

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG SZKOLENIOWO - ROZWOJOWYCH PRZEZ COMPETENCE – TRAINING & COACHING SP. Z O.O.

Regulamin obowiązuje od 23.01.2026

Rozdział I. DEFINICJE

Usługa rozwojowa – zaplanowany proces zmiany sposobu działania/zachowania jego uczestnika budowany na bazie uzupełnienia, związanego ze zmianą deficytu kompetencyjnego w zakresie postaw, wiedzy i umiejętności dający ostatecznie identyfikowalne korzyści biznesowe/osobiste, np. szkolenie, doradztwo, mentoring, coaching.

Szkolenie otwarte - szkolenie skierowane dla osób z różnych organizacji, które decydują się na ściśle określony program i warunki organizacyjne szkolenia.

Szkolenie zamknięte - szkolenie skierowane dla osób z jednej organizacji z możliwością dostosowania programu, czasu trwania, metod szkoleniowych i sposobu organizacji do oczekiwań klienta (tzw. szkolenie „szyte ma miarę”).

Szkolenie realizowane w ramach EFS – szkolenie otwarte skierowane dla uczestników/-czek projektu realizowanego w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego.

Realizator - firma Competence -Training & Coaching spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Polkowicach, świadcząca usługę szkoleniową /rozwojową.

Dane kontaktowe Realizatora:

Competence-Training & Coaching spółka z ograniczoną odpowiedzialnością
ul. St. Moniuszki 15/10, 59-100 Polkowice
Email: biuro@competence-szkolenia.pl , www.competence-szkolenia.pl

Strona internetowa Realizatora – strona dostępna pod adresem: www.competence-szkolenia.pl

Klient – Zlecający/Zamawiający usługę szkoleniową.

Uczestnik/-czka szkolenia – osoba, która uczestniczy w szkoleniu/usłudze rozwojowej realizowanej przez Competence-Training & Coaching. W przypadku szkoleń otwartych uczestnik szkolenia może być jednocześnie Klientem – wtedy gdy zamawia on szkolenie jako osoba prywatna.

Kompetencja - wyodrębniony zestaw efektów uczenia się/ kształcenia. Opis kompetencji zawiera jasno określone warunki, które powinien spełniać uczestnik szkolenia ubiegający się o nabycie kompetencji, tj. wyczerpującą informację o efektach uczenia się dla danej kompetencji oraz kryteria i metody ich weryfikacji.

Kwalifikacje - określony zestaw efektów uczenia się (kompetencji), których osiągnięcie zostało formalnie potwierdzone przez upoważnioną do tego instytucję zgodnie z ustalonymi standardami. Nadanie kwalifikacji następuje w wyniku walidacji i certyfikacji. Zgodność z ustalonymi standardami oznacza, że wymagania dotyczące kompetencji (wiedzy, umiejętności i kompetencji społecznych), składających się na daną kwalifikację opisane są w języku efektów uczenia się. Ponadto, dla kwalifikacji powinny być

również określone wymagania dotyczące walidacji, a proces nadawania kwalifikacji powinien być objęty zasadami zapewniania jakości.

Rozdział II.

POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Regulamin świadczenia usług szkoleniowo-rozwojowych ma na celu wspieranie jakości usług świadczonych przez Realizatora oraz ochronę praw zarówno Klienta jak i Realizatora.
2. Zapisy niniejszego Regulaminu stanowią integralną część:
 - zaakceptowanej przez Klienta oferty szkolenia zamkniętego lub umowy zawartej z Klientem- dotyczy szkoleń zamkniętych,
 - zaakceptowanej przez Klienta oferty szkolenia otwartego lub przesłanego zgłoszenia udziału w szkoleniu lub umowy zawartej z Klientem – dotyczy szkoleń otwartych.
3. Podpisanie umowy na realizację usługi lub przesłanie zgłoszenia udziału w szkoleniu otwartym lub akceptacja przedstawionej oferty (w przypadku braku umowy lub zgłoszenia) jest równoczesna z potwierdzeniem zapoznania się z niniejszym Regulaminem i akceptacją jego treści.
4. Zasady realizacji usług rozwojowych w formie zdalnej określone są w załączniku do regulaminu i stanowią jego integralną część.
5. Zarówno Klient jak i uczestnicy kierowani przez Klienta na szkolenie realizowane przez Realizatora zobowiązują się do przestrzegania zapisów niniejszego Regulaminu.

Rozdział III.

ZAPEWNIENIE NAJWYŻSZEJ JAKOŚCI ŚWIADCZONYCH USŁUG

1. Realizator realizuje szkolenia zamknięte i otwarte, świadcząc usługi szkoleniowe z należytą starannością w zakresie i terminach szczegółowo opisanych w umowie zawartej z Klientem lub przedstawionej i zaakceptowanej ofercie szkolenia lub zgłoszeniu udziału w szkoleniu otwartym (w przypadku braku umowy).
2. Realizator świadczy usługi w oparciu o akredytowany standard jakości zarządzania i realizacji usług rozwojowych: Standard Usług Szkoleniowo-Rozwojowych PIFS (SUS 3.0).
3. Realizator w celu zapewnienia najwyższej jakości świadczonych usług działa w oparciu o własne standardy i procedury, wykraczające ponad normy określone w standardzie SUS 3.0:
 - każda świadczona usługa jest zgodna z autorskim Modelem Rozwoju *DIAGNOZA – ROZWÓJ- WSPARCIE* opracowanym przez Realizatora, opisanym na stronie internetowej Realizatora;
 - każda świadczona usługa szkoleniowa realizowana jest metodą warsztatową - zajęcia praktyczne stanowią min. 80% całkowitego czasu trwania szkolenia,
 - w przypadku świadczenia usługi szkoleniowej Realizator proponuje adekwatne formy walidacji efektów szkolenia w formie zadań i testów szkoleniowych realizowanych w trakcie szkolenia lub na jego zakończenie, egzaminów wewnętrznych lub zewnętrznych (w przypadku możliwości zewnętrznej certyfikacji), oprócz tego rekomenduje realizację dodatkowych działań rozwojowych, zapewniających transfer nabytych umiejętności i wiedzy do organizacji (zgodnie z elementem Modelu Rozwoju – *WSPARCIE*), dbając tym samym o wymiar biznesowy realizowanego szkolenia,
 - kadra trenerska wybierana jest w oparciu o obowiązujący u Realizatora standard, dzięki czemu wszyscy trenerzy współpracujący z Realizatorem posiadają zarówno bogatą wiedzę merytoryczną jak i wieloletnie doświadczenie zawodowe i trenerskie dotyczące zagadnień szkoleniowych,
 - miejsca realizacji szkoleń oraz firmy świadczące usługi cateringowe wybierane są zgodnie z obowiązującym u Realizatora standardem, dzięki czemu Realizator zapewnia komfortowe warunki prowadzenia szkolenia,
 - każda usługa świadczona przez Realizatora jest monitorowana pod kątem jakościowym zarówno w trakcie jej trwania jak i po jej zakończeniu,

