

**REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG przez**  
**KONCEPT SZKOLENIA KONSULTACJE COACHING KAROLINA PILARCZYK**

**§ 1**

**Podstawowe definicje**

Pojęcia wymienione w niniejszym regulaminie świadczenia usług szkoleniowych przez KONCEPT SZKOLENIA KONSULTACJE COACHING KAROLINA PILARCZYK, będą miały następujące znaczenie:

1. Usługa – każda usługa (usługa szkoleniowa, usługa doradcza, warsztat) świadczona przez Dostawcę usługi, taka jak: szkolenie (prowadzone w formie wykładu teoretycznego z elementami części praktycznej), warsztat (wykłady teoretyczne połączone z ćwiczeniami praktycznymi). Usługi obejmują: dedykowane i zamknięte.
2. Zamawiający – osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która zdecydowała o zgłoszeniu Uczestnika do udziału w usłudze.
3. Uczestnik – osoba fizyczna, którą Zamawiający skierował do udziału w usłudze organizowanym przez Dostawcę usługi.
4. Dostawca usługi bądź Organizator – oznacza KONCEPT SZKOLENIA KONSULTACJE COACHING KAROLINA PILARCZYK z siedzibą i adresem w Gorzycach Wielkich 63-410, przy ul. Piaskowej 31, będącą zarejestrowanym podatnikiem od towarów i usług, NIP: 5140235510, REGON: 366824068
5. Zaświadczenie o ukończeniu usługi – dokument potwierdzający udział w usłudze, wręczany osobom uczestniczącym w zajęciach w ramach danej usługi zawierający: tytuł usługi, dane uczestnika (imię i nazwisko), numer ewidencyjny oraz datę usługi, cel edukacyjny/biznesowy, efekty kształcenia, ramowy program usługi.
6. Karta Usługi – dokument przedstawiony Zamawiającemu przez Dostawcę usługi, w którym zawarte zostały nazwy usług wraz z warunkami, na jakich miałyby być świadczone. W szczególności termin ten ma zastosowanie dla usług dedykowanych.
7. Kwestionariusz / Formularz zamówienia – dokument, którego wypełnienie przez Zamawiającego i przesłanie zgodnie z ustalonymi w Regulaminie zasadami do Dostawcy usługi, jest warunkiem koniecznym do rozpoczęcia procesu rezerwacji miejsca w usłudze. Formularz zamówienia pełni rolę formalnego zamówienia usługi z jednoczesnym zaakceptowaniem warunków cenowych oraz Regulaminu.
8. Formularz rezygnacji z udziału w usłudze – dokument, którego wypełnienie przez Zamawiającego i przesłanie zgodnie z ustalonymi w Regulaminie zasadami do Dostawcy usługi, jest warunkiem koniecznym do rozpoczęcia procesu rezygnacji z udziału w usłudze.
9. Formularz reklamacji – dokument, którego wypełnienie przez Zamawiającego i przesłanie zgodnie z ustalonymi w Regulaminie zasadami do Dostawcy usługi, jest warunkiem koniecznym do rozpoczęcia przyjęcia reklamacji usługi.

10. Usługa dedykowana/zamknięta – usługa przeznaczona lub skonstruowana pod kątem potrzeb konkretnego klienta lub konkretnej grupy. Ceny, oferta oraz zasady rozliczeń mogą być dla takiej usługi negocjowane indywidualnie z Zamawiającym.

12. Data zakończenia usługi – ostatni dzień usługi, w którym prowadzone są zajęcia merytoryczne, oraz w którym wręczane są Zaświadczenia ukończenia Szkolenia.

13. Regulamin Świadczenia Usług – niniejszy regulamin świadczenia usług szkoleniowych przez KONCEPT SZKOLENIA KONSULTACJE COACHING KAROLINA PILARCZYK.

## **§ 2**

### **Zgłoszenie udziału w usłudze**

1. W usłudze może wziąć udział każda osoba fizyczna, która dopełni warunków rezerwacji miejsca w usłudze, zgodnie z ust. 3 poniżej, zamówienia i płatności, opisanych Regulaminem.

