



**VILNIAUS PASLAUGŲ VERSLO PROFESINIO MOKYMO CENTRO
DIREKTORIUS**

**ĮSAKYMAS
DĖL VILNIAUS PASLAUGŲ VERSLO PROFESINIO MOKYMO CENTRO
KLIENTŲ APTARNAVIMO TAISYKLIŲ PATVIRTINIMO**

2025 m. balandžio 14 d. Nr. 1V-105
Vilnius

Vadovaudamasi Vilniaus paslaugų verslo profesinio mokymo centro metodikos tarybos
2025 m. kovo 19 d. posėdžio protokolu Nr. 27V-4,

t v i r t i n u Vilniaus paslaugų verslo profesinio mokymo centro klientų aptarnavimo
taisykles (pridedama).

Direktorė

Daiva Motiejūnaitė-Minkauskė

Parengė

Pavaduojanti direktoriaus pavaduotoją ugdymui

Kristina Čemeškaite
2025-04-14

VILNIAUS PASLAUGŲ VERSLO PROFESINIO MOKYMO CENTRO KLIENTŲ APTARNAVIMO TAISYKLĖS

I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Vilniaus paslaugų verslo profesinio mokymo centro (toliau – Centro) klientų aptarnavimo taisyklės (toliau – Taisyklės) nustato klientų aptarnavimo tikslą ir uždavinius, klientų aptarnavimo sąlygas ir tvarką, teises ir pareigas bei pretenzijų nagrinėjimo tvarką.
2. Klientai aptarnaujami tik gavus patvirtinimą el. paštu po registracijos el. sistemoje <https://book.plandok.com/lt/vpvpmc-paslaugos> ir pasirašius sutikimą dėl paslaugos teikimo.
3. Taisyklėse vartojamos sąvokos:
 - 3.1. Klientai – asmenys, kurie užsiregistravo paslaugai el. sistemoje <https://book.plandok.com/lt/vpvpmc-paslaugos>.
 - 3.2. Mokiniai – asmenys, besimokantys pagal profesinio mokymo programą ir teikiantys paslaugas.
 - 3.3. Kainoraštis – Centro direktoriaus įsakymu patvirtintas paslaugų kainų sąrašas, pagal kurį klientas atsiskaito už paslaugas.

II SKYRIUS KLIENTŲ APTARNAVIMO TIKSLAS IR UŽDAVINIAI

4. Pagrindinis klientų aptarnavimo tikslas – sudaryti sąlygas mokiniams įgyti praktinių įgūdžių realioje darbo aplinkoje, tobulinti profesines kompetencijas ir ugdyti atsakomybę, kartu suteikti klientams galimybę pasinaudoti mokymosi procese teikiamomis paslaugomis.
5. Klientų aptarnavimo uždaviniai:
 - 5.1. sudaryti mokiniams galimybę praktikuotis realiomis darbo sąlygomis, stiprinti jų profesinius įgūdžius;
 - 5.2. puoselėti mokinių darbo etiką, tobulinti komunikacinius gebėjimus;
 - 5.3. ugdyti mokinių praktinius įgūdžius atsižvelgiant į darbo rinkos reikalavimus, kad jie įgytų reikalingų profesinių kompetencijų ir gebėjimą prisitaikyti prie besikeičiančių sąlygų;
 - 5.4. užtikrinti, kad klientai būtų tinkamai informuoti apie paslaugų teikimo pobūdį ir sąlygas;
 - 5.5. užtikrinti nuolatinį paslaugų kokybės tobulinimą atsižvelgiant į mokinių praktinius įgūdžius, klientų lūkesčius ir darbo rinkos poreikius.

III SKYRIUS KLIENTŲ APTARNAVIMO SĄLYGOS IR TVARKA

6. Klientai registruojami el. sistemoje <https://book.plandok.com/lt/vpvpmmc>.

7. Paslaugos teikiamos Centro praktinio mokymo dirbtuvėse, Didlaukio g. 84, Vilnius, tik tiems klientams, kurie gavo patvirtinimą el. paštu dėl konkrečios datos ir laiko bei sutinka pasirašyti sutikimą dėl paslaugos teikimo (1 priedas).

7.1. Atvykus į Centrą be datos ir laiko patvirtinimo / nepasirašius sutikimo dėl paslaugos teikimo, paslauga **neteikiama**.

8. Klientams visas paslaugas teikia mokiniai, besimokantys atitinkamos specialybės. Kiekviena paslauga yra teikiama pagal mokinių mokymosi programas, mokinius prižiūri profesijos mokytojai.