- każda uwaga lub zastrzeżenie Klienta jest dla Realizatora prezentem, dzięki któremu może on doskonalić świadczone usługi.
- 4. Realizator zapewnia najwyższą jakość świadczonych usług, co potwierdzają liczne referencje, rekomendacje i opinie klientów zamieszczone na stronie www Realizatora i w mediach społecznościowych.

Rozdział IV.

ZASADY ŚWIADCZENIA ZAMKNIĘTYCH USŁUG SZKOLENIOWO-ROZWOJOWYCH (SZKOLENIA ZAMKNIĘTE)

1. Realizator świadczy zamknięte usługi szkoleniowo-rozwojowe zgodnie z obowiązującym u Realizatora standardem realizacji szkoleń zamkniętych, opartym o autorski Model Rozwoju (DIAGNOZA-ROZWÓJ-WSPARCIE). Obowiązujący standard jest zgodny ze Standard Usług Szkoleniowo-Rozwojowych PIFS (SUS 3.0).
2. Zakres świadczonej usługi jest szczegółowo określony w przedstawionej ofercie i/lub umowie zawartej z Klientem i może dotyczyć:
 - usługi przeprowadzenia szkolenia (zapewnienie trenera),
 - usługi przeprowadzenia szkolenia wraz z zapewnieniem miejsca realizacji szkolenia i wyżywienia podczas jego realizacji (przerwy kawowe, obiad, sala szkoleniowa).
 - usługi przeprowadzenia szkolenia wraz z zapewnieniem kompleksowego zaplecza organizacyjnego i pełnej organizacji szkolenia - dotyczy szkoleń wyjazdowych (noclegi, pełne wyżywienie, sala szkoleniowa, transport, ubezpieczenie uczestników, atrakcje lokalne - wycieczki).
3. W przypadku gdy Klient zapewnia salę szkoleniową do realizacji szkoleń, zobowiązuje się spełniać minimalne wymagania w zakresie standardu sal szkoleniowych, który obowiązuje u Realizatora. Realizator zobowiązuje się udostępnić Klientowi ww. standard celem weryfikacji spełniania standardu Realizatora.
4. Standard realizacji zamkniętej usługi szkoleniowo-rozwojowej obowiązujący u Realizatora określa obowiązki Realizatora i Klienta na każdym etapie realizacji usługi.
5. Niżej wymieniony standard jest zgodny z autorskim modelem rozwoju stosowanym przez Realizatora Diagnoza- Rozwój- Wsparcie. Zarówno autorski model rozwoju jak i poniższy standard stanowią własność intelektualną, są chronione prawem autorskim.

ETAP 1 – PRZYGOTOWANIE DO REALIZACJI PROJEKTU SZKOLENIOWO – ROZWOJOWEGO (DIAGNOZA)

BADANIE POTRZEB SZKOLENIOWO – ROZWOJOWYCH:

Obowiązki Realizatora	Obowiązki Klienta
1. Realizator w przypadku każdego szkolenia zamkniętego przeprowadza analizę potrzeb szkoleniowych. Najczęściej stosowane metody: - analiza dokumentacji udostępnionej przez Klienta (opisy stanowisk, wyniki ocen okresowych, etc.), - wywiady, w tym wywiady ustrukturalizowane prowadzone z uczestnikami szkoleń/ bezpośrednim przełożonym przez personel Realizatora lub trenera - obserwacje uczestników w miejscu pracy prowadzone przez trenera - wywiady prowadzone z działami HR, pracownikami firmy	1. Klient wyznacza osoby, z którymi zostanie przeprowadzone badanie potrzeb: - pracownicy działu HR, osoby współpracujące z uczestnikami szkolenia - bezpośredni przełożeni uczestników szkolenia - uczestnicy szkolenia 2. Klient udostępnia dane kontaktowe do osób uczestniczących w badaniu potrzeb szkoleniowych (minimum numer telefonu kontaktowego). Z wskazanymi osobami będzie się kontaktował personel Realizatora lub trener dedykowany do prowadzenia danego szkolenia.

- ankiety do badania potrzeb szkoleniowych związanych z określonym obszarem/tematem szkolenia „Ankieta badania potrzeb w zakresie szkolenia...”, 2. Realizator uzgadnia z klientem metody badania potrzeb i sposób przeprowadzenia samego badania (rozmowy telefoniczne, spotkanie z uczestnikami szkolenia, etc.). 3. Realizator uzgadnia z klientem, czy wyniki badania potrzeb mają zostać przedstawione w formie raportu (usługa dodatkowo płatna).	3. Jeżeli badanie potrzeb ma być prowadzone w formie spotkania bezpośredniego z uczestnikami szkolenia Klient organizuje spotkanie. 4. Klient współpracuje z Realizatorem na każdym etapie badania potrzeb szkoleniowych. Klient udostępnia Realizatorowi inne niezbędne informacje do badania potrzeb szkoleniowych (zakres obowiązków pracowników, etc.).
---	---

PROJEKTOWANIE SZKOLENIA: SFORMUŁOWANIE CELÓW SZKOLENIA, OPRACOWANIE PROGRAMU SZKOLENIOWO – ROZWOJOWEGO, ZAPLANOWANIE I REALIZACJA EWALUACJI USŁUGI SZKOLENIOWO – ROZWOJOWEJ

