

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG

§1 DEFINICJE

1. Instytucja Szkoleniowa – Podmiot świadczący usługi szkoleniowe bądź doradcze.
2. Karta Usług – oferta na usługę zawierające wszystkie podstawowe informacje o niej.
3. Uczestnik Instytucjonalny – mikro, małe lub średnie przedsiębiorstwo (MŚP) w rozumieniu rozporządzenia Komisji (UE) nr 651/2014 z dnia 17 czerwca 2014 r. uznającego niektóre rodzaje pomocy za zgodne z rynkiem wewnętrznym w zastosowaniu art. 107 i 108 Traktatu (Dz. Urz. UE L187 z 26.06.2014 r.). Jeden Uczestnik Instytucjonalny może zgłosić wielu Uczestników Indywidualnych. Zgłaszający pokrywa koszty udziału Uczestnika Indywidualnego w usługach.
4. Uczestnik Indywidualny – są to osoby pełnoletnie zatrudnione w przedsiębiorstwie MŚP.
5. Umowa na realizację usługi - umowa zawierana pomiędzy Instytucją Szkoleniową a Przedsiębiorcą (MŚP), określająca warunki współpracy, realizacji i rozliczania usług rozwojowych.

§2 POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Poniższa procedura stanowi „Regulamin świadczenia usług” i ma na celu wspieranie jakości usług edukacyjnych poprzez ochronę praw klienta jak i instytucji szkoleniowej.
2. Regulamin świadczenia usług, organizowanych przez Focusside Dominika Szymańska, zwany dalej „Regulaminem”, określa zasady naboru uczestników szkoleń, realizacji usług, reklamacji i warunków współpracy.

§3 PODMIOT ŚWIADCZĄCY USŁUGI

1. Podmiotem świadczącym usługi jest FOCUSIDE DOMINIKA SZYMAŃSKA, z siedzibą w Kościanie 64-000, ul. Różana 13, NIP 6981858687, REGON: 389315080.
2. Adres korespondencyjny przedsiębiorstwa to: Kościan, ul. Różana, nr 13, 64-000, poczta Kościan. Adres e-mail do korespondencji to office@focusside.com.
3. Firma organizuje zarówno usługi otwarte, jak i zamknięte, wykonując usługi szkoleniowe i doradcze z należytą starannością w zakresie i terminach szczegółowo opisanych w przedstawionej i zaakceptowanej ofercie szkolenia.

§4 ZASADY WSPÓŁPRACY

1. Zgłoszenie chęci współpracy odbywa się poprzez:
 - a) Zgłoszenie w formie mailowej na adres mailowy office@focusside.com,
 - b) Wypełnienie formularza kontaktowego znajdującego się na stronie internetowej focusside.com,
 - c) Telefonicznie - dzwoniąc pod numer telefonu znajdujący się na stronie internetowej,
 - d) Zgłoszenie w social mediach, w tym Facebook – informacje podane na stronie internetowej.
2. Zasady Rekrutacji:

- a) Zaakceptowanie niniejszego dokumentu: „REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG”. Zgłoszenie kilku Uczestników Indywidualnych przez jednego Uczestnika Instytucjonalnego jest równoznaczne z oświadczeniem przez tego Uczestnika Instytucjonalnego, że wszyscy Uczestnicy Indywidualni zapoznali się z treścią dokumentu: „REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG” i akceptują jego postanowienia.
 - b) Podmiot świadczący usługi dostarczy Uczestnikowi Instytucjonalnemu dokumenty: „Umowa Powierzenia Danych Osobowych”, wraz z załącznikiem 1. – „Klauzula RODO” oraz „Formularz Zgłoszeniowy” w terminie 5 dni roboczych od nawiązania kontaktu z Uczestnikiem Instytucjonalnym.
 - c) Uczestnik Instytucjonalny dostarczy podpisane dokumenty: „Umowa Powierzenia Danych Osobowych” (podpisane przez osobę uprawnioną do reprezentowania przedsiębiorstwa) wraz z załącznikiem 1. – „Klauzula RODO” (podpisane przez osobę uprawnioną do reprezentowania przedsiębiorstwa oraz każdą osobę oddelegowaną do udziału w usługach) oraz „Formularz Zgłoszeniowy” (wypełniony przez Uczestnika Instytucjonalnego) Podmiotowi świadczącemu usługi, w terminie do 10 dni roboczych przed planowanym rozpoczęciem usługi.
 - d) Zawarte w punkcie 2.c. dokumenty dostarczane są za pośrednictwem Uczestnika Instytucjonalnego. Brak dostarczenia wymaganych dokumentów: „Umowa Powierzenia Danych Osobowych” wraz z załącznikiem 1. – „Klauzula RODO”, skutkuje przejęciem odpowiedzialności przez Uczestnika Instytucjonalnego za przekazane informacje dotyczące Uczestników Indywidualnych.
 - e) Zarówno Uczestnik Instytucjonalny, jak i Indywidualny zobowiązują się do przekazania wszystkich dodatkowych informacji oraz wyjaśnień wymaganych od Instytucji Szkoleniowej w czasie trwania współpracy oraz po jej zakończeniu.
 - f) Uczestnik Instytucjonalny bądź Indywidualny zobowiązany jest do uzupełnienia bądź uaktualnienia danych przekazanych we wcześniejszych etapach rekrutacji oraz podpisania uaktualnionej dokumentacji.
3. Realizacja usług:
- a) Podmiot świadczący usługi przekazuje Uczestnikowi Instytucjonalnemu ofertę na przeprowadzenie usług w postaci przekazania Oferty Usługi do 7 dni roboczych przed planowanym rozpoczęciem usługi. Uwagi do przekazanej oferty należy zgłosić maksymalnie do 5 dni roboczych do godziny 14:00, przed planowanym rozpoczęciem usługi. Po tym terminie data oraz lokalizacja usługi nie mogą ulec zmianie.
 - b) Podmiot świadczący usługi przekazuje Uczestnikowi Instytucjonalnemu dokument „Umowa na przeprowadzenie usługi”, który powinien zostać podpisany przez osobę upoważnioną do reprezentacji Uczestnika Instytucjonalnego, a następnie przekazany Podmiotowi świadczącemu usługi w terminie do 3 dni roboczych przed planowanym rozpoczęciem usługi.
 - c) W przypadku usług realizowanych zdalnie, podmiot świadczący usługi przekazuje Uczestnikowi Instytucjonalnemu dane do logowania do wybranego komunikatora, na którym realizowana będzie usługa. Wybór komunikatora zależy od podmiotu świadczącego usługi. Dane do logowania na usługę zdalną zostaną przekazane Uczestnikowi Instytucjonalnemu najpóźniej na dzień roboczy przed planowanym rozpoczęciem usługi.
 - d) Z uwagi na sytuacje losowe, Podmiot świadczący usługi, w stałym kontakcie z Uczestnikiem Instytucjonalnym, może dokonać zmiany w warunkach oferty, w tym zmiany lokalizacji i terminu w terminie do 4 dni roboczych, a zmiany osoby

- prowadzącej usługę w terminie do 1 dnia roboczego przed planowanym terminem rozpoczęcia usługi.
- e) Organizowane usługi mają ograniczoną liczbę Uczestników Indywidualnych, a o uczestnictwie w usłudze decyduje kolejność zgłoszeń.
4. Rozliczenie usługi:
- a) Podmiot świadczący usługi przekazuje Uczestnikowi Instytucjonalnemu dokumenty po realizacji usługi, w tym: „lista obecności”, „protokół odbioru”, „zaświadczenie ukończenia usługi” wraz z certyfikatem, „anonimowe ankiety” oraz fakturę VAT płatną w terminie 2-tygodni od daty zakończenia usługi, dokumenty zostaną przesłane w terminie 3 dni roboczych od planowanego zakończenia usługi.
 - b) Uczestnik Instytucjonalny zobowiązany jest do uzupełnienia oraz podpisania wszystkich wymaganych dokumentów przesłanych przez Podmiot świadczący usługi po zakończeniu realizacji usługi, w terminie do 3 dni roboczych. Uczestnik Instytucjonalny zobowiązany jest również do terminowej zapłaty przesłanej faktury VAT oraz dostarczenia Podmiotowi świadczącemu usługi potwierdzenia wykonania przelewu w terminie zapłaty za daną fakturę.
 - c) Podmiot świadczący usługi zastrzega sobie prawo do uzupełnienia bądź dostarczenia dodatkowych dokumentów bądź wyjaśnień przez Uczestników w czasie trwania współpracy i po jego zakończeniu.

