

37-450 Stalowa Wola
ul. Hutnicza 12, tel. 784097045
NIP 8652555389, REGON 180766426

REGULAMIN USŁUG ROZWOJOWYCH

Ośrodek Szkolenia „INNOWACJA” s.c. Waldemar Bielica, Norbert Typiak zapewnia uczestnikom profesjonalną obsługę i sprawną organizację usług rozwojowych, których podstawą jest niniejszy Regulamin.

1. Usługa rozwojowa – usługa obejmująca działania edukacyjne, które mają pozwolić na nabycie przez klientów kwalifikacji zawodowcy zgodnie z Rozporządzeniem Ministra Gospodarki z dnia 20 września 2001 r (Dz. U. Nr 118, poz. 1263) z późniejszymi zmianami. Organizatorem usługi rozwojowej jest Ośrodek Szkolenia INNOWACJA s.c. z siedzibą w Stalowej Woli, ul. Hutnicza 12, 37-450 Stalowa Wola, NIP: 8652555389, zwany dalej „organizatorem”.
2. Cena usługi jest każdorazowo określona w Bazie Usług Rozwojowych. Cena szkolenia zawiera koszty związane z jego przeprowadzeniem, koszt egzaminu oraz wydania książeczki operatora oraz wymaganych badań lekarskich. Cena nie obejmuje kosztów dojazdów do miejsca szkolenia, noclegów, wyżywienia oraz odzieży ochronnej. Wyjątkiem jest usługa nie dofinansowana ze środków publicznych, która może obejmować powyższe obszary. Zakres merytoryczny prowadzonych usług dotyczy wyłącznie specjalizacji firmy. Firma posiada wszelkie wymagane prawem uprawnienia do prowadzenia kursów, szkoleń i innych działań rozwojowych.
3. Usługi rozwojowe realizowane są według programów nauczania dostarczonych i opracowanych przez Sieć Badawcza Łukasiewicz – Instytut Mechanizacji Budownictwa i Górnictwa Skalnego. Organizator jest zobowiązany do zrealizowania programu nauczania w zakresie każdego przedmiotu, zgodnie z przewidzianymi w nim tematami.
4. Warunkiem udziału w usłudze rozwojowej, kursie jest przekazanie organizatorowi wypełnionego formularza zgłoszeniowego dostępnego na jego stronie www, osobiście, pocztą elektroniczną lub faksem najpóźniej 3 dni przed rozpoczęciem usługi (liczy się data wpływu formularza zgłoszenia do siedziby organizatora). Po upływie tego terminu zgłoszenie chęci udziału w usłudze rozwojowej jest dopuszczalne po uprzednim telefonicznym uzgodnieniu z organizatorem.
5. Przesłanie do organizatora wypełnionego i podpisanego formularza zgłoszenia jest równoznaczne z akceptacją Regulaminu Usług Rozwojowych i warunków uczestnictwa oraz z zawarciem umowy pomiędzy organizatorem usługi a uczestnikiem (w przypadku zgłoszeń od osób fizycznych) lub firmą (w przypadku osób prawnych).
6. Opłatę za usługę należy wnieść w trakcie trwania kursu nie później jednak niż 3 dni przed egzaminem państwowym – w przypadku osób fizycznych lub po egzaminie w przypadku osób prawnych po wystawieniu faktury przez organizatora. Wpłaty należy uiszczać przelewem na konto organizatora (tytuł przelewu: nazwa i data szkolenia/kursu lub innej usługi, imię i nazwisko uczestnika wraz z nazwą firmy wpłacającej). W przypadku realizacji usługi z wykorzystaniem bonów rozwojowych należy ten fakt skutecznie zakomunikować organizatorowi oraz przekazać wszystkie niezbędne informacje w celu dalszego finansowania usługi.

7. W przypadku odwołania szkolenia lub kursu z winy organizatora koszty zostaną zwrócone w 100%. Każdy uczestnik może wnieść reklamację zgodnie z procedurą opisaną w punktach 29-38 niniejszego Regulaminu.