Obowiązki Realizatora	Obowiązki Klienta
1. Realizator w oparciu o wyniki badania potrzeb szkoleniowych formułuje cele szkolenia (ogólne i szczegółowe). 2. Cele szczegółowe powinny być zdefiniowane za pomocą efektów uczenia się na poziomie: wiedzy, umiejętności i postaw/ kompetencji społecznych. 3. Cele szczegółowe powinny być zgodne z kryteriami SMART. 4. Cele przedstawiane są Klientowi wraz z programem szkolenia. 5. Realizator opracowuje program szkolenia, w którym określony jest szczegółowy zakres tematyczny szkolenia i metody jego realizacji adekwatne do założonych celów szkoleniowych. 6. Przygotowany program szkolenia Klient akceptuje lub wnosi do niego uwagi, w wyniku czego program ulega modyfikacji. 7. Realizator przedstawia Klientowi trenera dedykowanego do przeprowadzenia szkolenia przesyłając notkę o trenerze. 8. W odniesieniu do ustalonych celów szczegółowych szkolenia Realizator planuje i uzgadnia z klientem ewaluację szkolenia.	1. Klient zapoznaje się z ustalonymi w wyniku przeprowadzenia badania potrzeb celami szkolenia. 2. Klient zgłasza Realizatorowi każdy przypadek rozbieżności sformułowanych celów szkolenia z oczekiwaniami Klienta. 3. Brak informacji ze strony Klienta w terminie 2 dni roboczych od dnia otrzymania informacji o celach szkolenia oznacza akceptację tych celów przez Klienta. 4. Klient zapoznaje się z opracowanym programem szkolenia i notką o trenerze. 5. W przypadku jakichkolwiek uwag/zastrzeżeń do programu szkolenia lub kompetencji/kwalifikacji wskazanego trenera, Klient zgłasza je Realizatorowi. 6. Brak informacji ze strony Klienta w terminie 2 dni roboczych od dnia otrzymania programu i notki trenerskiej oznacza akceptację przygotowanego przez realizatora programu szkolenia i trenera dedykowanego do jego przeprowadzenia.

PRZYGOTOWANIE UCZESTNIKÓW DO USŁUGI SZKOLENIOWO – ROZWOJOWEJ

Obowiązki Realizatora	Obowiązki Klienta
1. Realizator przysyła osobie odpowiedzialnej z ramienia Klienta za organizację szkolenia drogą mailową: program szkolenia, harmonogram realizacji szkolenia wraz z miejscem szkolenia, notki o trenerze realizującym szkolenie/usługę rozwojową.	1. Klient udostępnia wszelkie niezbędne informacje związane ze szkoleniem wszystkim uczestnikom szkolenia (koniecznie wysłany powinien zostać harmonogram szkolenia wraz miejscem szkolenia) 2. Klient odpowiada za komunikację z uczestnikami szkolenia.

2. W zależności od tematu szkolenia Realizator przesyła zadania dla uczestników do wykonania przed szkoleniem wraz z pisemną instrukcją ich wykonania. 3. Realizator opracowuje niezbędną dokumentację szkolenia (listy obecności, ankiety ewaluacyjne).	3. Klient przekazuje Realizatorowi wszystkie informacje niezbędne do przygotowania dokumentacji szkoleniowej (m.in. dane uczestników szkolenia niezbędne do przygotowania list obecności).
---	--

ETAP 2 – REALIZACJA USŁUGI SZKOLENIOWO – ROZWOJOWEJ (ROZWÓJ)

PROWADZENIE SZKOLENIA ZGODNIE Z PROGRAMEM SZKOLENIA, KONTROLA/MONITORING REALIZACJI USŁUGI SZKOLENIOWO-ROZWOJOWEJ

Obowiązki Realizatora	Obowiązki Klienta
1. Trener przeprowadza szkolenie zgodnie z przedstawionym Klientowi programem szkolenia i harmonogramem. 2. Trener na początku każdego szkolenia przedstawia program szkolenia oraz weryfikuje czy zgłoszone na etapie badania potrzeb szkoleniowych potrzeby są w dalszym ciągu aktualne. Uwaga: Istnieje możliwość zmiany w realizowanym programie kształcenia w odpowiedzi na zgłoszone podczas szkolenia potrzeby uczestników. Trener jest zobowiązany do uzyskania w tym zakresie zgody Realizatora, a Realizator zgody Klienta. 3. Trener dokonuje walidacji efektów uczenia w trakcie trwania szkolenia i/lub na jego zakończenie. 4. Realizator dokonuje weryfikacji tego, czy usługa jest realizowana zgodnie z programem szkolenia (zakres tematyczny, metody szkoleniowe, dostarczenie materiałów dydaktycznych przez trenera, etc.) poprzez: - wywiady telefoniczne z Klientem, uczestnikami szkolenia - wywiad telefoniczny z trenerem - wizyty monitorujące pracowników Realizatora (wizyta w miejscu realizacji szkolenia), - ankiety monitoringowe, 5. W przypadku rozbieżności Realizator podejmuje natychmiast działania korygujące.	1. Klient deleguje na szkolenie wyłącznie osoby wskazane w liście obecności. Zmiany w zakresie zamiany uczestników szkolenia lub zwiększenia liczby osób uczestniczących w szkoleniu muszą być uzgodnione i zaakceptowane przez Realizatora. 2. Klient odpowiada za uczestnictwo osób skierowanych przez niego w szkoleniu. 3. Uczestnicy szkolenia zobowiązani są do ustalania z Klientem (np. Pracodawcą), który kieruje ich na szkolenie wcześniejszych wyjść ze szkolenia, spóźnień, nieobecności na szkoleniu. Trener nie jest upoważniony do podejmowania decyzji w ww. zakresie. Uczestnicy zobowiązani są do informowania trenera o wcześniejszym wyjściu, spóźnieniu się na szkolenie. 4. Klient przekazuje Realizatorowi wszelkie uwagi i zastrzeżenia uczestników szkolenia w trakcie trwania usługi i po jej zakończeniu. 5. Klient może prowadzić własne działania w celu kontroli/monitoringu realizacji usługi szkoleniowo-rozwojowej. Klient nie ma obowiązku informowania Realizatora o tych działaniach, nawet gdy prowadzi je w miejscu realizacji szkolenia. 6. Klient przekazuje Realizatorowi informację o wynikach przeprowadzonego przez niego monitoringu/kontroli. W przypadku uzasadnionych zastrzeżeń klienta Realizator podejmuje działania korygujące.

