

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG SZKOLENIOWYCH

1. Dane Organizatora i kontakt

1. Organizator: **IMAGO Tomasz Kulig**, ul. Żywiecka 47, 33-300 Nowy Sącz, NIP: 7343047275, REGON: 123116990.
2. Kontakt: **biuro@szkolenia-imago.pl**, tel. **575 441 103**, fax: **12 341 40 59**, adres korespondencyjny: ul. Żywiecka 47, 33-300 Nowy Sącz.
3. Organizator nie jest czynnym podatnikiem VAT – ceny podawane są jako **brutto (VAT zw.)**.

2. Definicje

1. **Szkolenie** – usługa edukacyjna realizowana stacjonarnie lub online (poprzez połączenie na żywo trenera z uczestnikami).
2. **Szkolenie otwarte** – szkolenie z możliwością udziału uczestników z różnych podmiotów.
3. **Szkolenie zamknięte** – szkolenie realizowane dla wskazanej przez Zamawiającego grupy.
4. **Zamawiający** – podmiot zamawiający szkolenie (np. instytucja/organizacja).
5. **Uczestnik** – osoba biorąca udział w szkoleniu.
6. **Godzina dydaktyczna** – 45 minut. Standardowe szkolenia trwają **4, 6 lub 8 godzin dydaktycznych**.

3. Zakres działalności i tematyka

1. Organizator prowadzi szkolenia dla sektorów **pomocy społecznej, oświaty i pieczy zastępczej** – w formule otwartej i zamkniętej.
2. Organizator może przygotować ofertę szkoleniową „**szytą na miarę**” (zakres, cele, program, forma, czas trwania, materiały) na podstawie uzgodnień z Zamawiającym.

4. Zgłoszenia i zawarcie umowy

1. Proces sprzedaży szkolenia wymaga **kontaktu telefonicznego, mailowego lub przez formularz kontaktowy ze strony internetowej** Organizatora.
2. **Szkolenia zamknięte**: podstawą realizacji jest **formularz zamówienia** (lub inny uzgodniony dokument zamówienia) oraz uzgodnienie terminu, programu, liczby uczestników i warunków organizacyjnych.
3. **Szkolenia otwarte**: udział następuje na podstawie **zgłoszenia uczestnictwa** przesłanego do Organizatora oraz potwierdzenia przyjęcia zgłoszenia.

4. Organizator może wprowadzić limit miejsc; o udziale decyduje kolejność prawidłowych zgłoszeń i potwierdzenie Organizatora.

5. Odwołanie lub zmiana terminu szkolenia

1. **Szkolenie otwarte** może zostać odwołane, jeżeli nie zbierze się minimalna liczba uczestników; Organizator informuje o tym **najpóźniej 7 dni przed planowanym terminem**.
2. W razie odwołania szkolenia otwartego Organizator proponuje:
 - a) udział w innym terminie, albo
 - b) zwrot wpłat (jeśli dotyczy).
3. Organizator może zmienić termin/miejsce/prowadzącego z ważnych przyczyn (np. choroba prowadzącego, zdarzenia losowe, awarie). W takim przypadku Organizator proponuje termin zastępczy lub inne uzgodnione rozwiązanie.

6. Ceny i płatności

1. Wszystkie ceny komunikowane przez pracowników oraz zamieszczane w ofertach są cenami **brutto (VAT zw.)**.
2. Płatność następuje **przelewem** na podstawie wystawionego po realizacji szkolenia dokumentu sprzedaży – faktury.
3. Termin płatności: **14 dni od dnia zakończenia szkolenia**.
4. Dokument sprzedaży wysyłany jest e-mailem na adres, z którego wysłano zamówienie/zgłoszenie, chyba że Zamawiający/Uczestnik wskaże inny adres e-mail w zamówieniu/zgłoszeniu.

7. Organizacja szkoleń – warunki techniczne i organizacyjne

7.1. Szkolenia stacjonarne

1. Szczegóły (miejsce, godziny, przerwy, liczba uczestników, wyposażenie) są uzgadniane przed szkoleniem.
2. Standardy minimum z zakresu czasu trwania zajęć i przerw:
 - czas trwania zajęć łącznie z przerwami nie przekracza 8 godzin zegarowych w zakresie 1 dnia,
 - w trakcie zajęć zaplanowane są regularne przerwy w ilości nie mniejszej niż 15 minut na 2 godziny zegarowe,
 - w trakcie zajęć trwających dłużej niż 6 godzin zegarowych zaplanowana jest jedna przerwa trwająca min. 45 minut.

