

REGULAMIN REALIZACJI USŁUG ROZWOJOWYCH

I. Postanowienia ogólne

1. Regulamin określa rodzaje, zakres, warunki świadczenia usług rozwojowych przez firmę „Dariusz Pierzak – Szkolenia Projekty Doradztwo”, warunki zamawiania tych usług, warunki zawierania umów o świadczenie takich usług, tryb postępowania reklamacyjnego oraz zasady postępowania na wypadek wystąpienia nieprzewidzianych okoliczności
2. Zamawiając usługę rozwojową Uczestnik potwierdza, iż zapoznał się z postanowieniami niniejszego regulaminu oraz akceptuje wszystkie jego postanowienia

II. Definicje

1. Regulamin – oznacza niniejszy dokument
2. Usługodawca – „Dariusz Pierzak – Szkolenia Projekty Doradztwo” z siedzibą w Myślenicach, Ujejskiego 316, NIP: 657-157-37-03, Regon: 122765797
3. Trener/Coach/Mentor/Doradca/Facylitator/Moderator – osoba posiadająca odpowiednie doświadczenie i kompetencje do realizacji usług rozwojowych w imieniu Usługodawcy
4. Uczestnik/Zamawiający – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, która korzysta z zamówionej usługi rozwojowej
5. Usługa rozwojowa – działania podejmowane przez Usługodawcę wraz z Uczestnikiem, których celem jest rozwój wiedzy, umiejętności oraz budowa postaw Uczestnika. Mogą one mieć charakter szkolenia, doradztwa, coachingu, mentoringu, moderacji, facylitacji, itp.). Usługa rozwojowa może mieć charakter otwarty (dostępna dla wszystkich w momencie pojawienia się oferty realizacji usługi rozwojowej) lub zamknięty (realizowana na zlecenie Zamawiającego usługę rozwojową)
6. Oferta – dokument określający zakres dostępnych do realizacji przez Usługodawcę usług rozwojowych wraz z warunkami ich świadczenia (termin, miejsce, koszt, itp.)
7. Zgłoszenie – dokument potwierdzający zgłoszenie udziału Uczestnika w usłudze rozwojowej
8. Umowa – dokument, w którym Usługodawca i Uczestnik uzgadniają i potwierdzają warunki realizacji usługi szkoleniowej i uczestnictwa w niej. Na podstawie umowy następuje rozliczenie kosztów realizacji usługi szkoleniowej i określa ona również zasady postępowania reklamacyjnego. Umowa zostaje każdorazowo przesłana Zamawiającemu/Uczestnikowi przed rozpoczęciem realizacji usługi rozwojowej

III. Realizacja usług rozwojowych

1. Usługi rozwojowe o charakterze otwartym realizowane są na podstawie oferty zamieszczonej na stronach internetowych Usługodawcy, natomiast usługi rozwojowe o charakterze zamkniętym realizowane są w zakresie i na warunkach uzgodnionych każdorazowo przez Usługodawcę z Zamawiającym
2. Warunkiem realizacji usługi rozwojowej o charakterze otwartym jest przesłanie ogłoszenia na wskazany w nim adres poczty elektronicznej oraz podpisanie umowy, jeżeli usługa trwa dłużej niż 16 godzin edukacyjnych
3. Warunkiem realizacji usługi rozwojowej o charakterze zamkniętym jest podpisanie umowy
4. W przypadku realizacji usług rozwojowych o charakterze otwartym Usługodawca zastrzega sobie prawo:
 - a) do zamknięcia listy uczestników, jeżeli liczba chętnych przekroczy liczbę wolnych miejsc



- b) do zmiany organizacji usługi rozwojowej w zakresie miejsca jej realizacji, harmonogramu, realizującego usługę rozwojową (na osobę o równorzędnych kwalifikacjach), przy czym zmiany nie mogą dotyczyć programu usługi, ceny za usługę
 - c) do odwołania usługi jeżeli do realizacji usługi nie zgłosi się wymagana minimalna ilość uczestników lub w przypadku zaistnienia siły wyższej
5. W przypadku odwołania usługi rozwojowej zgodnie z pkt. III. 4c) Uczestnik otrzymuje informację o tym drogą telefoniczną i elektroniczną. Usługodawca zwraca Uczestnikom wpłacone na poczet realizacji usługi kwoty. Kwoty te za zgodą Uczestnika mogą zostać również zaliczone na poczet jego uczestnictwa w takiej samej usłudze ale w innym terminie lub w innej usłudze rozwojowej świadczonej przez usługodawcę
 6. Uczestnik ma prawo do rezygnacji z usługi rozwojowej po uprzednim powiadomieniu Usługodawcy drogą elektroniczną najpóźniej na 10 dni przed planowaną datą jej realizacji.
 7. Usługodawca realizuje usługę rozwojową:
 - a) zgodnie z programem i warunkami przedstawionymi w ofercie
 - b) przy zapewnieniu odpowiednich warunków (miejsce realizacji usługi adekwatne do jej charakteru, powierzchnia sali dopasowana do liczby uczestników, dostęp do światła, komfortowa temperatura, brak hałasu zakłócającego pracę, dostęp do zaplecza sanitarnego); warunki te mogą nie zostać spełnione przy realizacji usługi na warunkach określonych przez Zamawiającego
 - c) przy użyciu adekwatnych do charakteru i tematyki usługi pomocy dydaktycznych i metod szkoleniowych
 - d) zapewniając uczestnikowi dostęp do materiałów rozwojowych
 - e) potwierdzając uzyskane przez uczestnika w wyniku realizacji usługi rozwojowej kwalifikacje stosownym zaświadczeniem (jeżeli zasadne)
 - f) stosując adekwatne do usługi metody jej ewaluacji dla celów doskonalenia programu oraz kadry prowadzącej
 - g) zapewniając wsparcie w trakcie realizacji usługi i po jej zakończeniu (do 3 miesięcy)
 8. Uczestnik zobowiązany jest uczestniczyć w realizacji usługi rozwojowej w sposób aktywny, wykazując postawę która nie utrudnia/uniemożliwia trenerowi lub innym uczestnikom uczestnictwa w usłudze