ETAP 3 – ROZLICZENIE USŁUGI SZKOLENIOWO – ROZWOJOWEJ I WSPARCIE W ROZWOJU (WSPARCIE)

EWALUACJA USŁUGI SZKOLENIOWO-ROZWOJOWEJ, PRZEDSTAWIENIE KLIENTOWI WYNIKÓW EWALUACJI

Obowiązki Realizatora	Obowiązki Klienta
1. Realizator w zależności od złożoności projektu szkoleniowego i ustaleń z klientem dokonuje ewaluacji na jednym lub kilku poziomach zgodnie z czteropoziomowym modelem ewaluacji Donalda L. Kirkpatricka. 2. Najczęściej stosowane metody ewaluacji szkolenia: - dane od trenera (raport, wywiad z trenerem, informacje w zakresie efektów walidacji efektów kształcenia) - rozmowa telefoniczna z klientem (menadżerem, uczestnikami szkolenia); - imienna ankieta ewaluacyjna szkolenia (ocena programu szkolenia, materiałów, trenera); 3. Realizator przekazuje Klientowi informację na temat wyników ewaluacji w formie raportu poszkoleniowego/raportu z ewaluacji wraz z rekomendacjami 4. Realizator wystawia certyfikaty/zaświadczenie potwierdzające udział w szkoleniu. 5. Realizator zapewnia bezpłatne usługi wsparcia uczestników w zakresie utrzymania efektów kształcenia/transferu wiedzy i umiejętności w miejscu pracy.	1. Klient udziela Realizatorowi informacji niezbędnych do ewaluacji usługi szkoleniowej 2. Klient zapoznaje się z przesłanymi przez Realizatora dokumentami z ewaluacji- raport poszkoleniowy/raport ewaluacyjny, 3. Klient ma możliwość konsultacji/omówienia wyników ewaluacji z Realizatorem. 4. Klient określa formy dalszego wsparcia, z których chciałby skorzystać by utrwalić efekty szkolenia i zapewnić efektywny transfer wiedzy i umiejętności do pracy zawodowej (działania płatne, bezpłatne) 5. Klient wystawia referencje Realizatorowi usługi.

Rozdział V.

ZASADY ŚWIADCZENIA OTWARTYCH USŁUG SZKOLENIOWO-ROZWOJOWYCH (SZKOLENIA OTWARTE)

1. Realizator świadczy otwarte usługi szkoleniowo-rozwojowe zgodnie z obowiązującym w Competence standardem realizacji szkoleń otwartych, opartym o autorski Model Rozwoju (DIAGNOZA-ROZWÓJ-WSPARCIE). Obowiązujący standard jest zgodnym ze Standard Usług Szkoleniowo-Rozwojowych PIFS (SUS 2.0).
2. Zakres świadczonej usługi jest określony szczegółowo w przedstawionej ofercie i/lub umowie zawartej z Klientem i może dotyczyć:
 - usługi przeprowadzenia szkolenia wraz z zapewnieniem miejsca realizacji szkolenia i wyżywienia podczas jego realizacji (przerwy kawowe, obiad, sala szkoleniowa) – szkolenie stacjonarne,
 - usługi przeprowadzenia szkolenia wraz z zapewnieniem kompleksowego zaplecza organizacyjnego i pełnej organizacji szkolenia (sala szkoleniowa, pełne wyżywienie, noclegi, ubezpieczenie uczestników, atrakcje lokalne - wycieczki) – szkolenie wyjazdowe.

Rozdział VI.

ZASADY ŚWIADCZENIA USŁUG SZKOLENIOWO-ROZWOJOWYCH W RAMACH EFS

1. Usługi szkoleniowe świadczone w ramach projektów EFS realizowane są zgodnie z zasadami realizacji szkoleń otwartych.
2. Zakres świadczonej usługi szkoleniowej i zasady korzystania z niej opisane są szczegółowo w regulaminie danego projektu, dostępnym na stronie internetowej danego projektu.
3. Każda usługa szkoleniowa prowadzona w ramach projektów EFS prowadzi do nabycia kompetencji lub kwalifikacji zawodowych, zgodnie z obowiązującymi przepisami w zakresie realizacji projektów dofinansowanych ze środków EFS (np. stosownymi wytycznymi).
4. Walidacja efektów szkolenia jest dokonywana w formie egzaminów wewnętrznych lub zewnętrznych zgodnie z założeniami danego projektu.

Rozdział VII.

OBOWIĄZKI UCZESTNICZKI/-KA SZKOLENIA I PRAWA REALIZATORA

1. Każdy uczestnik/-czka szkolenia jest zobowiązany/-a do:
 - a) obecności na szkoleniach w wymiarze minimum 80% czasu trwania danego szkolenia,
 - b) przystąpienia do egzaminów po zakończeniu każdego ze szkoleń (jeżeli taka forma walidacji efektów szkolenia jest zgodna z przedstawioną przez Realizatora ofertą lub zawartą umową),
 - c) potwierdzania obecności na szkoleniu poprzez złożenie podpisu na liście obecności,
 - d) wypełniania ankiet monitorujących/ewaluacyjnych, oceniających świadczoną przez Realizatora usługę,
 - e) punktualnego przychodzenia na szkolenie i egzaminy, jeżeli są one częścią świadczonej usługi,
 - f) aktywnego uczestnictwa w szkoleniu (uczestniczenie w ćwiczeniach, zadaniach szkoleniowych),
 - g) przestrzegania wspólnie ustalonych w trakcie szkolenia zasad (tzw. „kontrakt szkoleniowy”),
 - h) rzetelnego przygotowania się do szkoleń i egzaminów zgodnie z instrukcjami trenerów,
 - i) informowania trenera lub Realizatora o planowanych nieobecnościach lub spóźnieniach na szkolenie,
 - j) informowania trenera lub Realizatora o wszelkich sytuacjach problemowych, które wystąpiły przed lub w trakcie realizacji danej usługi szkoleniowej,
 - k) Informowania trenera lub Realizatora o zastrzeżeniach dotyczących jakości świadczonej przez Realizatora usługi szkoleniowej, najlepiej w trakcie jej trwania w celu podjęcia przez Realizatora adekwatnych działań naprawczych - dane kontaktowe do Realizatora znajdują się na stronie internetowej Realizatora.
2. Jeżeli uczestnik/-czka szkolenia jest kierowany/-a na dane szkolenie przez określony Podmiot (np. przez pracodawcę) powinien ustalać wcześniejsze wyłączenia, nieobecności na szkoleniu wyłącznie z Podmiotem kierującym go na dane szkolenie, a nie z trenerem czy też Realizatorem szkolenia. Ani trener, ani Realizator szkolenia nie są uprawnieni do podejmowania decyzji w ww. zakresie, nie ponoszą również odpowiedzialności za nieobecność uczestników na szkoleniu (np. w sytuacji wypadku uczestnika nie będącego na szkoleniu). Uczestnik/-czka jest zobowiązany jedynie do poinformowania trenera lub Realizatora o swojej planowanej nieobecności.
3. Realizator odmawia wydawania zaświadczeń/certyfikatów potwierdzających ukończenie szkolenia w przypadku nieobecności uczestnika/-czki szkolenia przekraczającej 20% całkowitego czasu trwania szkolenia. W przypadku szkoleń zamkniętych na indywidualną prośbę Klienta próg wymaganej frekwencji może zostać obniżony z 80% do 70%.