3. Co do zasady Zamawiający (przy szkoleniach zamkniętych) zapewnia: odpowiednią salę (stwarzającą komfortowe warunki szkoleniowe uwzględniając wielkość grupy).
4. Zamawiający zabezpieczając odpowiednie warunki sali szkoleniowej zwraca szczególną uwagę na:
 - wielkość sali adekwatną do liczebności grupy,
 - dostęp do toalety,
 - komfortowe krzesła/fotele, a w razie potrzeby (po ustaleniach z Organizatorem) stoły/biurka,
 - dostęp do światła dziennego oraz równomiernego oświetlenia,
 - komfortową temperaturę i możliwość wentylacji,
 - brak uciążliwych źródeł hałasu,
 - sprzęt uzgodniony z Organizatorem,
 - dla szkoleń do 4x45 min. włącznie – wodę pitną,
 - dla szkoleń powyżej 4x45 min. – drobny poczęstunek, woda i ciepłe napoje,
 - dostęp do prądu oraz podstawowe warunki BHP.

7.2. Szkolenia online (na żywo)

1. Szkolenie odbywa się z użyciem narzędzia do komunikacji online wskazanego przez Organizatora lub uzgodnionego z Zamawiającym.
2. Uczestnik zapewnia we własnym zakresie: stabilne łącze internetowe, komputer/urządzenie mobilne, głośniki/słuchawki; zalecany jest mikrofon i kamera (jeśli forma szkolenia tego wymaga).
3. Organizator nie odpowiada za problemy techniczne po stronie Uczestnika/Zamawiającego (sprzęt, łącze, blokady sieciowe), ale dołoży starań, by umożliwić udział (np. pomoc organizacyjna, ponowne dołączenie).
4. Organizator udostępnia link do szkolenia najpóźniej na 3 dni przed zajęciami – link umożliwia wcześniejsze połączenie w celu sprawdzenia połączenia.

8. Obowiązki Organizatora

1. Organizator zobowiązuje się do:
 - a) przeprowadzenia szkolenia zgodnie z ustalonym programem i celem,
 - b) zapewnienia osoby prowadzącej posiadającej kompetencje merytoryczne,
 - c) przekazywania na bieżąco wszystkich istotnych informacji organizacyjnych,

- d) udostępnienia uzupełniających materiałów szkoleniowych w minimalnym zakresie stanowiącym prezentację wykorzystywaną przez prowadzącego,
 - e) wydania certyfikatów potwierdzających udział w zajęciach na zasadach z pkt 10,
 - f) przeprowadzenia ewaluacji szkolenia oraz udostępnienia zamawiającemu jego wyników w formie raportu poszkoleniowego
2. Organizator może korzystać z podwykonawców (np. trenerów), zachowując odpowiedzialność za realizację usługi.

9. Obowiązki osoby prowadzącej zajęcia (trenera)

1. Trener zobowiązuje się do prowadzenia zajęć w sposób profesjonalny, z poszanowaniem uczestników, w ramach uzgodnionego programu i czasu.
2. Trener dba o bezpieczeństwo merytoryczne przekazywanych treści oraz o zachowanie poufności informacji, które tego wymagają.
3. Trener, w miarę możliwości prowadzi szkolenie z wykorzystaniem metod aktywnych.
4. Trener odpowiada za zabezpieczenie dokumentacji szkoleniowej:
 - dba o wypełnienie listy uczestników,
 - dba o wypełnienie ankiet ewaluacyjnych przez uczestników oraz przekazuje do konsultanta lub opiekuna merytorycznego,
 - po szkoleniu wypełnia na podstawie listy uczestników certyfikaty potwierdzające udział w zajęciach i przekazuje Zamawiającemu,
 - uzyskuje od Zamawiającego: potwierdzenie realizacji, potwierdzenie odbioru certyfikatów.