8. Z zastrzeżeniem punktu 6, organizator, najpóźniej na 2 dni przed terminem rozpoczęcia szkolenia lub kursu poinformuje osoby, które zgłosiły chęć udziału w szkoleniu, za pośrednictwem poczty elektronicznej lub telefonicznie, potwierdzenie udziału w szkoleniu wraz z ewentualnymi dodatkowymi informacjami organizacyjnymi dotyczącymi szkolenia. O przyjęciu na szkolenie lub kurs decyduje kolejność zgłoszeń. Organizator zastrzega sobie prawo do odmowy przyjęcia zgłoszenia, jeżeli lista uczestników na dany termin szkolenia lub kursu będzie już zamknięta oraz w przypadku niezgłoszenia się minimalnej liczby osób. Wyjątkiem jest usługa dofinansowana ze środków publicznych.

9. Organizator zastrzega sobie prawo do odwołania szkolenia/kursu lub zmiany jego terminu najpóźniej na 2 dni przed terminem szkolenia.

10. Organizator zastrzega sobie prawo rozwiązania umowy w przypadku, gdy odpłatność za usługę nie zostanie zaksięgowana na rachunku bankowym Organizatora w terminie wskazanym w punkcie 5.

11. Faktura VAT zostanie wystawiona w ciągu 7 dni od daty otrzymania zapłaty za usługę i przesłana pocztą na adres wskazany w formularzu zgłoszeniowym lub przekazana uczestnikowi w trakcie realizacji usługi. Wyjątek stanowi usługa realizowana za pomocą finansowania z udziałem bonów rozwojowych której rozliczenie nastąpi zgodnie z regulaminem instytucji udzielającej wsparcia.

12. Rezygnacja z udziału w usłudze na 1 dzień przed planowanym terminem rozpoczęcia usługi rozwojowej nie pociąga za sobą żadnych obciążeń finansowych, pod warunkiem przesłania informacji o rezygnacji z udziału w usłudze w formie pisemnej (dopuszcza się oświadczenie przesłane pocztą tradycyjną, e-mailem lub faksem) na adres organizatora. Decydująca jest data wpływu oświadczenia o rezygnacji do siedziby organizatora. W takim przypadku uczestnikowi przysługuje zwrot wcześniej uiszczonych płatności w całości.

13. Z zastrzeżeniem punktu 14, w przypadku zgłoszenia rezygnacji w dniu rozpoczęcia lub w trakcie trwania kursu, organizator zastrzega sobie prawo do wystawienia noty obciążeniowej w wysokości proporcjonalnej do ilości godzin trwania kursu przed zgłoszeniem rezygnacji od ceny usługi tytułem kary umownej oraz potrącenia kwoty powstałej w ten sposób należności od kwoty wcześniej uiszczonych tytułem zapłaty za usługę. W przypadku jeżeli zapłata nie została wcześniej uiszczona, kary umowne są płatne w terminie 14 dni od daty wystawienia noty obciążeniowej.

14. Organizator zastrzega sobie prawo do odmówienia udziału w usłudze rozwojowej, bez podania przyczyny, zwłaszcza w przypadku, gdy firma zgłaszająca i/lub uczestnicy zgłoszeni przez firmę i/lub osoby prywatne prowadzą działalność konkurencyjną wobec organizatora.