9. Klientai, užsiregistravę paslaugai ir gavę datos ir laiko patvirtinimą, sutinka, kad paslaugą atliks mokiniai, kurie dar nėra kvalifikuoti specialistai. Klientai taip pat supranta, kad paslaugos kokybė gali skirtis nuo paslaugos, teikiamos profesionalų, kokybės, ir sutinka dėl to neteikti pretenzijų.

9.1. Už paslaugas mokama pagal patvirtintas kainas.

9.2. Kainos gali keistis priklausomai nuo paslaugos pobūdžio ir individualių klientų poreikių.

IV SKYRIUS TEISĖS IR PAREIGOS

10. Klientas turi teisę:

10.1. gauti informaciją apie paslaugos teikimo procesą, apimtį, trukmę ir kainą;

10.2. pateikti atsiliepimus ir pasiūlymus dėl paslaugos kokybės;

10.3. gauti paslaugą pagal iš anksto nustatytą datą ir laiką;

10.4. sumokėti už paslaugą Centro parduotuvėje grynaisiais pinigais arba kortele;

10.5. paslaugos teikimo metu gauti visą informaciją, patarimus ir konsultacijas, susijusias su paslaugos teikimu, siekiant užtikrinti skaidrumą ir aiškumą;

10.6. prieš paslaugos teikimą gauti išsamią informaciją apie paslaugos apimtį, procedūras, laukiamus rezultatus ir galimus neigiamus padarinius, jei tokių atsiranda;

10.7. pasirinkti paslaugą pagal savo poreikius ir pageidavimus iš Centro siūlomų paslaugų;

10.8. būti informuotas apie paslaugos kainą ir papildomas išlaidas prieš ją gaunant.

11. Kliento pareigos:

11.1. klientai turi susipažinti su šiomis Taisyklėmis ir pasirašyti sutikimą dėl paslaugų teikimo;

11.2. klientai turi sumokėti už paslaugas pagal patvirtintą kainoraštį;

11.3. klientai supranta ir sutinka, kad paslaugų kokybė gali skirtis nuo paslaugų, teikiamų profesionalių specialistų, kokybės ir dėl šių skirtumų nereikšti pretenzijų;

11.4. klientai, užsiregistravę paslaugai, sutinka su tuo, kad paslaugos teikimas priklauso nuo mokinių praktikos galimybių, kad paslauga gali būti keičiama ar atšaukiama, atsižvelgiant į mokymosi procesą;

11.5. klientai, užsiregistravę paslaugai ir gavę patvirtinimą dėl datos ir laiko, privalo laikytis registracijos sąlygų. Jei paslauga nebus suteikta dėl to, kad nepavyko su klientu suderinti datos ar laiko, klientas bus informuotas, jam bus pasiūlytas kitas galimas laikas;

11.6. klientai privalo nedelsdami informuoti apie bet kokius pasikeitimus, kurie gali paveikti paslaugos teikimą;

11.7. laikytis susitarimų dėl paslaugos teikimo sąlygų, terminų ir atsiskaitymo už paslaugą;

11.8. bendradarbiauti su paslaugos teikėju.

12. Centro teisės:

12.1. teikti paslaugas pagal nustatytą tvarką ir sąlygas;

12.2. gauti nustatytą atlygį už paslaugą pagal galiojančią kainyną;

12.3. pakeisti paslaugos teikimo laiką, jei tai susiję su *force majeure* aplinkybėmis (dėl techninių trikdžių ir pan.);

12.4. jei klientas nesutinka su paslaugos teikimo sąlygomis, nustatytais reikalavimais ar kainomis, neatitinka registracijos reikalavimų, Centras turi teisę vienašališkai atsisakyti teikti paslaugą.

13. Centro pareigos:

13.1. teikti paslaugas atsižvelgiant į mokinių praktinius įgūdžius ir žinias;

13.2. pateikti informaciją apie paslaugą ir paslaugos kainą;

13.3. analizuoti klientų atsiliepimus;

13.4. saugoti klientų duomenis;

13.5. aprūpinti kokybiškomis priemonėmis paslaugai suteikti, kad būtų užtikrinta paslaugos kokybė ir patenkinti kliento lūkesčiai;

13.6. paskirti darbuotoją, atsakingą už elektorinės sistemos administravimą;

13.7. sudaryti tinkamas sąlygas kokybiškai atlikti paslaugą.

14. Profesijos mokytojo pareigos:

14.1. užtikrinti, kad paslaugų teikimo metu mokiniams būtų teikiama reikalinga pagalba, garantuoti paslaugų kokybę;

14.2. teikti mokiniams konsultacijas ir paramą, kad paslauga būtų suteikta tinkamai, kad būtų patenkinti kliento lūkesčiai;

14.3. teikti paslaugą skirti mokinius, kurie turi atitinkamų žinių ir įgūdžių;

14.4. užtikrinti mokinių teikiamų paslaugų kokybę.