4. Realizator odmawia udziału w szkoleniu uczestnikowi/-czce, który/-a nie przestrzega zasad współżycia społecznego, w szczególności dopuszcza się naruszania nietykalności cielesnej innych osób, kradzieży, znajduje się w stanie nietrzeźwym, jest pod wpływem środków odurzających lub przejawia jawną agresję względem innych osób.

Rozdział VIII.

WYSTĄPIENIE NIEPRZEWIDZIANYCH SYTUACJI PROBLEMOWYCH W TRAKCIE REALIZACJI USŁUGI

1. W trakcie realizacji usługi szkoleniowej mogą wystąpić różne sytuacje nieprzewidziane, utrudniające lub uniemożliwiające przeprowadzenie szkolenia, takie jak np.:
 - a. nieobecność trenera związana z nagłą chorobą lub innym wypadkiem/zdarzeniem losowym (np. wypadek samochodowy),
 - b. nieobecność co najmniej 50% uczestników szkolenia związana z nagłą chorobą lub innym wypadkiem/zdarzeniem losowym (np. wypadek samochodowy), przy czym urlop wypoczynkowy, nagła potrzeba pracodawcy i związana z nią konieczność pozostania danego uczestnika w zakładzie pracy, delegacja, awarie w firmie niestanowiące zagrożenia dla bezpieczeństwa i życia ludzi nie są traktowane jako zdarzenia losowe;
 - c. problemowe zachowanie uczestników szkolenia, o którym mowa w Rozdziale VII pkt 4
 - d. awarie w budynku/sali szkoleniowej, w której prowadzone jest szkolenie (np. awarie prądu, awarie instalacji wodno-kanalizacyjnych, awarie ogrzewania), utrudniające lub uniemożliwiające prowadzenie szkolenia,
 - e. złe warunki pogodowe utrudniające dojazd trenera/uczestników szkolenia (huragany, silne opady śniegu),
 - f. działanie siły wyższej (np. powodzie, pożary, epidemie, zamieszki, strajki generalne, działania zbrojne, etc.).
2. Realizator zobowiązuje się do niezwłocznego informowania Klienta o wystąpieniu wszystkich nieprzewidzianych sytuacjach problemowych, które wystąpią po jego stronie.
3. Klient zobowiązuje się do niezwłocznego informowania Realizatora o wystąpieniu wszystkich nieprzewidzianych sytuacjach problemowych, które wystąpią po jego stronie (np. awaria prądu w sali szkoleniowej zapewnianej przez Klienta).
4. Realizator dąży do minimalizacji ryzyka konieczności odwołania lub przerwania realizacji szkolenia/innych działań rozwojowych wskutek wystąpienia nieprzewidzianych sytuacji problemowych poprzez wdrożenie odpowiednich procedur.
5. Realizator/Klient zobowiązuje się do podjęcia natychmiastowych działań w celu umożliwienia rozpoczęcia lub kontynuacji szkolenia w związku z wystąpieniem nieprzewidzianych sytuacji problemowych po jego stronie.

Nieprzewidziana sytuacja problemowa, która wystąpiła po stronie Realizatora	Możliwe działania Realizatora
Nieobecność trenera związana z nagłą chorobą lub innym wypadkiem/zdarzeniem losowym	- zmiana trenera prowadzącego szkolenia, - zmiana tematu szkoleniowego – w przypadku, gdy niemożliwe jest zapewnienie trenera na zastępstwo i dla danej grupy szkoleniowej planuje się realizację innego tematu szkolenia,

	- odwołanie szkolenia i zmiana terminu jego realizacji.
Awarie w budynku/sali szkoleniowej, w której prowadzone jest szkolenie utrudniające lub uniemożliwiające prowadzenie szkolenia (sala zapewniana przez Realizatora)	- kontynuacja szkolenia po zastosowaniu rozwiązań zastępczych (np. w przypadku braku prądu, prowadzenie szkolenia z wydrukowaną prezentacją, prezentacją na flipcharcie, etc.), - zmiana sali szkoleniowej na inną możliwą w danym budynku, - przeniesienie miejsca realizacji szkolenia do innego budynku, pomieszczeń Realizatora lub Klienta, - odwołanie szkolenia i zmiana terminu jego realizacji.