2. Rezerwacja miejsca na usługę odbywa się poprzez wykonanie następujących kroków:

- wypełnienie Kwestionariusza zamówienia lub wysłanie wiadomości email ze zgłoszeniem na adres: info@koncept-szkolenia.pl lub do osoby kontaktowej, podając w treści: imię i nazwisko/ nazwę Zamawiającego, liczbę Uczestników usługi oraz wybrany termin i nazwę usługi;
- dokonanie płatności, zgodnie z zasadami opisanymi niniejszym Regulaminem.

3. Potwierdzenie szkolenia jest jednoznaczne z przyjęciem Kwestionariusza firmowego wraz z Danymi Uczestnika oraz Obowiązkiem Informacyjnym.

4. Zamawiający ma prawo do dokonania zmiany danych personalnych wskazanych Uczestników usługi oraz do zmiany liczby Uczestników po uprzednim uzgodnieniu takiej zmiany z Dostawcą usługi w terminie do 30 dni kalendarzowych przed realizacją usługi.

## **§ 3**

### **Płatność i ceny**

1. Cena podana za szkolenie obejmuje: udział w zajęciach, materiały szkoleniowe (zgodnie ze specyfikacją w opisie usługi, dostępną w ofercie) oraz zaświadczenie potwierdzające udział w usłudze.

2. W cenę usługi nie są wliczone koszty dojazdu i noclegu Uczestników usługi, chyba że Zamawiający i Dostawca usługi ustalą inaczej.

3. Jeśli Zamawiający i Dostawca usługi nie postanowili inaczej, wszelkie opłaty i należności za zamówione Szkolenia są płatne w polskich złotych w terminie od 7 do 14 dni zgodnie z datą wystawienia faktury.

4. Płatności należy dokonywać w formie bezgotówkowej – przelewem na rachunek bankowy Dostawcy usługi wskazanym na fakturze – po wykonaniu przelewu niezbędne jest wysłanie potwierdzenia przelewu.

5. W przypadku niedopełnienia przez Zamawiającego obowiązków wynikających z postanowień niniejszego paragrafu, Dostawca usługi zastrzega sobie prawo do wykreślenia Uczestnika z listy zapisów na usługę.

#### **§ 4**

##### **Realizacja usługi**

1. Dostawca usługi zobowiązuje się do zorganizowania usługi w terminie i miejscu podanym w potwierdzeniu rezerwacji miejsca na usługę lub uzgodnionym z Zamawiającym w przypadku usług dedykowanych.

2. W czasie trwania usługi Uczestnik zobowiązany jest w szczególności:

- Przestrzegać ogólnie przyjętych zasad współżycia społecznego;
- Odnosić się z szacunkiem do innych osób, biorących udział w zajęciach (w tym do trenera);
- Nie zakłócać porządku i spokoju w trakcie trwania zajęć;
- Szanować sprzęt i meble znajdujące się w sali szkoleniowej;
- Przestrzegać obowiązku trzeźwości wynikającego z obowiązujących przepisów prawa.
- Nieprzestrzeganie wymienionych w ust. 4 powyżej zasad może być podstawą do wykluczenia Uczestnika z grupy szkoleniowej bez prawa do zwrotu poniesionych kosztów.

3. Zmiana terminu lub rezygnacja z usługi dedykowanej/zamkniętej odbywa się na podstawie warunków tj. : rezygnacja z usługi bez poniesienia konsekwencji finansowych możliwa jest maksymalnie 14 dni kalendarzowych przed realizacją usługi, którą należy doręczyć w formie Formularza Rezygnacji. Po upływie w/w terminu Zamawiający zobowiązany jest do uiszczenia opłaty na podstawie wystawionej faktury VAT w wysokości 50% wartości zamawianej Usługi, w celu zabezpieczenia kosztów poniesionych w ramach organizacji usługi, przygotowań formalnych oraz rezerwacji czasu pracy szkoleniowca.

#### **§ 5**

##### **Zasady rezygnacji z usługi i zwrotu należności**

1. Zamawiający ma prawo do odwołania rezerwacji miejsca w usłudze. Skuteczne odwołanie rezerwacji powinno być przesłane w formie wypełnionego i podpisanego przez Zamawiającego Formularza rezygnacji z udziału w Usłudze (załącznik 2). Powinien zostać przesłany przez Zamawiającego do Dostawcy usługi drogą elektroniczną na adres [info@koncept-szkolenia.pl](mailto:info@koncept-szkolenia.pl) lub wysłany pocztą tradycyjną pod adres: ul. Piaskowa 31, 63-410 Gorzyce Wielkie. Przyjęcie rezygnacji z usługi jest potwierdzane przez Dostawcę usługi wiadomością e-mail przesłanej na adres podany w Kwestionariuszu firmowym.