15. Profesijos mokytojo teisės:

15.1. iš anksto gauti informaciją apie planuojamą paslaugos teikimo datą ir laiką;

15.2. koordinuoti paslaugų teikimą pagal mokinių gebėjimus;

15.3. teikti pagalbą, jei kyla problemų;

15.4. užtikrinti, kad klientas gautų paslaugą, atitinkančią kokybės reikalavimus ir lūkesčius.

V SKYRIUS PRETENZIJŲ NAGRINĖJIMO TVARKA

16. Jei klientas nusprendė, kad paslauga neatitiko jo lūkesčių arba buvo kokių nors trūkumų, jis turi teisę pateikti pretenziją.

17. Pretenzija turi būti pateikta raštu per 5 darbo dienas nuo paslaugos gavimo datos.

18. Pretenzijos analizuojamos, klientui suteikiama informaciją apie priimtus sprendimus.

19. Jei pretenzija pagrįsta:

19.1. Centras imasi priemonių, kad ateityje paslaugos būtų teikiamos kokybiškai;

19.2. klientui, atsižvelgiant į situaciją, gali būti pasiūlyta kompensacija, t. y. grąžinta dalis už paslaugą sumokėtos pinigų sumos;

20. Kompensacija nesuteikiama, t. y. pinigai negrąžinami, už sunaudotas priemones (pvz., kosmetikos priemonės, dažus, masažo aliejus ir kt.).

21. Klientas turi užpildyti atitinkamą formą, kad galėtų gauti kompensaciją (2 priedas).

VI SKYRIUS BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

22. Taisyklės ir jų pakeitimai tvirtinami Centro direktoriaus įsakymu.

23. Su Taisyklėmis turi būti supažindinti visi klientai, kurie, pasirašydami sutikimą dėl paslaugos teikimo, patvirtina, kad susipažino su paslaugos teikimo sąlygomis prieš paslaugos teikimą.

SUDERINTA

Vilniaus paslaugų verslo profesinio mokymo centro metodikos tarybos
2025 m. kovo 19 d. posėdyje, protokolo Nr. 27V-4

Vilniaus paslaugų verslo profesinio
mokymo centro Klientų aptarnavimo taisyklės,
patvirtintos įsakymu Nr. 1V-105
1 priedas

(Sutikimo dėl paslaugos teikimo forma)

(Kliento vardas ir pavardė)

(kontaklinė informacija)

(paslaugos pavadinimas, teikimo data ir laikas)

**SUTIKIMAS
DĖL PASLAUGOS TEIKIMO**

2000-00-00

Aš, _____, patvirtinu, kad:
(kliento vardas, pavardė)

1. Suprantu, kad paslaugą teikia mokiniai, kurie dar nėra kvalifikuoti specialistai, ir esu informuotas (-a), kad mokiniai teikia paslaugas taikydami mokymo proceso metu pagal programą įgytas praktines žinias ir įgūdžius.
2. Suprantu, kad už sunaudotas priemones pinigai nėra grąžinami, ir nesikreipsiu dėl kompensacijos už sunaudotas medžiagas.
3. Aš sutinku su visomis paslaugų teikimo sąlygomis bei esu informuotas, kad paslauga gali neatitikti mano lūkesčių, nes ją teikia besimokantys mokiniai, o ne profesionalūs specialistai, ir nereikšiu pretenzijų dėl paslaugos kokybės.
4. Aš sutinku sumokėti už atliktą paslaugą nustatytą kainą.
5. Aš esu informuotas (-a) apie paslaugos rezultatus ir galimą neigiamą poveikį.
6. Suprantu paslaugos teikimo sąlygas, taisykles ir įsipareigoju jų laikytis.

(data)

(kliento parašas)

(kliento vardas, pavardė)

Vilniaus paslaugų verslo profesinio
mokymo centro Klientų aptarnavimo taisyklės,
patvirtintos įsakymu Nr. IV-105
2 priedas

VILNIAUS PASLAUGŲ VERSLO PROFESINIO MOKYMO CENTRAS

VPVPMC direktorei
Daivai Motiejūnaitei-Minkauskei

PATVIRTINIMAS, KAD PINIGAI KLIENTUI GRAŽINTI IR JIS NETURI PRETENZIJŲ

2000-00-00

Vilnius

Aš,, patvirtinu, kad gavau Eurų
(kliento vardas, pavardė) (įrašykite skaitmenimis ir žodžiais)

grąžinimą.....
(nurodyti priežastį)

Patvirtinu, kad man buvo grąžinti pinigai ir daugiau jokių pretenzijų dėl minėtos
paslaugos teikimo neturiu ir ateityje jų nereikšiu.

(data)

(kliento parašas)

(kliento vardas, pavardė)