

PROCEDURA ZAWIERANIA UMÓW NA ODLEGŁOŚĆ ORAZ SKŁADANIA PODAŃ W FORMIE ELEKTRONICZNEJ

1. Do zawarcia umowy na odległość wymagane jest podanie przez klienta niezbędnych danych. Klient może podać je:
 - Podczas rozmowy telefonicznej
 - W mailu
 - Za pośrednictwem formularza ZPIPracownik sekretariatu wskazuje dostępne formy przekazania danych, klient wybiera dla niego najwygodniejszą.
2. Dane osobowe niezbędne do zawarcia umowy to: Imię Nazwisko, Adres, Adres korespondencyjny (jeśli jest inny niż zameldowania), Pesel, Data urodzenia, Miejsce urodzenia oraz informację o tym na jakie zgody marketingowe się zgadza. W przypadku kontaktu mailowego należy usunąć email z danymi klienta najpóźniej z ostatnim dniem rekrutacji.
3. Wraz z pozyskaniem i uzupełnieniem danych w systemie, pracownik sekretariatu generuje umowę w systemie KAWKA, pozostawiając status „umowa oczekuje”. System Kawka wraz z umową generuje dwa dokumenty „Informację uzupełniającą do umowy dla konsumenta” oraz „Wzór formularza odstąpienia od umowy”.
4. Dokumenty można wysłać do klienta elektronicznie, lub pocztą tradycyjną.
5. Korespondencja elektroniczna:
 - a) Spakowanie (zarchiwizowanie) dokumentów za pomocą programu 7-Zip File manager
 - Komplet dokumentów
 - ✓ Umowa w formie elektronicznej
 - ✓ „Informacja uzupełniająca do umowy dla konsumenta” w raz z dopisanym adresem mailowym oddziału
 - ✓ „Wzór formularza odstąpienia od umowy”
 - ✓ Aktualny statut
 - ✓ Regulamin dot. opłat związanych z organizacją egzaminu zawodowego
 - ✓ Regulamin promocji (jeśli klient zapisał się w trakcie promocji)
 - b) Regulamin promocji Zasyfrowanie archiwum hasłem składającym się z 5 ostatnich cyfr numeru pesel klienta
 - c) Wysyłka maila odbywa się z KAWKI z poziomu karty klienta (w polach „związane z” należy wybrać „Proces sprzedaży” i podać numer procesu sprzedaży) z dodanym jako załącznik archiwum z dokumentami
 - d) Treść maila:
 - do procedury załączony jest wzór maila , który wysyłany jest wraz z umową i zawiera wszystkie niezbędne do zawarcia umowy treści
 - e) Po wysłaniu umowy, pracownik dodaje informację w Kawce na Procesie Sprzedaży o wysłaniu umowy wraz z datą nadania, w formie notatki. Następnie dodaje zadanie w KAWCE na 3 dni od daty nadania maila, w celu kontaktu czy umowa do Klienta dotarła.
 - f) Klient odsyła email z oświadczeniem oraz informacją o zgodach na adres mailowy oddziału.
 - g) Po otrzymaniu maila zwrotnego z oświadczeniem i informacją o zgodach, pracownik sekretariatu zmienia status umowy na „umowa podpisana” i dodaje email jako załącznik na Procesie Sprzedaży w sekcji Uwagi i załączniki.
6. Korespondencja tradycyjna (wysyłka listowna pocztą):

- a) Umowa nadawana jest w formie listu poleconego.
 - Komplet dokumentów
 - ✓ 2 egzemplarze umowy: opatrzone pieczęciami oraz podpisem pracownika (jeden egzemplarz – TEB Edukacja, jeden dla Klienta);
 - ✓ „Informacja uzupełniająca do umowy dla konsumenta” w raz z dopisanym adresem mailowym oddziału
 - ✓ „Wzór formularza odstąpienia od umowy”
 - ✓ List przewodni
 - ✓ koperta zwrotna wraz ze znaczkiem pocztowym zaadresowanym na sekretariat TEB Edukacja we wybranym mieście
 - ✓ Aktualny statut
 - ✓ Regulamin dot. opłat związanych z organizacją egzaminu zawodowego
 - ✓ Regulamin promocji (jeśli klient zapisał się w trakcie promocji)
 - do procedury załączony jest przykładowy Llist przewodni, który wysyłany jest wraz z umową
 - b) Oddział prowadzi ewidencję elektroniczną wysłanych listownie umów (plik excel dodany do procedury) zawierającą:
Imię i nazwisko klienta, data nadania, numer przesyłki pocztowej
 - c) Po nadaniu umowy, pracownik dodaje informację o wysłaniu listu wraz z datą nadania i numerem przesyłki na Procesie Sprzedaży w KAWCE, w formie notatki. Następnie dodaje zadanie w KAWCE na 3 dni od daty nadania listu, w celu kontaktu czy umowa do Klienta dotarła.
 - d) Jeżeli umowa nie dotarła do Klienta po 3 dniach, pracownik kontaktuje się po kolejnych 2 dniach, w celu uzyskania informacji o statusie przesyłki.
 - e) Po otrzymaniu listu zwrotnego z podpisaną umową, pracownik sekretariatu zmienia status umowy na „umowa podpisana”.
7. Przed rozpoczęciem zajęć, jeżeli tego wymaga program nauczania, Klient powinien do szkoły dostarczyć oryginał świadectwa.
 8. W przypadku braku zwrotu podpisanych dokumentów w terminie dwóch tygodni od nadania, zgodnie z zapisami w mailu/liście przewodnim oferta staje się nieważna, a w systemie Kawka należy zaznaczyć status Odstąpienie od zawarcia umowy.
 9. Klientowi przysługuje ustawowe prawo do odstąpienia od umowy w terminie minimum 14 dni od jej zawarcia, ale w rozmowach z klientami należy zaznaczać, że z korzyścią dla klienta są zapisy w umowach, wydłużające okres rozwiązania umowy bez ponoszenia konsekwencji finansowych.
 10. Aneksy zawierane są w formie papierowej, gdyż w umowach pozostawione są zapisy o tym, że zmiana umowy następuje w formie pisemnej pod rygorem nieważności.
 11. Podania do Technikum oraz do LO_mł mogą być składane w formie dokumentowej w postaci skanu, lub zdjęcia. Oddział tworzy dedykowany folder na skrzynce poczty elektronicznej, aby tam umieszczać wszystkie wpływające maile z dokumentami, aby po zakończonej rekrutacji łatwiej usunąć dane klientów.
 12. Finalnie Klient zobowiązany jest do dostarczenia do szkoły podania o przyjęcie do technikum lub LO_mł w formie papierowej wraz z oryginałem świadectwem ukończenia szkoły podstawowej i zaświadczeniem o egzaminie ósmoklasisty.
 13. Procedura zawierania umów na odległość nie obejmuje umów zawieranych w Technikum i LO_m, gdyż umowy generowane i podpisywane są po uruchomieniu grup.
 14. Procedura obowiązuje do odwołania.

15. W sprawie pytań/konsultacji osobą kontaktową w Centrali jest Michał Nowak tel. 510998695.