или в устна форма, следва да е направил справка с гореупоменатите източници за важна инфо по процедурите и сроковете за кандидатстване!

КЛИЕНТ/Кандидат-студент:

/подпис, име и фамилия/

Родител/Настойник:

/подпис, име и фамилия/

ИНФОРМИРАНО СЪГЛАСИЕ

ДАТА.....
/ДД, ММ, ГГГГ/

Аз, долуподписаният/та

/име , фамилия/

съм запознат и съм съгласен/а с ПРАВИЛАТА И ОРГАНИЗАЦИЯТА НА РАБОТА

В МИС ДИАМАНДИЕВА ООД при провеждане на чуждоезиково обучение , както следва

1. ОБЩИ ПРАВИЛА:

1.1. **Среща за консултация или входен тест за ниво** на чуждоезикова подготовка **се планира предварително** за точно определен ден и час, съобразно графика за работа на офиса. Препоръчително е да направите **РЕЗЕРВАЦИЯ** за среща **ОН-ЛАЙН** (<http://goo.gl/3p81Os>) през **РЕЗЕРВАЦИОННАТА НИ СИСТЕМА** в нашия ОФИЦИАЛЕН БЛОГ: <http://blog.msdiamandieva.com>

1.2. **ЗАБРАНЕНО** е внасянето на храни и напитки, както и тяхната консумация в офиса от страна на клиентите.

1.3. **ЗАБРАНЕНО** е ползването на мобилни телефони по време на занятия , освен в СПЕШНИ, НЕОТЛОЖНИ ситуации, застрашаващи живота, здравето или друг важен/спешен въпрос за клиента.

1.4. **ЗАБРАНЕНО** е ползването на мобилни устройства и персоналните компютри от оборудването на офиса за получаване на информация с ЦЕЛ ПОЛЗВАНЕ НА ЧУЖД ТРУД и ИНТЕЛЕКТУАЛНА СОБСТВЕНОСТ, ПОЛЗВАНЕ на ДАННИ и софтуер в контекста на провежданото обучение. При констатиране на такива действия, преподавателят, констатирал проблема запознава Управителя на фирмата, който има правото да прекрати договореното обучение, без възстановяване на предплатената сума.

1.5. **ЗАБРАНЕНО** е инсталирането/деинсталирането на софтуер на персоналните компютри от оборудването на офиса. При констатиране на такива действия, преподавателят, констатирал проблема запознава Управителя на фирмата, който има правото да прекрати договореното обучение, без възстановяване на предплатената сума.

1.6. **Обучаемите СА ЗАДЪЛЖЕНИ** да опазват имуществото в учебните зали. При констатиране на УМИШЛЕНО увреждане на имущество, преподавателят, констатирал проблема запознава Управителя на фирмата, който има правото да прекрати договореното обучение, без възстановяване на предплатената сума, ИЛИ да изиска заплащане на щетите, преди продължаване на обучението, съгласно плана.

2. ДОГОВАРЯНЕ И ПРОВЕЖДАНЕ НА ЧУЖДОЕЗИКОВО ОБУЧЕНИЕ:

2.1. **Чуждоезиковото обучение започва СЛЕД** проверка на знанията с **ВХОДЕН ТЕСТ** и заплащане на 100 % на планираното обучение или модул.

За да се ориентирате за своето НИВО можете да направите нашия ОН-ЛАЙН ТЕСТ (за ученици/студенти <http://goo.gl/YTz969> ИЛИ за възрастни <http://goo.gl/Srbd5J>).

Резултатът от теста е неоспорим и служи за планиране на подготовката: времетраене (хорариум) и съответната методика, подходящи за кандидата.

2.2. **Часовете за обучение се планират от преподавателя**, съобразно графика му, и ПРИ ВЪЗМОЖНОСТ с предпочитанията на обучаемия (клиента). Часовете и интензивността на обучението са в съответствие с методиката за подготовка и гарантират успешно покриване на предвиденото ниво/полагане на предвидения изпит. **Не се ПРЕПОРЪЧВА** продължително (повече от една седмица) прекъсване на обучението, което довежда до спадане на ритъма за подготовка и нарушаване на методиката.

2.3. **Закъснения за планиран час не се толерират**. Ако такова бъде допуснато от страна на обучаемия, то това време остава за негова сметка и се отчита пълен астрономически час.

2.4. **Отмяна на планиран час е възможна САМО в извънредни ситуации**, не по-късно от 24 часа преди насрочения час за индивидуално обучение, както от страна на обучаемия, така и от страна на преподавателя. Отменен от обучаемия планиран час, помалко от 24 часа преди започването му, се отчита за реализиран, т.е. остава за сметка на обучаемия.

2.5 **Не се допуска до занятия ЗАРАЗНО БОЛЕН обучаем**. В такива случаи, същият следва да уведоми учителя и да вземе мерки за лечение. В КРАИНИ случаи, при констатиране на място, се допуска ползването на предпазна маска.

2.6. **Обучаемите следва да носят за занятия** (освен ако не са поучили от преподавателя други указания) предоставени от фирмата учебни пособия. Липсата на такива, довела до непълноценно провеждане на планирания час, остава за сметка на обучаемия.

2.7. **На обучаемите се ПРЕПОРЪЧВА** да спазват стриктно указанията на преподавателя по отношение на преподавания материал, последователност на поставените за изпълнение задачи, начини на попълване на учебните пособия, цветове за маркиране и други, които гарантират спазване на методиката за преподаване, както и на постигане на максимално високи резултати от обучаемия, съобразно неговите възможности.

Неспазването на тези правила, по преценка на обучаемия, довело до незадоволителни резултати, **остават за сметка на обучаемия**.

КЛИЕНТ/ Обучаем:

/подпис, име и фамилия/

Родител/Настойник:

/подпис, име и фамилия/