

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG SZKOLENIOWYCH

§ 1

POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Niniejszy regulamin (zwany dalej **Regulaminem**) określa warunki świadczenia Usług Szkoleniowych, uczestnictwa w tych usługach, a także tryb postępowania reklamacyjnego.
2. Organizatorem Usług Szkoleniowych jest Biuro Ekonomiczno Finansowe Kancelaria Podatkowa Wiesława Maciejewska z siedzibą w Pile ul. Sikorskiego 33 pokój 309, NIP: 7641399293, REGON: 570265518, (zwane dalej **Organizatorem**).
3. W ramach szkoleń oferowane są: kursy nurkowania podstawowe, zaawansowane, specjalistyczne i profesjonalne – oferta na stronie: www.befkancelaria.com i www.longimanus.pl .

§ 2

DEFINICJE

1. **Usługi szkoleniowe** – ogół działań związanych z przygotowaniem i przeprowadzeniem Szkolenia. Szczegółowe informacje dotyczące poszczególnych Szkoleń są dostępne na stronie www.longimanus.pl, www.befkancelaria.com
2. **Zamawiający** – pełnoletnia osoba fizyczna lub osoba niepełnoletnia za zgodą rodziców lub opiekunów prawnych.
3. **Uczestnik** – uczestniczący w Szkoleniu, pełnoletnia osoba fizyczna lub osoba niepełnoletnia za zgodą rodziców lub opiekunów prawnych.
4. **Zgłoszenie** – oświadczenie woli uczestnika szkolenia, złożone na formularzu, udostępnionym na stronie: www.longimanus.pl, www.befkancelaria.com.

§ 3

ZOBOWIĄZANIA STRON

1. **Zamawiający/Uczestnik** ma prawo oczekiwać, że:
 - a. zostaną spełnione założone cele,
 - b. zostaną zapewnione odpowiednie warunki pracy,
 - c. prowadzący będzie posiadał wiedzę merytoryczną i praktyczną dotyczącą zagadnień danego tematu realizowanej usługi,
 - d. prowadzący przeprowadzi zajęcia w sposób profesjonalny zgodnie ze specyfiką kształcenia osób dorosłych, oraz niepełnoletnich za zgodą rodziców lub prawnych opiekunów,
 - e. w czasie realizacji usługi zostanie zrealizowany zakres merytoryczny i praktyczny,
 - f. Organizator dołoży wszelkich starań, aby dopasować usługę do potrzeb klienta,
 - g. Organizator spełni warunki formalne udziału w szkoleniu, w tym wyda materiały i certyfikaty uczestnikom.
2. **Organizator** ma prawo oczekiwać, że:
 - a. uczestnicy usługi w pełni zaangażują się w proces szkolenia, oraz będą brali udział w ćwiczeniach i zadaniach, a także dostosują się do wspólnie ustalonych w czasie realizacji usługi zasad,
 - b. uczestnicy dostosują się do ustalonych w czasie szkolenia reguł,

- a. w razie zgłoszenia potencjalnie trudnych sytuacji lub zastrzeżeń dotyczących realizacji szkolenia (np. warunków na sali szkoleniowej, która może utrudnić realizację usługi) przez szkolącego, klient ustosunkuje się do rekomendacji przed usługą, w celu uniknięcia trudnych sytuacji podczas realizacji usługi, lub też pisemnie poinformuje o ustaleniach, w celu wykluczenia późniejszej reklamacji,
 - b. uczestnicy przybędą na czas i będą brali udział w całości szkolenia, oraz podpiszą się na liście obecności, co zostanie potwierdzone certyfikatem/zaświadczeniem (przy uczestnictwie w teście teoretycznym – 80%, zajęcia praktyczne – 100%),
 - c. zostaną spełnione inne formalne warunki umowy,
 - d. w przypadku realizowanych w ramach projektów dofinansowanych z funduszy unijnych, uczestnicy dopełnią wszystkich formalności przewidzianych regulaminem projektu.
1. Obowiązki Organizatora:
- a. Organizator zobowiązuje się do dołożenia wszelkich starań oraz realizacji usług szkoleniowych z należytą starannością, zgodnie z zaakceptowaną ofertą .
 - b. W przypadku wystąpienia sytuacji nieprzewidzianych Organizator podejmuje natychmiastowe działania, zgodnie z ustalonymi procedurami.