15. Odpowiedzialność stron z tytułu utraconych korzyści jest niniejszym wyłączona.
16. Terminy usług rozwojowych otwartych podane są na stronie internetowej organizatora lub Bazy Usług Rozwojowych mogą ulec zmianie za zgodą uczestników i prowadzącego. Terminy usług rozwojowych zamkniętych ustalane są na podstawie umowy z klientem.
17. Uczestnikiem usługi rozwojowej może zostać osoba określona w grupie docelowej każdej usługi, których opisy publikowane są na stronie organizatora lub w Bazy Usług Rozwojowych
18. Umowę na realizację usługi rozwojowej o charakterze otwartym stanowi formularz zgłoszeniowy (Karta Zgłoszenia) określający miejsce, datę, cenę, warunki przyjęcia zgłoszenia, kontakt do osoby odpowiedzialnej za organizację usługi. Umowa na realizację usługi rozwojowej o charakterze zamkniętym jest podpisywana w trybie uzgodnionym z klientem.
19. W przypadku większej liczby zgłoszeń na usługi rozwojowe o charakterze otwartym, kolejne zgłoszenia wpisywane są na listę rezerwową.
20. Godzina usługi rozwojowej wynosi 45 minut, przy czym trener jest dostępny po zakończeniu szkolenia lub kursu przez minimum 1 dodatkową godzinę w celu udzielenia odpowiedzi na pytania związane z programem szkolenia lub kursu.
21. Szkolenie, kurs lub inna usługa rozwojowa realizowana jest w warunkach zapewniających efektywność procesu uczenia się oraz higienę pracy umysłowej i fizycznej, odpowiednio do celu i form prowadzenia szkoleń lub kursu przy wykorzystaniu różnorodnych środków i materiałów dydaktycznych.
22. Usługi rozwojowe oferowane przez Organizatora prowadzą osoby odpowiednio przygotowane do prowadzenia powierzonych usług rozwojowych. Osobą odpowiedzialną za dobór kadry o odpowiednich kompetencjach do zakresu merytorycznego szkolenia jest właściciel firmy lub inna wskazana przez niego osoba posiadająca kompetencje w tym zakresie. Osoby prowadzące szkolenia muszą być zatwierdzone przez Centrum Koordynacji Szkolenia Operatorów Łukasiewicz – IMBiGS. Osoby dedykowane do poprowadzenia szkolenia muszą być przedstawione uczestnikom przed szkoleniem zgodnie ze Standardem SUS 2.0 zawierającym: opis specjalizacji, opis doświadczeń zawodowych i kluczowych kompetencji, posiadane kwalifikacje (uprawnienia, certyfikaty i dyplomy), opis doświadczenia w realizowaniu danych usług szkoleniowo – rozwojowych.
23. Prowadzący usługi rozwojowe zobowiązani są do stosowania Kodeksu Etycznego PIFS i Standardu Usługi Szkoleniowej.
24. Szkolenie lub kurs kończy się egzaminem państwowym przed komisją powołaną przez Łukasiewicz – IMBiGS według instrukcji dotyczącej praktycznej realizacji zadań wynikających z postanowień §23–§26 „Rozporządzenia Ministra Gospodarki z dnia 20 września 2001 r. w sprawie bezpieczeństwa i higieny pracy podczas eksploatacji maszyn i innych urządzeń technicznych do robót ziemnych, budowlanych i drogowych” (Dz.U. Nr 118, poz. 1263 z późn. zmianami) .
25. Przed rozpoczęciem usługi rozwojowej Organizator dokonuje analizy potrzeb szkoleniowych uczestników szkolenia na podstawie rozmowy indywidualnej z każdym z kandydatów.

26. Po zakończeniu usługi rozwojowej wśród uczestników jest przeprowadzana anonimowa ankieta ewaluacyjna w formie wskazanej przez organizatora (kwestionariusz w postaci papierowej, kwestionariusz on-line lub rozmowa z uczestnikiem kursu). Organizator może zastosować inne metody ewaluacji, o których uczestnicy zostaną poinformowani najpóźniej na początku szkolenia, które mogą obejmować m. in.: testy kompetencji pre i post, zadania praktyczne, wywiady realizowane po zakończeniu szkolenia. Do ewaluacji zobowiązany jest również prowadzący szkolenie w odniesieniu do opisu szkolenia, a w szczególności jego programu, metod, formy i celów szkolenia. Prowadzący szkolenie otrzymują wyniki ewaluacji tj. informację zwrotną o rezultatach ich pracy w zakresie pozwalającym na doskonalenie warsztatu i jakości realizowanych przez nich działań.

27. W trakcie realizacji usługi rozwojowej, każdy uczestnik ma prawo do uzyskiwania informacji na temat organizacji, logistyki i programu usługi, a także ma prawo wnieść zastrzeżenia do realizacji usługi osobie prowadzącej lub mailem na adres organizatora.

