



## REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG SZKOLENIOWYCH

na sali i w czasie rzeczywistym przez Internet

### §1

#### Postanowienia ogólne

1. Niniejszy regulamin (zwany dalej Regulaminem) określa warunki świadczenia Usług Szkoleniowych, warunki zawierania Umów, a także tryb postępowania reklamacyjnego.
2. Wykonawcą Usług Szkoleniowych 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. Szkolenie – każda usługa szkoleniowa świadczona przez Wykonawcę, prowadzona z użyciem różnych metod i mająca różne formy
  - a) Szkolenia Na Żywo zwane również Szkoleniem Online prowadzone z wykorzystaniem technik i metod kształcenia na odległość z bezpośrednim udziałem trenera w czasie rzeczywistym
  - b) Szkolenie Video szkolenie prowadzone z wykorzystaniem technik i metod kształcenia na odległość bez obecności trenera, z użyciem plików multimedialnych będących własnością Wykonawcy
  - c) Szkolenie zamknięte – usługa zorganizowana dla Zamawiającego, która zostanie zrealizowana w ustalonym terminie, na podstawie indywidualnej umowy;
4. Zamawiający – osoba fizyczna lub prawna zakwalifikowana na szkolenie otwarte lub jednostka zamawiająca szkolenie zamknięte
5. Uczestnik – uczestniczący w szkoleniu: zamawiający będący osobą fizyczną lub osoba fizyczna zgłoszona przez zamawiającego
6. Umowa – umowa cywilnoprawna, której przedmiotem są usługi szkoleniowe;
7. Trener – osoba przeprowadzająca Szkolenie
8. Platforma Edukacyjna – platforma edukacyjna, na której udostępniane jest Uczestnikowi przez Wykonawcę Szkolenie lub Wykład prowadzone z wykorzystaniem technik i metod kształcenia na odległość

### § 3.

#### Warunki zawierania umów i płatności

1. Umowa o świadczenie Usług Szkoleniowych 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 szkolenia.



#### **§ 4. Zobowiązania Stron**

1. Do obowiązków CENTRUM ROZWOJU BIZNESU ANSUZ SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ należy:
  - a) Przeprowadzenie na rzecz Zamawiającego Szkolenia w zakresie określonym w umowie.
  - b) Zapewnienie wykwalifikowanej kadry dydaktycznej do przeprowadzenia Szkolenia.
  - c) Przygotowanie programu Szkolenia.
  - d) Przygotowanie harmonogramu Szkolenia.
  - e) Zapewnienie pomieszczenia w przypadku usługi stacjonarnej.
  - f) Zapewnienie dostępu do platformy edukacyjnej w przypadku usługi zdalnej.
  - g) Dostarczenie każdemu Uczestnikowi szkolenia materiałów szkoleniowych.
  - h) Przeprowadzenie walidacji Uczestników szkolenia pod kątem zakładanych efektów uczenia się.
  - i) Przeprowadzenie ewaluacji szkolenia pod kątem: osiągnięcia zakładanych celów, doboru materiału i metod szkoleniowych, organizacji zaplecza i procesu szkoleniowego oraz pracy trenera w postaci anonimowych ankiet.
  - j) Wystawienie każdemu Uczestnikowi zaświadczenia potwierdzającego uczestnictwo w Szkoleniu oraz zdobyte kompetencje.
  
2. Uczestnik Szkolenia / Zamawiający zobowiązuje się:
  - a) Uczestniczyć w Szkoleniu, przestrzegając punktualności i stosując się do poleceń Wykonawcy i trenerów, nie zakłócać porządku i spokoju w trakcie trwania zajęć.
  - b) Przestrzegać ogólnie przyjętych zasad współżycia społecznego.
  - c) Zapłacić Wykonawcy za Usługę Szkoleniową.
  - d) Uczestnik szkolenia / zamawiający w okresie obowiązującej umowy powinien informować Wykonawcę pisemnie lub za pomocą poczty elektronicznej o każdej zmianie swojego adresu .
3. Każda ze stron jest uprawniona do zmiany terminu szkolenia bez ponoszenia z tego tytułu żadnych konsekwencji nie później niż na 5 dni roboczych przed dniem jego rozpoczęcia.
4. Informacja o odwołaniu szkolenia wymaga formy pisemnej i skierowana do osoby odpowiedzialnej za realizację zamówienia wskazanej 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 szkolenia. Uczestnik / Zamawiający nie może domagać się dodatkowej rekompensaty za straty poniesione w wyniku przesunięcia terminu lub odwołania szkolenia.