Nieprzewidziana sytuacja problemowa, która wystąpiła po stronie Klienta	Możliwe działania Klienta
Nieobecność co najmniej 50% uczestników szkolenia związana z nagłą chorobą lub innym wypadkiem/zdarzeniem losowym, przy czym urlop wypoczynkowy, nagła potrzeba pracodawcy i związana z nią konieczność pozostania danego uczestnika w zakładzie pracy, delegacja, awarie w firmie niestanowiące zagrożenia dla bezpieczeństwa i życia ludzi nie są traktowane jako zdarzenia losowe	- zmiana uczestników szkolenia (w przypadku, gdy istnieje taka możliwość), - odwołanie szkolenia i zmiana terminu jego realizacji.
Awarie w budynku/sali szkoleniowej, w której prowadzone jest szkolenie utrudniające lub uniemożliwiające prowadzenie szkolenia (sala zapewniana przez Klienta)	- kontynuacja szkolenia po zastosowaniu rozwiązań zastępczych (np. w przypadku braku prądu, prowadzenie szkolenia z wydrukowaną prezentacją, prezentacją na flipcharcie, etc.), - zmiana sali szkoleniowej na inną możliwą w danym budynku, - przeniesienie miejsca realizacji szkolenia do innego budynku, pomieszczeń Realizatora lub Klienta, - odwołanie szkolenia i zmiana terminu jego realizacji,
Uczestnicy/-czki szkolenia nie przestrzegający zasad współżycia społecznego, w szczególności dopuszczający się naruszenia nietykalności cielesnej innych osób, kradzieży, znajdujący się w stanie nietrzeźwym, będący pod wpływem środków odurzających lub przejawiający jawną agresję względem innych osób.	- poinformowanie Klienta/Podmiotu kierującego danego uczestnika/-czkę na szkolenie o zaistniałej sytuacji - poproszenie uczestnika o opuszczenie sali szkoleniowej, w przypadku stawiania oporów wezwanie odpowiednich służb.

6. Realizator w sytuacji wystąpienia nieprzewidzianych sytuacji problemowych ma prawo do:
 - zmiany trenera prowadzącego zajęcia, przy czym trener prowadzący zajęcia w zastępstwie powinien posiadać podobne kwalifikacje i doświadczenie do trenera pierwotnie dedykowanego do prowadzenia danego szkolenia,
 - zmiany miejsca prowadzenia szkolenia, przy czym nowe miejsce powinno spełniać standardy określone przez Realizatora i nie odbiegać znacząco od standardu miejsca, w którym pierwotnie planowano realizację szkolenia.
7. Realizator ma prawo do odwołania/zmiany ustalonego terminu szkolenia w przypadku wystąpienia następujących nieprzewidzianych sytuacji problemowych:
 - nieobecność trenera związana z chorobą lub innym wypadkiem/zdarzeniem losowym;
 - awarie w budynku/sali szkoleniowej, w której prowadzone jest szkolenie utrudniające lub uniemożliwiające prowadzenie szkolenia (dotyczy przypadku, gdy Realizator zapewnia salę);
 - wszystkie sytuacje związane z zagrożeniem życia, zdrowia i bezpieczeństwa uczestników szkolenia/trenera, w tym sytuacje związane z działaniem siły wyższej, o której mowa w pkt 1.
8. Klient ma prawo do odwołania/zmiany ustalonego terminu szkolenia w przypadku wystąpienia następujących nieprzewidzianych sytuacji problemowych (**przypadek dotyczy wyłącznie szkoleń realizowanych w formule zamkniętej**):
 - nieobecność co najmniej 50% uczestników szkolenia związana z nagłą chorobą lub innym wypadkiem losowym zgodnie z pkt 1 b,
 - awarie w budynku/sali szkoleniowej, w której prowadzone jest szkolenie utrudniające lub uniemożliwiające prowadzenie szkolenia (dotyczy przypadku, gdy Klient zapewnia salę);
 - wszystkie sytuacje związane z zagrożeniem życia, zdrowia i bezpieczeństwa uczestników szkolenia/trenera, w tym sytuacje związane z działaniem siły wyższej, o której mowa w pkt 1.
 - w przypadku szkoleń finansowanych ze **środków KFS (Krajowy Fundusz Szkoleniowy) lub środków unijnych (np. szkolenia realizowane za pośrednictwem Bazy Usług Rozwojowych)** choroba lub inny wypadek losowy uczestnika usługi rozwojowej, który uniemożliwia mu udział w danej usłudze, a z powodów formalnych nie możliwości zmiany uczestnika usługi (np. brak zgody instytucji finansującej daną usługę na zmianę osoby).
9. Realizator/Klient zobowiązuje się do powiadomienia drugiej strony o konieczności odwołania/zmiany ustalonego terminu niezwłocznie, jednakże nie później niż na 1 godzinę przed planowanym rozpoczęciem szkolenia (z wyłączeniem sytuacji, gdy nieprzewidziane zdarzenie wystąpi później). Powiadomienie to następuje w drodze e-mailowej i/lub telefonicznej (dane kontaktowe osoby wskazanej przez Realizatora/Klienta, odpowiedzialnej za organizację szkolenia/usługi rozwojowej).
10. Zmiana trenera, zmiana miejsca realizacji szkolenia, odwołanie/zmiana terminu szkolenia przez Realizatora, która jest spowodowana wystąpieniem nieprzewidzianych sytuacji problemowych określonych w pkt 1 nie jest traktowana jako nienależyte wykonanie umowy i nie podlega procedurze reklamacyjnej.
11. Realizator/Klient na wezwanie drugiej strony jest zobowiązany do przedstawienia w ciągu 7 dni od wezwania wiarygodnych dowodów wskazujących na wystąpienie określonych nieprzewidzianych sytuacji problemowych, takich jak np.:
 - zwolnienie lekarskie/odpis z leczenia szpitalnego w przypadku choroby,
 - urzędowy lub inny wiarygodny dokument poświadczający wystąpienie określonego zdarzenia losowego (np. policyjny protokół z wypadku, protokół szkody spisany przez uczestników zdarzenia, etc.),
 - wiarygodny dokument lub poświadczenie uczestników szkolenia lub innych osób potwierdzające wystąpienie awarii w sali szkoleniowej/budynku, w którym realizowane jest szkolenie, uniemożliwiającej prowadzenie szkolenia.

12. Realizator dopuszcza również jednokrotną zmianę ustalonego terminu danego szkolenia w przypadku wystąpienia przyczyn organizacyjnych po stronie Klienta lub po stronie Realizatora innych niż choroba uczestnika/trenera lub przypadek losowy lub działanie siły wyższej. Żadna ze stron nie będzie wnosić roszczeń z tego tytułu. Zmiana taka, która nie jest spowodowana nagłymi nieprzewidywanymi sytuacjami problemowymi musi zostać zgłoszona minimum jeden dzień roboczy przed planowanym terminem rozpoczęcia szkolenia.
13. W przypadku gdy Klient dokonuje trzeciej zmiany terminu tego samego szkolenia niezależnie od przyczyny tej zmiany zobowiązuje się pokryć koszty związane z ponowną organizacją danego szkolenia w wysokości 400 zł. brutto.