§ 4

REKLAMACJE

1. Uczestnik ma prawo składania reklamacji usługi szkoleniowej , jeżeli nie została ona zrealizowana zgodnie z ofertą szkolenia .
2. Reklamacja szkolenia zostanie uwzględniona wyłącznie, jeżeli średnia ocen z danej usługi szkoleniowej jest niższa niż 80 %. Aby uniknąć subiektywnej oceny poszczególnych uczestników zaniżających ogólną średnią ocen, wzięte pod uwagę zostaną oceny wszystkich uczestników danego szkolenia, co pozwoli na jego obiektywną ocenę. Reklamacja nie zostanie zatem uwzględniona, w przypadku, gdy średnia ocen wynosi równo lub powyżej 80%, niezależnie od oceny osoby składającej reklamację.
3. Skarga lub reklamacja powinna zostać złożona w formie pisemnej na adres: Biuro Ekonomiczno Finansowe kancelaria Podatkowa Wiesława Maciejewska ul. Sikorskiego 33, 64-920 Piła, na formularzu stanowiącym Załącznik nr 1 do niniejszej procedury za pośrednictwem poczty tradycyjnej lub poczty elektronicznej na adres: kancelaria.bef@wp.pl , lub doręczona osobiście do siedziby firmy.
4. Zgłoszenie reklamacyjne powinno zawierać: imię i nazwisko uczestnika, dane kontaktowe osoby zgłaszającej reklamację, przedmiot reklamacji (nazwa szkolenia, termin i miejsce realizacji), uzasadnienie merytoryczne i formalne reklamacji, oczekiwania wobec firmy szkoleniowej.
5. Reklamację można złożyć najpóźniej w ciągu 7 dni kalendarzowych licząc od dnia zakończenia usługi.
6. Organizator usługi zastrzega sobie prawo do pozostawienia reklamacji bez rozpatrzenia, jeżeli reklamacja zostanie złożona po przekroczeniu terminu, o którym mowa w § 4 pkt. .
7. Organizator 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.
8. Organizator szkolenia ma prawo zwrócić się do składającego skargę lub reklamacje o dodatkowe pisemne wyjaśnienia.
9. Organizator szkolenia 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.

§ 5

REKOMPENSATA

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

1. powtórzenie szkolenia w innym terminie, części szkolenia jeżeli nie zostało uzyskane 80 % oceny .
2. realizacja dodatkowej formy wsparcia – w postaci dodatkowych zajęć,
3. zniżka na kolejne usługi, według indywidualnych ustaleń,
4. otrzymanie dodatkowych materiałów edukacyjnych.

§ 6

PROCEDURA POSTĘPOWANIA W PRZYPADKU WYSTĄPIENIA DZIAŁAŃ NIEPRZEWIDZIALNYCH

1. Zachowanie zasad bezpieczeństwa podczas szkolenia:
 - a. Organizator przeprowadza szkolenia w warunkach spełniających zasady BHP i PPO.
 - b. W przypadku wystąpienia sytuacji zagrażających bezpieczeństwu uczestników, zastosowanie mają przepisy BHP i PPO.
2. Ogólne zasady postępowania w sytuacjach nieprzewidzianych:
 - a. Trener/szkołący realizujący szkolenia ma obowiązek niezwłocznie skontaktować się z Organizatorem, w celu podjęcia kroków do rozwiązania zaistniałych problemów możliwie jak najszybciej.
 - b. Organizator ma obowiązek niezwłocznie skontaktować się z uczestnikiem/zamawiającym w celu przedstawienia sytuacji oraz ustalenia kroków do rozwiązania zaistniałych problemów możliwie jak najszybciej.
3. Choroby lub inne sytuacje powodujące nieobecność trenera/szkołącego:
 - a. Firma zastrzega sobie prawo do zaproponowania zmiany terminu realizacji usługi nie później niż 3 dni przed datą jego rozpoczęcia bez ponoszenia konsekwencji.
4. Brak dostępności miejsca szkolenia:
 - a. W przypadku braku dostępności miejsca realizacji usługi, Organizator podejmie działania do zapewnienia innego miejsca szkolenia, o ile zachowuje ono wymagany standard.
 - b. W przypadku usługi otwartej Organizator zastrzega sobie prawo do odwołania usługi w przypadku braku możliwości zapewnienia odpowiedniego miejsca zastępczego.
5. Pozostałe procedury pozostają bez zmian.
6. Udział osób nietrzeźwych. Poza standardowymi procedurami postępowania, trener/szkołący ma prawo poproszenia uczestnika o opuszczenie miejsca szkolenia, a w wyjątkowych sytuacjach, żądania opuszczenia miejsca szkolenia, jeżeli zachowanie uczestnika uniemożliwia realizację usługi.

§ 7

OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

W myśl ustawy o ochronie danych osobowych z dnia 29 sierpnia 1997 r. (Dz. U. Nr4 133 poz. 883), składając formularz na zgłoszenie Uczestnik/Zamawiający wyraża zgodę na umieszczenie swoich danych osobowych w bazie Organizatora. Dane osobowe przetwarzane są w celu realizacji zobowiązań Organizatora wobec

1. Uczestnika. Podanie danych osobowych przez Zamawiającego oraz zgoda na ich przetwarzanie są niezbędne do zrealizowania usługi szkoleniowej.
2. Uczestnik ponosi odpowiedzialność za podanie nieprawdziwych danych osobowych.
3. Zamawiającemu przysługuje prawo wglądu do swoich danych, ich poprawiania i uzupełniania.

§ 8

POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Regulamin wchodzi w życie z dniem jego publikacji na stronie Organizatora i zostaje wprowadzony na czas nieokreślony.
2. Organizator zastrzega sobie prawo do zmiany Regulaminu. Wszelkie zmiany obowiązują od daty opublikowania go na stronie Organizatora.

Piła, dnia 01.06.2019 r.