#### **§ 5. Postępowanie reklamacyjne**

1. Klient (uczestnik szkolenia lub podmiot zamawiający) ma prawo oczekiwać, że:
  - a) Zostaną osiągnięte zamierzone efekty szkolenia.
  - b) Zostaną zagwarantowane komfortowe warunki do nauki i pracy szkoleniowej.
  - c) Prowadzący szkolenie (trener) będzie posiadał adekwatną, merytoryczną wiedzę dotyczącą szkolenia oraz będzie prowadził usługę szkoleniową w sposób profesjonalny zgodny ze specyfiką kształcenia osób dorosłych.
  - d) W trakcie szkolenia zostanie zrealizowany cały przewidziany program szkolenia.
  - e) Zostaną spełnione inne formalne warunki umowy.



2. Wykonawca ma prawo oczekiwać, że:
  - a) Uczestnicy szkolenia zaangażują się w proces kształcenia i będą czynnie uczestniczyć we wszystkich przygotowanych przez trenera zadaniach i ćwiczeniach.
  - b) Uczestnicy zaakceptują i dostosują się do ustalonych w czasie szkolenia reguł.
  - c) Zostaną spełnione inne formalne warunki umowy.
  - d) W przypadku szkoleń realizowanych w ramach projektów dofinansowanych z funduszy unijnych w ramach EFS uczestnicy dopełnią wszystkich formalności przewidzianych regulaminem projektu.
3. Każdy uczestnik szkolenia lub podmiot zamawiający ma prawo do złożenia reklamacji dotyczących usług szkoleniowych, 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](mailto:biuro@ansuz.com.pl) lub doręczona osobiście do biura firmy.
5. Reklamację można złożyć najpóźniej w ciągu 14 dni kalendarzowych od daty zakończenia szkolenia.
6. Pismo reklamacyjne powinno zawierać:
  - a) Dane kontaktowe do uczestnika/zamawiającego, zgłaszającego reklamację (imię i nazwisko lub nazwę firmy, adres, telefon, e-mail).
  - b) Nazwę i datę usługi szkoleniowej, 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 niezadowolenia uczestników - bezpłatne, dodatkowe materiały dydaktyczne.
  - b) W przypadku błędnie wystawionego Zaświadczenia, Wykonawca zobowiązuje się niezwłocznie po wpłynięciu zgłoszenia wystawić poprawny dokument i przesłać go na adres uczestnika/zamawiającego.
  - c) W przypadku niestawienia się trenera 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. Dostarczane Uczestnikom/Zamawiającemu materiały szkoleniowe przechodzą na ich własność z chwilą ich przekazania.
2. Przeniesienie własności egzemplarza materiałów szkoleniowych nie powoduje przejścia autorskich praw majątkowych do materiałów szkoleniowych.
3. Treść materiałów szkoleniowych jest chroniona prawami autorskimi (Ustawa z dn. 04.02.1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych (Dz. U. z 2000 r. Nr 80, poz. 904 z póź. Zm.)), a ich reprodukcja, rozpowszechnianie, modyfikowanie, tłumaczenie na języki obce lub jakakolwiek dystrybucja jest zabroniona.



4. Wszelkie materiały powstałe w trakcie szkolenia i upublicznione przez Wykonawcę można przechowywać oraz drukować wyłącznie na użytek prywatny i w celach niekomercyjnych z zachowaniem informacji o źródle pochodzenia materiałów.
5. Materiały szkoleniowe są wykorzystywane w sposób respektujący prawa autorskie osób trzecich i zawierają odwołanie do źródła i autora przywoływanych treści.
6. Uczestnik ma zakaz nagrywania i utrwalania, całości jak i części szkolenia.

## **§ 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 Uczestnika. Podanie danych osobowych przez Uczestnika oraz zgoda na ich przetwarzanie są niezbędne do zrealizowania Usługi Szkoleniowej.
2. Uczestnik podaje swoje dane dobrowolnie, ale działanie te jest niezbędnym warunkiem uczestnictwa w Usłudze szkoleniowej.
3. Uczestnik ponosi odpowiedzialność za podanie nieprawdziwych danych osobowych.
4. Uczestnikowi przysługuje prawo wglądu do swoich danych, ich poprawiania i uzupełniania.
5. Dane osobowe Uczestnika będą przechowywane przez okres 5 lat, od początku roku następującego po roku obrotowym realizacji zamówionego szkolenia, zgodnie z przepisami prawa podatkowego.

## **§ 8.**

### **Postanowienia końcowe**

1. Regulamin wchodzi w życie z dniem 04.05.2022r. i zostaje wprowadzony na czas nieokreślony.
2. Wykonawca zastrzega sobie prawo do zmiany regulaminu. O jego zmianie, każdy Zamawiający/Uczestnik 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.