§5

ZOBOWIĄZANIA STRON

1. Klient ma prawo oczekiwać, że:

- a) zostaną spełnione założone cele szkolenia i/lub doradztwa,
- b) zostaną zapewnione komfortowe warunki pracy (jeśli za organizację usług odpowiadała firma szkoleniowa),
- c) prowadzący będzie posiadał wiedzę merytoryczną i praktyczną dotyczącą zagadnień szkoleniowych lub doradczych,
- d) prowadzący szkolenie bądź doradztwo przeprowadzi zajęcia w sposób profesjonalny zgodnie ze specyfiką kształcenia osób dorosłych,
- e) w czasie usługi zostanie zrealizowany zakres merytoryczny i praktyczny usługi,
- f) firma dołoży wszelkich starań, aby dopasować usługi do potrzeb klienta, szczególnie w przypadku realizacji szkolenia zamkniętego,
- g) firma spełni warunki formalne udziału w usłudze oraz zawartej umowy, w tym wyda materiały szkoleniowe i certyfikaty Uczestnikom,
- h) w przypadku wystąpienia sytuacji nieprzewidzianych firma szkoleniowa podejmie natychmiastowe działania, zgodnie z ustalonymi procedurami.

2. Instytucja szkoleniowa ma prawo oczekiwać, że:

- a) uczestnicy usługi w pełni zaangażują się w proces szkolenia lub doradztwa oraz będą brali udział w ćwiczeniach i zadaniach szkoleniowych, a także dostosują się do wspólnie ustalonych w czasie usług zasad tzw. „kontrakt szkoleniowy”,
- b) uczestnicy dostosują się do ustalonych w czasie usług reguł,
- c) uczestnicy wypełnią ankiety badania potrzeb w sposób umożliwiający dopasowanie programu usług, a w przypadku usług zamkniętych, klient udostępni wszystkie niezbędne informacje umożliwiające opracowanie programu usługi zgodnego z jego potrzebami,
- d) w razie zgłoszenia potencjalnie trudnych sytuacji lub zastrzeżeń dotyczących realizacji usługi (np. warunków na sali szkoleniowej zapewnionej przez Klienta, która może utrudnić realizację usługi) przez trenera lub firmę szkoleniową w formie notatki przed usługą, klient

ustosunkuje się do rekomendacji przed usługą, w celu uniknięcia trudnych sytuacji podczas usługi, lub też na drodze pisemnej poinformuje o podtrzymaniu swoich ustaleń, co wyklucza późniejszą reklamację,

e) klient dostarczy osobiście/pocztą tradycyjną/kurierem oryginały wymaganych dokumentów do biura firmy Focusside.

f) zostaną spełnione inne formalne warunki umowy.

§6

UZYSKANIE CERTYFIKATU

1. Każdy uczestnik usługi otrzyma certyfikat ukończenia usługi w przypadku, gdy:
 - a) Uzyska minimum 80% obecności podczas usługi,
 - b) ukończy pozytywnie test końcowy usługi (z minimum 60% pozytywnych odpowiedzi).