2. W przypadku gdy Uczestnik Szkolenia nie stawi się na zajęcia w ustalonym dniu i miejscu, a Zamawiający nie poinformuje o rezygnacji z udziału w usłudze zgodnie z zasadami ustalonymi w ust. 1 powyżej, Zamawiającemu nie przysługuje zwrot poniesionych kosztów oraz wpłaconych należności związanych z danym Szkoleniem.

## § 6

### Procedura postępowania w wypadku pojawienia się nieprzewidzianych trudności

#### 6.1 Ogólne zasady postępowania w sytuacjach nieprzewidzianych

1. Zachowanie zasad bezpieczeństwa na sali szkoleniowej:
  - a. Firma szkoleniowa organizuje szkolenia w salach szkoleniowych spełniających zasady BHP i PPO.
  - b. W przypadku wystąpienia sytuacji zagrażających bezpieczeństwu uczestników, zastosowanie mają przepisy BHP i PPO.
2. Trener/wykładowca prowadzący szkolenie ma obowiązek niezwłocznie skontaktować się z Przedstawicielem Koncept Szkolenia Konsultacje Coaching, w celu podjęcia kroków do rozwiązania zaistniałych problemów możliwie jak najszybciej.

#### 6.2 Postępowanie w przypadku nieobecności/choroby osoby prowadzącej szkolenie

1. Zorganizowanie zastępstwa za prowadzącego.
2. Jeżeli nie ma możliwości zastępstwa, każdy uczestnik jest informowany mailowo, telefonicznie o odwołaniu zajęć z minimum 1 dniowym wyprzedzeniem.
3. Jeżeli informacja o nieobecności prowadzącego następuje w dniu rozpoczęcia zajęć poinformowanie uczestników następuje w najszybszy możliwy sposób (telefonicznie lub sms),
3. W przypadku odwołania szkolenia zostaje wyznaczony nowy termin.

#### 6.3 Postępowanie w przypadku niedostępności miejsca realizacji szkolenia

1. Wyznaczenie innej sali szkoleniowej o wymaganym standardzie. Każdy uczestnik zostaje poinformowany o zmianie telefonicznie/sms lub mailowo.
2. W przypadku braku zastępczej sali, szkolenie zostaje odwołane. Każdy uczestnik zostaje poinformowany o zaistniałej sytuacji telefonicznie/sms lub mailowo minimum 1 dniowym wyprzedzeniem. Jeśli odwołanie szkolenia ma miejsce tego samego dnia, wówczas uczestnicy powiadamiani są telefonicznie.
3. W przypadku odwołania szkolenia zostaje wyznaczony nowy termin.

#### 6.4 Postępowanie w przypadku nieobecności znacznej części grupy szkoleniowej (80 %) z przyczyn losowych (np. złe warunki pogodowe)

1. Trener może zaproponować uczestnikom:
  - a. Przełożenie terminu szkolenia
  - b. Zmianę formy szkolenia, o ile nie będzie to miało znacznego wpływu na osiągnięcie założonych celów

#### 6.5 Postępowanie w przypadku udziału w szkoleniu osób nietrzeźwych lub uniemożliwiających pracę z innych powodów

1. W przypadku pojawienia się na szkoleniu osoby nietrzeźwej lub uniemożliwiającej pracę z innych powodów, trener ma prawo:
  - a. Poinformować Organizatora Koncept Szkolenia Konsultacje Coaching o zaistniałej sytuacji.
  - b. Poprosić uczestnika o opuszczenie sali szkoleniowej – w tej sytuacji uczestnik ma obowiązek pokrycia kosztów własnego udziału w szkoleniu.

