

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG

§1 DEFINICJE

1. BUR – Baza Usług Rozwojowych – internetowa baza ofert Usług Rozwojowych oraz podmiotów je realizujących, prowadzona w formie systemu teleinformatycznego przez Polską Agencję Rozwoju Przedsiębiorczości (PARP).
2. Instytucja Szkoleniowa – Podmiot świadczący usługi szkoleniowe bądź doradcze, wykorzystujący w tych celach BUR.
3. Karta Usług – formularz, który określa zakres niezbędnych informacji umożliwiających zarejestrowanie danej usługi w BUR.
4. Operator – Beneficjent Projektu Polskiej Agencji Rozwoju Przedsiębiorczości, z którym zawarto umowę o dofinansowanie na realizację wsparcia.
5. Projekt – oznacza Projekt Polskiej Agencji Rozwoju Przedsiębiorczości, realizowany przez Operatora, współfinansowany ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego.
6. 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.) spełniające warunki udziału w Projekcie. Jeden Uczestnik Instytucjonalny może zgłosić wielu Uczestników Indywidualnych. Zgłaszający pokrywa koszty udziału Uczestnika Indywidualnego w usługach.
7. Uczestnik Indywidualny – są to osoby pełnoletnie zatrudnione w przedsiębiorstwie, które ubiega się o pozyskanie dotacji na usługi. Uczestnik Indywidualny musi spełniać warunki udziału określone przez Operatora Projektu.
8. Umowa Wsparcia - umowa dotycząca refundacji dofinansowania kosztów usług rozwojowych zawierana pomiędzy Operatorem a Przedsiębiorcą (MŚP), określająca warunki refundacji, 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 FOCUSSIDE 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 Projekcie) oraz „Formularz Zgłoszeniowy” (wypełniony przez Uczestnika Instytucjonalnego) Podmiotowi świadczącemu usługi, w terminie do 3 dni roboczych przed rozpoczęciem trwania naboru do Projektu.
 - 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 Operatora w czasie trwania Projektu oraz po jego zakończeniu.
 - f) W przypadku podania błędnych lub niepełnych informacji w ww. dokumentacji, pełną odpowiedzialność za zakwalifikowanie się do Projektu przejmuje Uczestnik Instytucjonalny. Gdy przedsiębiorstwo nie zakwalifikuje się do udziału w Projekcie z powodu ww. niejasności bądź braków, to zobowiązuje się do zapłaty usługi „wykonania dokumentów rekrutacyjnych” w wysokości 1000,00 zł netto.
 - g) Brak dostarczenia w terminie niezbędnej dokumentacji bądź dostarczenie niepełnych, w tym niepodpisanych dokumentów:
 - a. Opcja A – Gdy Operator oraz Podmiot świadczący usługi zaakceptuje przedłużony termin –możliwość ponownego przygotowania dokumentów rekrutacyjnych, opłata 200,00 zł;

- b. Opcja B – Gdy Operator bądź Podmiot świadczący usługi nie zaakceptuje przedłużonego terminu – brak możliwości wzięcia udziału w projekcie, opłata za wcześniejsze przygotowanie dokumentacji do projektu – 1000,00 zł netto.
 - h) Dokumenty rekrutacyjne Projektu dostarczane są do Biura Projektu w terminie wyznaczonym przez Operatora, dodatkowe informacje znajdują się w Regulaminie określonego Projektu.
 - i) Uczestnik Instytucjonalny bądź Indywidualny zobowiązany jest do uzupełnienia bądź uaktualnienia danych przekazanych we wcześniejszych etapach rekrutacji oraz podpisania uaktualnionej dokumentacji.
 - j) Po pozytywnym zatwierdzeniu dokumentów rekrutacyjnych, Uczestnik Instytucjonalny podpisuje Umowę Wsparcia, która jest gwarancją otrzymania dofinansowania Projektu (pod warunkiem spełnienia wszystkich warunków Umowy Wsparcia). W przypadku, jeśli Umowa Wsparcia nie zostanie podpisana z winy Uczestnika Instytucjonalnego, to przedsiębiorca zobowiązany jest do zapłaty za usługę „wykonania dokumentów rekrutacyjnych” w wysokości 1000,00 zł netto.
3. Realizacja usług:
- a) Podmiot świadczący usługi przekazuje Uczestnikowi Instytucjonalnemu ofertę na przeprowadzenie usług w postaci przekazania Karty Usług 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) Uczestnicy Indywidualni, którzy deklarują samodzielną obsługę Bazy Usług Rozwojowych, zobowiązani są do zapisu na odpowiednią usługę, w przypadku usługi zdalnej do 4 dni roboczych przed planowanym terminem jej rozpoczęcia, a w przypadku usługi stacjonarnej do 1 dnia roboczego przed planowanym terminem jej rozpoczęcia.
 - e) 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.
 - f) Organizowane usługi mają ograniczoną liczbę Uczestników Indywidualnych, a o uczestnictwie w usłudze decyduje kolejność zgłoszeń.
 - g) Uczestnicy Indywidualni zobowiązani są do aktywnego uczestnictwa w usługach szkoleniowych bądź doradczych w zakresie min. 80% czasu trwania usługi. Brak obecności bądź potwierdzenia aktywnego uczestnictwa w szkoleniu lub doradztwie skutkuje brakiem kwalifikacji do refundacji, a tym samym 100% poniesienia kosztów usługi przez Uczestnika Instytucjonalnego.

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. Dodatkowo podmiot świadczący usługi przekazuje Uczestnikowi Instytucjonalnemu niezbędną dokumentację rozliczeniową wymaganą przez Operatora.
- 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) Brak dostarczenia kompletu dokumentów w wyznaczonym terminie:
 - a. Opcja A – Gdy Operator oraz Podmiot świadczący usługi zaakceptuje przedłużony termin – możliwość ponownego przygotowania rozliczenia usługi, opłata 200,00 zł;
 - b. Opcja B – Gdy Operator bądź Podmiot świadczący usługi nie zaakceptuje przedłużonego terminu – brak możliwości rozliczenia usługi, skutkujący poniesieniem 100% kosztów szkolenia bądź doradztwa przez Uczestnika Instytucjonalnego.
- d) Podmiot świadczący usługi lub Operator zastrzega sobie prawo do uzupełnienia bądź dostarczenia dodatkowych dokumentów bądź wyjaśnień przez Uczestników w czasie trwania projektu 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 Projektu.
- 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: FOCUSSIDE 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 proponuje 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 proponowania 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:

mgr. inż. Dominika Szymańska - właściciel przedsiębiorstwa