§7

REKLAMACJE

- 1) Klient ma prawo składania reklamacji usługi, jeżeli nie została ona zrealizowana zgodnie z ofertą usługi otwartej lub usługi zamkniętej.
- 2) Skarga lub reklamacja powinna zostać złożona w formie pisemnej na adres: FOCUSIDE DOMINIKA SZYMAŃSKA miejsc. Kościan, ul. Różana, nr 13, 64-000, poczta Kościan, na formularzu stanowiącym Załącznik nr 1 do niniejszej procedury za pośrednictwem poczty tradycyjnej lub poczty elektronicznej na adres mailowy: office@focusside.com.
- 3) Zgłoszenie reklamacyjne powinno zawierać nazwę firmy oraz imię i nazwisko uczestnika, dane kontaktowe osoby zgłaszającej reklamację, przedmiot reklamacji (nazwa usługi, termin i miejsce realizacji), uzasadnienie merytoryczne i formalne reklamacji, oczekiwania wobec firmy szkoleniowej i propozycję rekompensaty.
- 4) Reklamację można złożyć najpóźniej w ciągu 14 dni kalendarzowych licząc od dnia zakończenia szkolenia pod rygorem nieważności reklamacji.
- 5) Podmiot świadczący usługi ma 14 dni roboczych na rozpatrzenie reklamacji, a w przypadkach wymagających dodatkowych czynności wyjaśniających czas rozpatrywania reklamacji może ulec wydłużeniu maksymalnie do 21 dni roboczych.
- 6) Podmiot świadczący usługi ma prawo zwrócić się do składającego skargę lub reklamację o dodatkowe pisemne wyjaśnienia.
- 7) Podmiot świadczący usługi zastrzega sobie prawo do braku odpowiedzi na złożoną reklamację w przypadku, gdy będzie niezrozumiała albo gdy będzie zaprzeczała zapisom zawartym w umowie lub procedurze zarządzania jakością usług szkoleniowych.

§8

REKOMPENSATA

W przypadku uznania reklamacji w całości lub częściowo, firma szkoleniowa zaproponuje jedną z następujących form rekompensaty:

1. powtórzenie szkolenia w innym terminie,
2. realizacja dodatkowej formy wsparcia, uzupełniającej szkolenie,
3. zniżka 20% na kolejne szkolenie,
4. otrzymanie dodatkowych materiałów edukacyjnych,
5. częściowy lub całościowy zwrot kosztów szkolenia.

§9 KODEKS CYWILNY

Pozostałe kwestie związane z reklamacją normowane są przez Kodeks Cywilny.

§10 PROCEDURA POSTĘPOWANIA W PRZYPADKU WYSTĄPIENIA DZIAŁAŃ NIEPRZEWIDZIANYCH

1. Zachowanie zasad bezpieczeństwa na sali szkoleniowej:
 - a) Firma szkoleniowa organizuje szkolenia w salach szkoleniowych spełniających zasady BHP i PPOŻ,
 - b) W przypadku wystąpienia sytuacji zagrażających bezpieczeństwu uczestników, zastosowanie mają przepisy BHP i PPOŻ.
2. Ogólne zasady postępowania w sytuacjach nieprzewidzianych:
 - a. Trener prowadzący usługę ma obowiązek niezwłocznie skontaktować się z Przedstawicielem Firmy szkoleniowej, w celu podjęcia kroków do rozwiązania zaistniałych problemów możliwie jak najszybciej.
 - b. Przedstawiciel firmy szkoleniowej/ Kierownik merytoryczny ma obowiązek niezwłocznie skontaktować się z Przedstawicielem Klienta w celu przedstawienia sytuacji oraz ustalenia kroków do rozwiązania zaistniałych problemów możliwie jak najszybciej.
 - c. Instytucja szkoleniowa zastrzega sobie prawo do zaproponowania zmiany terminu usługi otwartej nie później niż 4 dni przed datą jego rozpoczęcia bez ponoszenia konsekwencji.
 - d. W przypadku braku dostępności miejsca usługi podmiot świadczący usługi podejmie działania do zapewnienia innej sali szkoleniowej w tym samym budynku, o ile zachowuje wymagany standard.
 - e. W przypadku usługi otwartej podmiot świadczący usługi zastrzega sobie prawo do odwołania usługi w przypadku braku możliwości zapewnienia odpowiedniej sali zastępczej.
 - f. Udział w usłudze osób nietrzeźwych - poza standardowymi procedurami postępowania, trener ma prawo poproszenia uczestnika o opuszczenie sali szkoleniowej, a w wyjątkowych sytuacjach, żądania opuszczenia sali, jeżeli zachowanie uczestnika uniemożliwia prowadzenie usługi.

Sporządziła i zatwierdziła:
inż. Dominika Szymańska - właściciel przedsiębiorstwa