28. W przypadku zdarzenia losowego uniemożliwiającego przeprowadzenie usługi rozwojowej, organizator niezwłocznie informuje o tym uczestników i uzgadnia z nimi nowy termin realizacji usługi lub zmianę parametrów usługi (miejsca lub prowadzącego). Do zdarzenia losowego zalicza się np. sytuację choroby prowadzącego (lub innej niedyspozycji usprawiedliwionej wyłącznie zdarzeniem losowym, np. wypadek drogowy, śmierć najbliższego członka rodziny itp.) lub niedostępność sali szkoleniowej niebędącej w zasobach własnych organizatora przy czym organizator podejmie wszelkie czynności zmierzające do zapewnienia prowadzącego o tych samych kompetencjach i umiejętnościach lub zmianę miejsca przeprowadzenia usługi. Zmiana parametrów nie może mieć żadnego wpływu na program szkolenia i jakość usługi rozwojowej. Zdarzenie losowe nie podlega reklamacji.

29. Każdy uczestnik usługi rozwojowej ma prawo wniesienia reklamacji z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usługi rozwojowej. Reklamacja powinna zostać złożona osobiście w celu spisania przez pracownika biura lub w formie pisemnej (dopuszcza się oświadczenie przesłane pocztą tradycyjną, e-mailem lub faksem). Zgłoszenie reklamacyjne należy złożyć w biurze organizatora

30. Termin składania reklamacji wynosi 5 dni roboczych, licząc od dnia, w którym usługa została wykonana lub powinna być wykonana.

31. Reklamacja musi zawierać:

- a. przedmiot reklamacji – nazwę usługi rozwojowej, termin i miejsce realizacji,
- b. powód reklamacji i szczegółowy opis niezgodności, wraz z oczekiwaniami uczestnika kursu wobec organizatora,
- c. dane osoby zgłaszającej reklamację: imię, nazwisko, telefon, e-mail, adres do korespondencji.

32. Usługodawca rozpatruje reklamację w terminie 7 dni roboczych, licząc od dnia następnego od jej wniesienia. Jeśli reklamacja w tym czasie nie może zostać rozpatrzona, Usługodawca powiadamia reklamującego na piśmie o przyczynach opóźnienia i przewidywanym terminie rozpatrzenia reklamacji.

33. W przypadku stwierdzenia zasadności wniesionej reklamacji uczestnikowi przysługuje:
- a. częściowy lub całkowity zwrot kosztów usługi rozwojowej,
 - b. możliwość ponownego uczestnictwa w usłudze o tym samym zakresie w najbliższym możliwym terminie.
34. Oceny zasadności reklamacji dokonuje właściciel firmy lub wskazana przez niego osoba o odpowiednich kompetencjach po sprawdzeniu realizacji usługi oraz rozmowie z prowadzącym usługę. Decyzję o stwierdzeniu zasadności reklamacji oraz sposobu zadośćuczynienia podejmuje właściciel firmy.
35. Naruszenie warunków postępowania reklamacyjnego skutkuje nieważnością wniesionej reklamacji.
36. Każda reklamacja podlega rejestracji w księdze reklamacji i służy do oceny działania firmy dokonywanej corocznie przez właściciela.
37. Z postępowania reklamacyjnego sporządzany jest protokół, który jest udostępniany do wglądu w siedzibie firmy.
38. Niezależnie od wyniku procesu reklamacji, uczestnik kursu otrzymuje pisemne stanowisko organizatora w tym zakresie wraz z uzasadnieniem decyzji oraz wytycznymi dotyczącymi dalszego sposobu postępowania.
39. Regulamin wchodzi w życie z dniem przyjęcia go w firmie i obowiązuje do czasu jego aktualizacji lub do czasu zaprzestania wykonywania działalności gospodarczej przez firmę organizatora.
40. Regulamin jest dostępny w siedzibie firmy.
41. Ośrodek Szkolenia INNOWACJA s.c. zastrzega sobie prawo do zmiany regulaminu oraz wyłącznej interpretacji jego zapisów.
42. Niniejszy regulamin może ulec zmianie szczególnie w przypadku, gdy będzie to konieczne z uwagi na zmiany przepisów prawa, a także pisemnego zlecenia wprowadzenia określonych zmian ze strony organów lub instytucji uprawnionych do dokonania oceny i kontroli prowadzenia działalności gospodarczej.

Stalowa Wola 01.06.2019.

W. BIELCICH