## **§ 7**

### **Własność i prawa autorskie**

1. Prawa autorskie do wszelkich materiałów szkoleniowych wykorzystywanych do prowadzenia usług przysługują wyłącznie Dostawcy usługi lub uprawnionym podmiotom trzecim. Zwielokrotnianie i rozpowszechnianie – w części lub w całości – dostarczonych w ramach Szkolenia materiałów jest zabronione. W szczególności zabronione jest prowadzenie Szkoleń komercyjnych przez Zamawiającego z wykorzystaniem materiałów udostępnionych podczas usługi przez Dostawcę usługi.

## **§ 8**

### **Dane osobowe i reklamacje**

1. Poprzez zgłoszenie udziału w Szkoleniu Zamawiający upoważnia Organizatora do przetwarzania jego danych osobowych wskazanych w Kwestionariuszu zamówienia, dla celów organizacji i przeprowadzania usługi/usług.
2. Dane osobowe podane przez Zamawiającego w Kwestionariuszu zamówienia będą przetwarzane przez Organizatora na podstawie art. 6 ust. 1 pkt. B Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchyleniu dyrektywy 95/46/WE, dalej: Rozporządzenie ogólne o ochronie danych – realizacja umów na przeprowadzenie usług.
3. Administratorem danych osobowych Zamawiającego oraz Uczestników zgromadzonych na potrzeby organizacji i przeprowadzenia Szkoleń jest Dostawca. Zamawiający oraz Uczestnik mają prawo wglądu do swoich danych osobowych oraz żądania ich poprawienia bądź usunięcia. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, lecz niezbędne do prawidłowego przeprowadzenia oraz uczestnictwa w usłudze a ich niepodanie uniemożliwia udział w usłudze. Zasady przetwarzania danych osobowych zostały określone w Polityce prywatności.
4. Zamawiający oraz Uczestnik może udzielić dobrowolnej zgody na przetwarzanie jego danych osobowych w zakresie wykraczającym poza określony w ust. 1 powyżej, w tym dla celów marketingowych, przesyłania informacji handlowych bądź przeprowadzania ankiet i badań.
5. Organizator nie odpowiada za naruszenie jakichkolwiek praw, w tym dóbr osobistych, związanych z działaniami innych Uczestników usługi.
6. Wszelkie reklamacje mogą być zgłaszane w formie pisemnej i przesyłane na adres Dostawcy usługi bądź w formie elektronicznej za pośrednictwem adresu e-mail: [info@koncept-szkolenia.pl](mailto:info@koncept-szkolenia.pl) najpóźniej w terminie 14 dni od daty zakończenia szkolenia. Reklamacja powinna zawierać co najmniej następujące dane: oznaczenie Zamawiającego bądź Uczestnika (imię nazwisko/nazwa, adres do korespondencji, adres e-mail, telefon kontaktowy) oraz przedmiot reklamacji (załącznik 1). Dostawca usługi rozpatrzy reklamację w terminie 14 dni roboczych od momentu jej otrzymania. Podmiot składający reklamację zostanie poinformowany o sposobie rozpatrzenia reklamacji w formie, w jakiej zgłosił reklamację.

## § 9

### Postanowienia końcowe

1. Przesłanie lub dostarczenie wypełnionego Kwestionariusza zamówienia jest równoznaczne z potwierdzeniem zapoznania się oraz akceptacją niniejszego Regulaminu, Dostawca usługi nie ponosi odpowiedzialności za szkody wynikające z podania w Formularzu zamówienia błędnych bądź niezgodnych z prawdą danych.
2. Dostawca usługi jest uprawniony do świadczenia takich samych lub podobnych usług na rzecz innych podmiotów.
3. Dostawca usługi zastrzega sobie prawo do wprowadzenia zmian do niniejszego Regulaminu. Wiążące są warunki aktualne w dniu dokonania przez Zamawiającego rezerwacji.
4. Wszelkie spory powstałe na gruncie warunków opisanych niniejszym Regulaminem będą rozstrzygane na drodze polubownej. W przypadku braku możliwości osiągnięcia porozumienia, spory rozstrzygane będą przed sądem właściwym dla siedziby Dostawcy usługi.
5. Niniejszy Regulamin obowiązuje od dnia 1.09.2022r.
6. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie zastosowanie mają przepisy prawa powszechnie obowiązującego, w szczególności przepisy Kodeksu Cywilnego.

#### *ZAŁĄCZNIKI:*

1. Formularz reklamacyjny – zał. 1
2. Formularz rezygnacji – zał. 2

