



REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG DORADCZYCH

§1

Postanowienia ogólne

1. Niniejszy regulamin (zwany dalej Regulaminem) określa warunki świadczenia Usług Doradczych, warunki zawierania Umów, a także tryb postępowania reklamacyjnego.
2. Wykonawcą Usług Doradczych jest firma: CENTRUM ROZWOJU BIZNESU ANSUZ SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ (dalej zwana Wykonawcą).

§ 2.

Definicje użyte w Regulaminie

1. Regulamin – oznacza niniejszy dokument.
2. Wykonawca – CENTRUM ROZWOJU BIZNESU ANSUZ SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ.
3. Usługa Doradcza – każda usługa doradcza świadczona przez Wykonawcę, prowadzona z użyciem różnych metod i form mających na celu wdrożenie rozwiązań, które przyniosą Zamawiającemu ekonomiczne korzyści.
4. Zamawiający – przedsiębiorstwo zamawiające usługę doradczą swojej firmie.
5. Umowa – umowa cywilnoprawna, której przedmiotem są usługi doradcze;
6. Doradca – osoba przeprowadzająca usługę doradczą.

§ 3.

Warunki zawierania umów i płatności

1. Umowa o świadczenie Usług Doradczych zostaje zawarta po zaakceptowaniu niniejszego Regulaminu przez Zamawiającego.
2. W zamian za przeprowadzone szkolenie Wykonawcy przysługuje wynagrodzenie określone w umowie.
3. Wynagrodzenie zostanie zapłacone na podstawie faktury VAT wystawionej przez Wykonawcę w ciągu 14 dni od daty zakończenia Usługi Doradczej.

§ 4.

Zobowiązania Stron

1. Do obowiązków CENTRUM ROZWOJU BIZNESU ANSUZ SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ należy:
 - a) Przeprowadzenie na rzecz Zamawiającego Usługi Doradczej w zakresie określonym w umowie.
 - b) Zapewnienie wykwalifikowanego Doradcy do przeprowadzenia Usługi Doradczej.
 - c) Wypełniania obowiązków związanych z udzielaniem wsparcia w sposób uczciwy i rzetelny, dostępny i niedyskryminujący, zgodnie z posiadaną wiedzą.
 - d) Zachowanie w tajemnicy wszystkich informacji i dokumentów ujawnionych lub opracowanych w trakcie czynności doradczych.
 - e) Przygotowanie programu Usługi Doradczej.
 - f) Przygotowanie harmonogramu Usługi Doradczej.
 - g) Zapewnienie dostępu do platformy komunikacyjnej w przypadku usługi zdalnej.



- h) Przeprowadzenie ewaluacji Usługi Doradczej pod kątem: osiągnięcia zakładanych celów, doboru materiału i metod doradczych oraz pracy doradcy, w postaci anonimowych ankiet.
 - i) Wystawienie każdemu uczestnikowi usługi doradczej zaświadczenia potwierdzającego uczestnictwo w Usłudze Doradczej.
 2. Zamawiający zobowiązuje się:
 - a) Przestrzegania ustalonych terminów spotkań z Doradcą.
 - b) Potwierdzania obecności na spotkaniach.
 - c) Aktywnego uczestniczenia w spotkaniach z Doradcą.
 - d) Informowania o braku możliwości uczestniczenia w spotkaniu z Doradcą w zaplanowanym terminie.
 - e) Zapłacić Wykonawcy za Usługę Doradczą.
 - f) Uczestniczenia w ewaluacji Usługi Doradczej.
 3. Każda ze stron jest uprawniona do zmiany terminu Usługi Doradczej bez ponoszenia z tego tytułu żadnych konsekwencji, nie później niż na 5 dni roboczych przed dniem jego rozpoczęcia.
 4. Informacja o odwołaniu Usługi Doradczej wymaga formy pisemnej i powinna być skierowana do osoby odpowiedzialnej za realizację zamówienia wskazanego w umowie.
 5. W przypadku odwołania szkolenia, jeśli nie wynikało ono z przyczyn siły wyższej bądź z innych, za które Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności Zamawiający ma prawo do otrzymania zwrotu kosztu Usługi Doradczej. Zamawiający nie może domagać się dodatkowej rekompensaty za straty poniesione w wyniku przesunięcia terminu lub odwołania Usługi Doradczej.

§ 5.

Postępowanie reklamacyjne

1. Zamawiający ma prawo do:
 - a) Otrzymania rzetelnej analizy przedsiębiorstwa, obejmującej: analizę strategii firmy, wykonanie diagnozy potrzeb rozwojowych, określenie luk kompetencyjnych pracowników, opracowanie Planu Działania oraz Harmonogramu jego wykonania.
 - b) Zagwarantowania komfortowych warunków do współpracy z Doradcą.
 - c) Kompetentnego Doradcy, który będzie posiadał adekwatną, merytoryczną wiedzę i umiejętności do przeprowadzenia usługi doradczej w sposób profesjonalny, zgodny ze specyfiką usług doradczych dla przedsiębiorstw.
 - d) Spełnienia wszystkich formalnych warunków umowy.
2. Wykonawca ma prawo oczekiwać, że:
 - a) Zamawiający zaangażuje się w proces doradztwa i będzie czynnie uczestniczyć we wszystkich przygotowanych przez doradcę zadaniach i ćwiczeniach.
 - b) Zamawiający udostępni Doradcy wszystkie informacje oraz dokumenty niezbędne do rzetelnego przeprowadzenia Usługi Doradczej.
 - c) Zostaną spełnione inne formalne warunki umowy.
 - d) W przypadku Usług Doradczych realizowanych w ramach projektów dofinansowanych z funduszy unijnych uczestnicy dopełnią wszystkich formalności przewidzianych regulaminem projektu.
3. Zamawiający ma prawo do złożenia reklamacji dotyczących Usług Doradczych, jeśli ma jakiegokolwiek zastrzeżenia do kwestii zawartych w pkt.1.
4. Reklamacja powinna być złożona w formie pisemnej listem poleconym za pośrednictwem poczty, drogą mailową na adres biuro@ansuz.com.pl lub doręczona osobiście do biura firmy.
5. Reklamację można złożyć najpóźniej w ciągu 14 dni kalendarzowych od daty zakończenia Usługi Doradczej.
6. Pismo reklamacyjne powinno zawierać:



- a) Dane kontaktowe do Zamawiającego, zgłaszającego reklamację (imię i nazwisko lub nazwę firmy, adres, telefon, e-mail).
 - b) Nazwę i datę Usługi Doradczej, wobec której zgłasza się zastrzeżenie.
 - c) Przedmiot reklamacji – opis zgłoszonego problemu.
 - d) Uzasadnienie reklamacji.
 - e) Proponowany sposób rozwiązania sprawy.
7. Zgłoszona reklamacja zostanie rozpatrzona nie później niż w ciągu 10 dni roboczych od momentu otrzymania przez Wykonawcę pisma reklamacyjnego. W przypadkach wymagających dodatkowych czynności wyjaśniających, czas rozpatrywania reklamacji może ulec wydłużeniu do maksymalnie 21 dni roboczych.
 8. Wykonawca zastrzega sobie prawo do pozostawienia reklamacji bez rozpatrzenia, jeżeli reklamacja została złożona po przekroczeniu terminu o którym mowa w pkt. 5 lub jeżeli reklamacja wynika z nieznanomości powyższych zasad.
 9. Wykonawca ma prawo zwrócić się do składającego reklamację o dodatkowe pisemne wyjaśnienia.
 10. Decyzja dotycząca reklamacji z ewentualną propozycją rekompensaty, w przypadku, gdy reklamacja jest zasadna, zostanie przesłana składającemu reklamację listem poleconym, pocztą tradycyjną na podany przez niego adres.
 11. Możliwe formy rekompensaty:
 - a) W przypadku błędnie wystawionego Zaświadczenia, Wykonawca zobowiązuje się niezwłocznie po wpłygnięciu zgłoszenia wystawić poprawny dokument i przesłać go na adres uczestnika/zamawiającego.
 - b) W przypadku niestawienia się Doradcy w dniu realizacji usługi bez wcześniejszego powiadomienia uczestnika o zmianie terminu/odwołania usługi – zwrot kosztów usługi.
 12. Pozostałe kwestie związane z reklamacją normowane są przez Kodeks Cywilny

§ 6.

Prawa autorskie

1. Dostarczony Zamawiającemu raport diagnozy oraz pozostałe dokumenty, powstałe w wyniku Usługi Doradczej, przechodzą na własność Zamawiającego z chwilą ich przekazania.
2. Wszelkie materiały powstałe w trakcie Usługi Doradczej można przechowywać oraz drukować wyłącznie na użytek prywatny i w celach niekomercyjnych z zachowaniem informacji o źródle pochodzenia materiałów.
3. Zamawiający, jak i pozostali Uczestnicy Usługi Doradczej, mają zakaz nagrywania i utrwalania, całości jak i części spotkań z Doradcą.

§ 7.

Ochrona danych osobowych i wizerunku

1. W myśl ustawy o ochronie danych osobowych z dnia 10 maja 2018r. (Dz. U. z 2018r. poz. 1000), składając zamówienie Uczestnik wyraża zgodę na umieszczenie swoich danych osobowych w bazie Wykonawcy. Dane osobowe przetwarzane są w celu realizacji zobowiązań Wykonawcy wobec Zamawiającego. Podanie danych osobowych przez Zamawiającego oraz zgoda na ich przetwarzanie są niezbędne do zrealizowania Usługi Doradczej.
2. Zamawiający podaje swoje dane dobrowolnie, ale działanie te jest niezbędnym warunkiem uczestnictwa w Usłudze Doradczej.
3. Zamawiający ponosi odpowiedzialność za podanie nieprawdziwych danych osobowych.
4. Zamawiającemu przysługuje prawo wglądu do swoich danych, ich poprawiania i uzupełniania.
5. Dane osobowe Zamawiającego będą przechowywane przez okres 5 lat, od początku roku następującego po roku obrotowym realizacji zamówionej Usługi Doradczej, zgodnie przepisami prawa podatkowego.



CENTRUM ROZWOJU BIZNESU
ANSUZ



§ 8.

Postanowienia końcowe

1. Regulamin wchodzi w życie z dniem 02.01.2023r. i zostaje wprowadzony na czas nieokreślony.
2. Wykonawca zastrzega sobie prawo do zmiany regulaminu. O jego zmianie, każdy Zamawiający zostanie poinformowany. Umowy podpisane przed wprowadzeniem zmian do niniejszego Regulaminu będą realizowane na podstawie zapisów obowiązujących w dniu podpisania Umowy.
3. W sprawach nieuregulowanych niniejszym regulaminem zastosowanie znajdują przepisy Kodeksu Cywilnego.
4. Wszelkie spory wynikłe między Wykonawcą a Zamawiającym związane z wykonywaniem postanowień niniejszego Regulaminu strony zobowiązują się rozstrzygnąć w drodze przyjaznych negocjacji. W przypadku braku porozumienia, spory rozstrzygane będą przez sąd właściwy dla siedziby Wykonawcy.