

## **PROCEDURA REALIZACJI USŁUG SZKOLENIOWYCH ORAZ REGULAMIN SZKOLEŃ ORAZ PROCEDURA REKLAMACJI I POSTĘPOWANIA W PRZYPADKU WYSTĄPIENIA SYTUACJI NIEPRZEWIDZIANYCH**

### **§1**

#### **POSTANOWIENIA OGÓLNE**

Niniejsza procedura stanowi regulamin świadczenia usług szkoleniowych i ma na celu zapewnienie wysokiej jakości usług edukacyjnych poprzez ochronę praw Klienta oraz Instytucji Szkoleniowej.

### **§2**

#### **ORGANIZATOR SZKOLEŃ**

1. Organizatorem szkoleń jest podmiot prowadzący działalność szkoleniową, zwany dalej „Organizatorem” lub „Instytucją Szkoleniową”.
2. Dane kontaktowe Organizatora wskazywane są każdorazowo w ofercie szkoleniowej, umowie lub na stronie internetowej.
3. Organizator realizuje szkolenia otwarte oraz zamknięte, wykonując usługi szkoleniowe z należytą starannością, w zakresie i terminach określonych w zaakceptowanej ofercie lub umowie.

### **§3**

#### **ZASADY REKRUTACJI**

1. Zapisy na szkolenia odbywają się poprzez:
  - a) zgłoszenie mailowe,
  - b) formularz kontaktowy dostępny na stronie internetowej,
  - c) kontakt telefoniczny.
2. Po wstępnej akceptacji zgłoszenia Organizator przesyła formularz zgłoszeniowy oraz umowę szkoleniową. Odeślanie wypełnionych dokumentów oraz potwierdzenie płatności są równoznaczne z zakwalifikowaniem Uczestnika na szkolenie.
3. Liczba miejsc na szkolenia jest ograniczona, a o udziale decyduje kolejność zgłoszeń.
4. Uczestnikiem szkolenia może być wyłącznie osoba pełnoletnia.
5. Zgłoszenia może dokonać sam Uczestnik lub podmiot trzeci finansujący udział Uczestnika („Zgłaszający”).
6. O uczestnictwie w szkoleniu decyduje kolejność zapisów.

## §4

### WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG DROGĄ ELEKTRONICZNĄ

1. Organizator świadczy usługi zgodnie z niniejszym regulaminem lub indywidualną ofertą.
2. Uczestnik zobowiązuje się do przestrzegania postanowień regulaminu.
3. Zabronione jest dostarczanie treści:
  - a) powodujących zakłócenia w pracy systemów teleinformatycznych,
  - b) naruszających prawo, dobre obyczaje lub prawa osób trzecich.
4. Organizator informuje o planowanych przerwach technicznych z wyprzedzeniem.
5. Organizator zapewnia tajemnicę komunikacji elektronicznej, z wyjątkiem przypadków przewidzianych przepisami prawa lub niezbędnymi do realizacji usługi.

## §5

### SZCZEGÓLNE ZASADY ŚWIADCZENIA USŁUG W FORMIE ZDALNEJ

1. Usługi zdalne realizowane są w czasie rzeczywistym przy użyciu połączeń on-line.
2. Warunki techniczne udziału określone są w Karcie Usługi i obejmują m.in.:
  - a) platformę komunikacyjną,
  - b) wymagania sprzętowe i sieciowe,
  - c) wymagane oprogramowanie,
  - d) okres ważności linku.
3. Uczestnik dokonuje zapisu zgodnie z terminami wskazanymi w ofercie lub regulaminie projektu.
4. Uczestnik zobowiązany jest do podania aktualnego adresu e-mail.
5. Organizator zapewnia możliwość aktywnego udziału wszystkich Uczestników.
6. Materiały dydaktyczne mogą mieć formę elektroniczną.
7. Komunikacja z prowadzącym może odbywać się również za pośrednictwem czatu.
8. Dokumenty i ankiety mogą być przekazywane i uzupełniane elektronicznie.
9. Uczestnik zobowiązany jest do terminowego logowania, obecności oraz potwierdzania udziału.
10. Po zakończeniu szkolenia Organizator przekazuje dokument potwierdzający udział.
11. Uczestnik zobowiązany jest do współpracy w zakresie monitoringu usług, jeżeli wymagają tego przepisy lub warunki projektowe.
12. W zakresie nieuregulowanym zastosowanie mają pozostałe postanowienia regulaminu.

## §6

### ZOBOWIĄZANIA STRON

1. Klient ma prawo oczekiwać m.in.:
  - a) realizacji celów szkolenia,
  - b) profesjonalnego prowadzenia zajęć,
  - c) realizacji pełnego zakresu merytorycznego,
  - d) spełnienia warunków formalnych szkolenia.
2. Instytucja Szkoleniowa ma prawo oczekiwać m.in.:
  - a) aktywnego udziału Uczestników,
  - b) przestrzegania zasad szkoleniowych,
  - c) terminowego udziału i potwierdzania obecności,
  - d) realizacji obowiązków formalnych projektowych.
3. Organizator zobowiązuje się do realizacji usług z należytą starannością.

## §7

### UZYSKANIE CERTYFIKATU

1. Certyfikat ukończenia szkolenia przysługuje Uczestnikowi, który:
  - a) uzyska minimum 80% obecności,
  - b) zda test końcowy z wynikiem co najmniej 60%.

## §8

### REKLAMACJE

1. Klient ma prawo złożyć reklamację, jeżeli usługa została zrealizowana niezgodnie z ofertą lub umową.
2. Reklamacje rozpatrywane są indywidualnie.
3. Reklamacja składana jest w formie pisemnej lub elektronicznej.
4. Zgłoszenie powinno zawierać dane zgłaszającego, przedmiot reklamacji, uzasadnienie oraz oczekiwania.
5. Reklamację można złożyć w terminie 14 dni od zakończenia szkolenia.
6. Organizator rozpatruje reklamację w terminie do 14 dni roboczych, a w przypadkach szczególnych do 21 dni.
7. Klient ma prawo do odwołania się od decyzji.
8. Pozostałe kwestie regulują przepisy Kodeksu cywilnego.

## §9

### REKOMPENSATA

W przypadku uznania reklamacji Organizator może zaproponować:

- a. ponowne szkolenie,
- b. dodatkową formę wsparcia,
- c. zniżkę na kolejne szkolenie,
- d. dodatkowe materiały,

- e. częściowy lub całkowity zwrot kosztów.

## §10

### KODEKS CYWILNY

W sprawach nieuregulowanych zastosowanie mają przepisy Kodeksu cywilnego.

## §11

### PROCEDURA POSTĘPOWANIA W SYTUACJACH NIEPRZEWDZIANYCH

1. Organizator zapewnia przestrzeganie zasad BHP i PPOŻ.
2. W sytuacjach nadzwyczajnych trener niezwłocznie informuje Organizatora.
3. Organizator kontaktuje się z Klientem w celu ustalenia dalszych działań.
4. W przypadku niedyspozycji trenera Organizator może zmienić termin szkolenia.
5. W razie braku dostępności sali Organizator zapewnia salę zastępczą lub odwołuje szkolenie.
6. Osoby nietrzeźwe lub zakłócające przebieg szkolenia mogą zostać usunięte z zajęć.

**Sporządził i zatwierdził:**

Administrator / Organizator Szkolenia

.....