IV. Własność i prawa autorskie

Wszelkie materiały powstałe na użytek i w trakcie realizacji usługi rozwojowej chronione są prawem autorskim i uczestnik może je przechowywać oraz używać wyłącznie na swój użytek w celach niekomercyjnych z zachowaniem informacji o źródle pochodzenia materiałów. Wykorzystanie tych materiałów do celów innych niż na użytek własny lub komercyjnych wymaga każdorazowo pisemnej zgody Usługodawcy pod rygorem odpowiedzialności

V. Postępowanie reklamacyjne

1. Uczestnik ma prawo do składania reklamacji dotyczących usług rozwojowych w terminie 14 dni kalendarzowych od daty zakończenia świadczenia usługi rozwojowej.
2. Reklamacja dotycząca usługi rozwojowej musi zostać złożona w formie pisemnej listem poleconym, faksem lub osobiście na adres Usługodawcy wskazany w niniejszym regulaminie. Za datę złożenia reklamacji o której mowa w pkt 1 powyżej uznaje się datę stempla pocztowego lub datę wpływu faksu lub złożenia osobiście
3. Zgłoszenie reklamacyjne powinno zawierać:



- a) Nazwę/imię i nazwisko uczestnika
 - b) Adres siedziby/miejsce zamieszkania uczestnika
 - c) Przedmiot reklamacji (nazwa usługi, termin, miejsce, itp.)
 - d) Uzasadnienie dla złożenia reklamacji
 - e) Oczekiwania uczestnika co do formy rozpatrzenia reklamacji przez Usługodawcę
4. Zgłoszona reklamacja zostanie rozpatrzona przez Usługodawcę nie później niż w ciągu 14 dni kalendarzowych liczonych od momentu jej otrzymania. W uzasadnionych przypadkach (konsultacje prawne, opinia rzeczoznawcy, itp.) czas rozpatrzenia reklamacji może ulec wydłużeniu. O czasie, sposobie i decyzji co do rozpatrzenia reklamacji usługodawca zostanie powiadomiony drogą pocztową listem poleconym i drogą elektroniczną
 5. W przypadku pozytywnego rozpatrzenia reklamacji Usługodawca przewiduje następujące formy rekompensaty:
 - a) całkowity lub częściowy zwrot kosztów usługi rozwojowej
 - b) ponowne wykonanie usługi lub jej części
 - c) inne uzgodnione indywidualnie formy rekompensaty
 6. Usługodawca zastrzega sobie prawo do pozostawienia reklamacji bez rozpatrzenia jeżeli reklamacja zostanie złożona po przekroczeniu terminu, o którym mowa w pkt 1 powyżej lub będzie wynikać z nieznamości postanowień niniejszego regulaminu
 7. Jeżeli zgłoszenie reklamacyjne nie będzie zawierało któregośkolwiek z elementów opisanych w pkt 3 powyżej Usługodawca wyznaczy Uczestnikowi dodatkowy 7-dniowy termin na złożenie poprawnego zgłoszenia reklamacyjnego

VI. Sytuacje nieprzewidziane, siła wyższa

1. W przypadku wystąpienia przyczyn niezależnych od Usługodawcy ma on prawo do:
 - a) odwołania usługi lub zmiany terminu usługi, a uczestnik zostanie niezwłocznie powiadomiony o tym fakcie drogą elektroniczną, telefoniczną. Uczestnik ustali wraz z Usługodawcą nowy termin usługi a w przypadku braku zgody uczestnika na nowy termin ma on prawo żądać zwrotu wpłaconej kwoty pomniejszonej o poniesione przez Usługodawcę racjonalne koszty organizacji usługi, których poniesienie było niezbędne dla zapewnienia jej organizacji
 - b) wyznaczenia w porozumieniu z uczestnikiem zastępstwa trenera o równoważnych kompetencjach jeżeli pierwotnie wyznaczony do realizacji usługi trener nie może jej zrealizować
 - c) zmiany w porozumieniu z Uczestnikiem miejsca realizacji usługi rozwojowej

VII. Postanowienia końcowe

1. Usługodawca zastrzega sobie prawo do jednostronnej modyfikacji i zmian w regulaminie
2. W sprawach nieuregulowanych niniejszym regulaminem oraz innymi szczegółowymi regulaminami zastosowanie znajdują przepisy kodeksu cywilnego
3. Wszelkie spory wynikłe między Usługodawcą a Uczestnikami związane z wykonywaniem postanowień niniejszego regulaminu strony zobowiązują się rozstrzygać polubownie na drodze mediacji. W przypadku braku porozumienia strony poddają spory pod rozstrzygnięcie sądu powszechnego właściwego dla siedziby Usługodawcy