Rozdział IX. REKLAMACJE

1. Klient ma prawo do złożenia reklamacji z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usługi szkoleniowej, w szczególności:
 - a) świadczenia usługi w zakresie merytorycznym, metodycznym lub organizacyjnym w sposób niezgodny z postanowieniami zawartej umowy i/lub zaakceptowanej przez Klienta oferty szkolenia (w przypadku braku umowy szkoleniowej),
 - b) niedotrzymania z winy Realizatora określonego w umowie lub ofercie szkolenia (dotyczy przypadku, gdy umowa nie została zawarta) terminu realizacji usługi, z wyłączeniem sytuacji, o których mowa w Rozdziale VIII „WYSTĄPIENIE NIEPRZEWIDZIANYCH SYTUACJI PROBLEMOWYCH W TRAKCIE REALIZACJI USŁUGI”
2. Reklamacja powinna zostać złożona przez Klienta najpóźniej w ciągu 14 dni licząc od dnia zakończenia realizacji danej usługi szkoleniowej lub dnia, w którym dana usługa miała zostać wykonana. Reklamacja złożona w terminie późniejszym pozostanie bez rozpatrzenia.
3. Reklamacja powinna zostać złożona przez Klienta w formie pisemnej, przesłana pocztą tradycyjną na adres siedziby Realizatora (ul. Moniuszki 15/10, 59-100 Polkowice) lub pocztą elektroniczną na adres: biuro@competence-szkolenia.pl lub adres osoby organizującej dane szkolenie.
4. Zgłoszenie reklamacyjne powinno zawierać:
 - dane kontaktowe Klienta zgłaszającego reklamację (nazwa firmy, imię i nazwisko osoby zgłaszającej reklamację, adres telefon, email),
 - nazwę reklamowanej usługi, datę jej realizacji/planowaną datę realizacji,
 - przedmiot reklamacji - szczegółowy opis zakresu niezgodności świadczonej usługi z postanowieniami zawartej umowy i/lub zaakceptowanej przez Klienta oferty szkolenia (w przypadku braku umowy szkoleniowej) lub opis innych okoliczności uzasadniających reklamację,
 - oczekiwania Klienta w zakresie naprawy szkody, którą poniósł w związku z niewykonaniem/nienależytym wykonaniem usługi przez Realizatora.
5. Reklamacja powinna zostać złożona na formularzu reklamacyjnym opracowanym przez Realizatora (załącznik nr 1 do Regulaminu) lub w innej formie (np. email) pod warunkiem zawarcia w niej wszystkich informacji wymienionych w pkt 4, niezbędnych dla Realizatora do rozpatrzenia reklamacji.
6. Jeżeli zgłoszenie reklamacyjne nie będzie zawierało wszystkich informacji wskazanych w pkt. 4, Realizator wyznaczy Klientowi 7 dniowy termin na złożenie poprawnego zgłoszenia reklamacyjnego pod rygorem pozostawienia reklamacji bez rozpatrzenia.
7. Realizator rozpatruje reklamację w ciągu 14 dni od dnia otrzymania pisemnego zgłoszenia od Klienta. W uzasadnionych przypadkach (np. konieczność przeprowadzenia dodatkowych ankiet ewaluacyjnych, wyjaśnienia z trenerem stwierdzonych przez Klienta nieprawidłowości) czas rozpatrywania reklamacji może wynieść do 30 dni, o czym Realizator poinformuje Klienta przed upływem wyznaczonego terminu 14 dni.

8. Realizator odpowiada wyłącznie za szkody, które poniósł Klient wtedy, gdy niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi szkoleniowej spowodowane były jego wyłączną winą, zgodnie z art. 471 Kodeksu Cywilnego.
9. Z procedury reklamacyjnej wyłączone jest niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi szkoleniowej spowodowane wystąpieniem nieprzewidzianych sytuacji problemowych, o których mowa Rozdziale VIII pkt 1 (np. odwołanie szkolenia z powodu choroby/zdarzenia losowego trenera/awarii w sali szkoleniowej/budynku, w którym jest prowadzone szkolenie uniemożliwiającej jego prowadzenie/działanie siły wyższej zagrażającej życiu, zdrowiu i bezpieczeństwu uczestników szkolenia/trenera).
10. Z procedury reklamacyjnej wyłączone są te elementy usługi szkoleniowej, które nie były przedmiotem usługi świadczonej przez Realizatora lub gdy Klient wskazał wybrany przez siebie podmiot do realizacji danej usługi – np. gdy salę szkoleniową, catering zapewnia Klient lub inny podmiot realizujący daną usługę bezpośrednio na zlecenie Klienta lub gdy Klient wskazuje konkretnego trenera do przeprowadzenia szkolenia, który dotychczas nie współpracował z Realizatorem.
11. W przypadku, gdy reklamacja Klienta będzie dotyczyła aspektów ujętych w pkt 8, 9, 10 pozostanie ona bez rozpatrzenia.
12. W przypadku gdy reklamacja dotyczy subiektywnych aspektów realizowanej usługi, takich jak np.: ocena jakościowych aspektów merytorycznych czy metodycznych prowadzonego szkolenia (niezadowolenie z poziomu merytorycznego szkolenia, metod prowadzenia szkolenia, zastrzeżeń co do jakości pracy trenera, jakości materiałów szkoleniowych, etc.) Realizator w celu zapewnienia obiektywizmu oceny jakościowej świadczonej usługi będzie brał pod uwagę ocenę reklamowanych aspektów szkolenia dokonaną przez wszystkich uczestników danego szkolenia. Jeżeli w wyniku przeprowadzonej przez Realizatora analizy imiennych ankiet ewaluacyjnych z danego szkolenia okaże się, że średnia ocen ze szkolenia w ankiecie ewaluacyjnej wynosi powyżej 3.5. w skali od 1 do 5 punktów reklamacja Klienta nie będzie uznana. Dotyczy to zarówno usług o charakterze zamkniętym, realizowanych na potrzeby konkretnego podmiotu jak i usług o charakterze otwartym, w którym uczestniczą osoby indywidualne.
13. W przypadku, gdy reklamacja dotyczy subiektywnych aspektów realizowanej usługi szkolenia zamkniętego i występują znaczące rozbieżności w ocenie szkolenia przez trenera i uczestników szkolenia, Klient zobowiązuje się do współpracy z Realizatorem w zakresie zorganizowania spotkania z uczestnikami szkolenia w celu wyjaśnienia rozbieżności w ocenie. W przypadku odmowy przez Klienta zorganizowania spotkania reklamacja pozostanie bez rozpatrzenia.
14. W sytuacji uzasadnionej reklamacji/pozytywnego rozpatrzenia reklamacji Realizator zobowiązuje się do rekompensaty szkody, którą poniósł Klient z związku z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem usługi.
15. W zależności od szkody, którą poniósł Klient Realizator proponuje następujące formy rekompensaty poniesionej szkody:

Przedmiot reklamacji	Możliwe rozwiązania proponowane przez Realizatora
Aspekty merytoryczne, metodyczne świadczonej usługi (program, metody, trener, materiały szkoleniowe, etc.)	- zmiana trenera (jeżeli reklamacja zgłoszona jest w trakcie trwania szkolenia i możliwości czasowe pozwalają na zaangażowanie innego trenera , np. dalsza część szkolenia będzie realizowana za kilka dni/tygodni). - bezpłatne powtórzenie szkolenia z innym trenerem dla tej samej grupy szkoleniowej (szkolenia zamknięte),

	- bezpłatne miejsce na szkoleniu o tej samej lub podobnej tematyce (szkolenia otwarte), - bezpłatne konsultacje z trenerem po szkoleniu, - bezpłatne dodatkowe materiały szkoleniowe, książki, podręczniki, etc.
Aspekty organizacyjne (sala szkoleniowa, catering, etc.)	- rabat na zrealizowaną usługę adekwatny do niespełnionych warunków organizacyjnych, - zwiększenie zakresu świadczonych usług (np. catering) w kolejnym dniu szkolenia lub w przypadku kolejnych szkoleń przewidzianych do realizacji.

16. Realizator zgodnie z własną polityką jakościową może zaproponować Klientowi dodatkową rekompensatę (rekompensata nie wymagana zgodnie z obowiązującym prawem) w formie:
- przeprowadzenie dodatkowego szkolenia dla wybranej przez klienta grupy docelowej, z wybranej przez Klienta tematyki, przy założeniu, że czas trwania szkolenia będzie wynosił maksymalnie 8 h dydaktycznych (dotyczy szkoleń zamkniętych),
 - uczestnictwo w wybranym szkoleniu otwartym realizowanym przez Realizatora,
 - bezpłatne działania rozwojowe zwiększające skuteczność działań szkoleniowych (np. audyt w miejscu pracy, trening on the job, coaching),
 - zniżka 20% za kolejne szkolenie zamówione u Realizatora.
17. Pozostałe kwestie związane z reklamacją normowane są przez Kodeks Cywilny.

Rozdział X. PRAWA AUTORSKIE

1. Realizator zastrzega, że wszelkie materiały szkoleniowe, w tym prezentacje multimedialne udostępnione w trakcie szkoleń stanowią własność intelektualną, są chronione prawem autorskim. Zarówno Klient jak i uczestnik szkolenia nie mają prawa do utrwalania, zwielokrotniania i rozpowszechniania otrzymanych materiałów oraz wykorzystywania w innych celach niż własna edukacja/edukacja pracowników skierowanych dla dane szkolenie. Materiały szkoleniowe nie mogą być przez uczestników publikowane, sprzedawane, odsprzedawane lub udostępniane w jakiegokolwiek formie osobom trzecim. Klient ma prawo do korzystania z w/w materiałów jedynie w ramach i w celu korzystania z Usługi świadczonej przez Realizatora zgodnie z niniejszym Regulaminem.
2. Żaden z uczestników szkolenia ani Klient/przedstawiciel Klienta nie ma prawa do rejestrowania/nagrywania szkolenia realizowanego w formie zdalnej ani rozpowszechniania nagrania. Nagranie ze szkolenia zdalnego jako utwór objęte jest ochroną wynikającą z przepisów ustawy z dnia 04.02.1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych.
3. W przypadku szkoleń zamkniętych Klient odpowiada za naruszenie praw autorskich przez uczestników szkolenia, których deleguje do udziału w danej usłudze rozwojowej.

Rozdział XI. OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

1. Kwestie przetwarzania i ochrony danych osobowych uczestników szkoleń zamkniętych, w tym wizerunku (dotyczy szkoleń zdalnych) regulują zapisy zawartych umów z Klientem.

2. W przypadku szkoleń otwartych kwestie przetwarzania i ochrony danych osobowych uczestników szkoleń regulują odrębne dokumenty przekazywane każdemu uczestnikowi szkolenia zdalnego lub umowy zwarte z instytucjami współfinansującymi dane szkolenie.
3. Realizator przy przetwarzaniu danych osobowych jest zobowiązany do ich zabezpieczenia poprzez stosowanie odpowiednich środków technicznych i organizacyjnych zapewniających adekwatny stopień bezpieczeństwa odpowiadający ryzyku związanemu z przetwarzaniem powierzonych mu danych osobowych zgodnie z RODO.

Rozdział X. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Ostateczna interpretacja zapisów Regulaminu należy Realizatora.
2. Kwestie sporne nieuregulowane w regulaminie będą rozstrzygane zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.
3. Realizator zastrzega sobie prawo do zmiany Regulaminu.
4. Usługi realizowane na podstawie umów, zgłoszeń lub ofert szkoleniowych przed wprowadzeniem zmian do niniejszego Regulaminu będą realizowane na podstawie zapisów obowiązujących w dniu podpisania Umowy/wysłania zgłoszenia udziału w szkoleniu otwartych/zaakceptowania oferty szkolenia, z wyłączeniem zmian wprowadzonych w związku ze zmianami obowiązującego prawa.

Załącznik do Regulaminu:

- Zasady świadczenia usług szkoleniowo-rozwojowych w formie zdalnej przez Competence – Training & Coaching sp. z o.o.