10. Certyfikaty potwierdzające udział w szkoleniu

1. Organizator przygotowuje certyfikaty potwierdzające udział w szkoleniu **na podstawie listy uczestników** (imienia i nazwiska) przekazanej przez Zamawiającego lub sporządzonej podczas szkolenia.
2. Certyfikaty potwierdzające udział w szkoleniu są przekazywane **po zakończonym szkoleniu** (w wersji papierowej lub cyfrowej – w zależności od preferencji zamawiającego).
3. Warunkiem wydania certyfikatu jest potwierdzony listą obecności udział w szkoleniu w zakresie minimum 80% całkowitego czasu trwania szkolenia

11. Obowiązki Zamawiającego (szkolenia zamknięte)

1. Zamawiający zobowiązuje się do:
 - a) wyznaczenia osoby kontaktowej do spraw organizacyjnych,

- b) zapewnienia warunków organizacyjnych zgodnie z pkt 7.1 (jeśli dotyczy),
- c) przekazania listy uczestników (imiona i nazwiska; opcjonalnie e-mail – jeśli certyfikaty mają być wysyłane w wersji cyfrowej),
- d) przekazania uczestnikom informacji organizacyjnych i zasad uczestnictwa,
- e) terminowej płatności zgodnie z pkt 6.

12. Obowiązki Uczestników

1. Uczestnicy są zobowiązani do:
 - a) udziału w zajęciach z poszanowaniem innych osób,
 - b) stosowania się do zasad organizacyjnych i poleceń porządkowych,
 - c) niewykonywania działań zakłócających przebieg szkolenia.
2. Organizator może wykluczyć Uczestnika z udziału w szkoleniu w przypadku rażącego naruszania zasad współżycia społecznego lub bezpieczeństwa – po uprzednim upomnieniu (o ile sytuacja na to pozwala). W takim przypadku nie przysługuje zwrot kosztów.

13. Materiały szkoleniowe i prawa autorskie

1. Materiały szkoleniowe (prezentacje, skrypty, nagrania, ćwiczenia, pliki) są chronione prawem autorskim.
2. Uczestnik/Zamawiający może korzystać z materiałów wyłącznie na własny użytek szkoleniowy oraz wewnętrzny użytek instytucji zamawiającej.
3. Zabrania się: utrwalania i rozpowszechniania materiałów, nagrywania szkolenia (audio/wideo), udostępniania materiałów osobom trzecim, publikacji w Internecie.

14. Reklamacje (procedura reklamacyjna)

1. Reklamacje dotyczące realizacji szkolenia można składać:
 - a) e-mailem: **biuro@szkolenia-imago.pl**, lub
 - b) pisemnie na adres Organizatora: **ul. Żywiecka 47, 33-300 Nowy Sącz**
2. Reklamacja powinna zawierać: dane zgłaszającego, nazwę/termin szkolenia, opis zastrzeżeń oraz oczekiwany sposób rozpatrzenia.
3. Organizator rozpatruje reklamację w terminie **do 14 dni** od jej otrzymania.
4. W przypadku uznania reklamacji Organizator może w szczególności zaproponować: powtórzenie szkolenia (w całości lub części), udział w innym terminie, rabat – zależnie od charakteru sprawy i uzgodnień.

15. Ochrona danych osobowych (RODO) – skrót informacji

1. Administratorem danych osobowych jest **IMAGO Tomasz Kulig, ul. Żywiecka 47, 33-300 Nowy Sącz, NIP: 7343047275, REGON: 123116990.**
2. Dane przetwarzane są w celu: obsługowym, archiwalnym, statystycznym.
3. Odbiorcami danych mogą być podmioty wspierające Organizatora (np. dostawcy narzędzi IT, poczty e-mail, platform szkoleniowych, księgowość) – wyłącznie w zakresie niezbędnym.
4. Szczegółowe informacje RODO znajdują się w klauzuli informacyjnej przekazywanej wraz z zamówieniem/zgłoszeniem.

16. Postanowienia końcowe

1. Regulamin obowiązuje od dnia publikacji/udostępnienia i ma zastosowanie do szkoleń realizowanych przez Organizatora, o ile strony nie ustaliły inaczej w ofercie/umowie.
2. W sprawach nieuregulowanych zastosowanie mają przepisy prawa polskiego.
3. W razie rozbieżności pomiędzy ofertą/umową a Regulaminem – pierwszeństwo mają postanowienia oferty/umowy.