

Regulamin świadczenia usług szkoleniowych w firmie



Data	Wersja	Opracowanie
Łódź, IX.2024	1.0	Fractal Natura sp. z o.o.



Definicje

1. **Certyfikat ukończenia** – Dokument potwierdzający uczestnictwo i pomyślne ukończenie szkolenia, zgodny z wymaganiami Organizatora.
2. **Ewaluacja** – Proces zbierania i analizowania informacji o szkoleniu w celu oceny jego efektywności i zgodności z założonymi celami.
3. **Kluczowe dokumenty i standardy Europejski System Kwalifikacji (EQF)** – unijny system, który umożliwia porównanie poziomów kwalifikacji pomiędzy różnymi krajami europejskimi, wspierając mobilność pracowników i uczniów.
4. **ISO 29990** – Międzynarodowa norma jakości dotycząca systemów zarządzania w edukacji i szkoleniach, koncentrująca się na efektywności i wynikach uczenia się.
5. **Kompetencje XXI wieku:** to zestaw kluczowych umiejętności, takich jak kreatywność, myślenie krytyczne, rozwiązywanie problemów, komunikacja i współpraca, które są niezbędne dla funkcjonowania na dynamicznie zmieniającym się rynku pracy.
6. **Organizator** – Fractal Natura sp. z o.o., odpowiedzialna za planowanie, realizację i ewaluację szkoleń.
7. **Polityka jakości** – Zbiór zasad i procedur Organizatora, mający na celu zapewnienie najwyższej jakości świadczonych usług.
8. **Reklamacja** – Formalne zgłoszenie niezadowolenia z usługi szkoleniowej, składane przez uczestnika lub zamawiającego.
9. **RODO** – Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych.
10. **Standardy SUS 2.0 i SUS 3.0** – normy regulujące jakość usług edukacyjnych, które określają wymagania w zakresie precyzyjnego definiowania celów nauczania, efektywności metod oraz oceny wyników uczenia się. ISO 29990 – międzynarodowa norma dotycząca systemów zarządzania jakością w edukacji i szkoleniach, która koncentruje się na efektywności, jakości i wynikach uczenia się.
11. **Szkolenie** – warsztat lub wykład na temat określony przez Organizatora zgodnie z ogłoszonym programem.
12. **Szkolenie otwarte** – usługa oferowana na stronie Organizatora lub innych przestrzeniach Internetowych, na którą może zapisać się każdy Uczestnik, pod warunkiem przestania zgłoszenia w określonym terminie, dostępności miejsc szkoleniowych w chwili otrzymania zgłoszenia przez Fractal Natura sp. z o.o. oraz zebrania się odpowiedniej liczby uczestników w grupie szkoleniowej.
13. **Szkolenie zamknięte** – usługa zorganizowana dla Klienta, na którą została przez niego zgłoszona grupa zainteresowanych osób.
14. **Walidacja** – sprawdzenie, czy osoba uczestnicząca w usłudze szkoleniowej, niezależnie od sposobu uczenia się tej osoby, osiągnęła wyodrębnioną część lub całość efektów uczenia się wymaganych dla uzyskania danej kompetencji.
15. **Uczestnik** – Osoba fizyczna biorąca udział w szkoleniu organizowanym przez Organizatora.
16. **Usługa rozwojowa** – profesjonalna działalność profesjonalna, której celem jest rozwój ludzi, grup lub organizacji, przez: nabycie, potwierdzenie lub wzrost wiedzy, umiejętności lub kompetencji społecznych. Istotą usługi rozwojowej jest osiągnięcie efektów uczenia się, prowadzących do osiągnięcia celów rozwoju i zmian na poziomie indywidualnym i zbiorowym, w tym organizacyjnym.
17. **Usługa szkoleniowa/szkolenie** – ogół działań związanych z przygotowaniem, walidacją i przeprowadzeniem warsztatów, wykładów i ćwiczeń praktycznych, które są zgodne z wybranym programem szkolenia, których głównym celem jest zdobycie wiedzy i podniesienie kwalifikacji zawodowych. Szkolenia są realizowane w formule: stacjonarnej, wyjazdowej, hybrydowej lub online. Szczegółowe informacje dotyczące poszczególnych Szkoleń są dostępne na stronie internetowej: www.fractalnatura.eu.
18. **Zamknięta usługa szkoleniowo-rozwojowa** – usługa dla osób z jednej organizacji z możliwością dostosowania programów, czasu trwania, metod edukacyjnych i sposobów organizacji do oczekiwań zamawiającego.



§1 Postanowienia ogólne

1. Regulamin świadczenia usług szkoleniowych (dalej: „Regulamin”) określa zasady organizacji, przeprowadzania i uczestnictwa w szkoleniach organizowanych przez Fractal Natura sp. z o.o. (dalej: "Organizator"). Ponadto zawiera warunki zawierania Umów oraz tryb postępowania reklamacyjnego.
2. Organizatorem Usług Szkoleniowych jest Fractal Natura sp. z o.o. z siedzibą przy ul. Pogonowskiego 64/52, 90-619 w Łodzi, NIP: 7272863641, REGON: 523490717.
3. Regulamin jest zgodny z Polityką Zarządzania Jakością Usług Szkoleniowych w Firmie Fractal Natura sp. z o.o., standardami prowadzenia usług szkoleniowo-rozwojowych, wymogami SUS 2.0 oraz obowiązującymi przepisami prawa, w tym z przepisami RODO.
4. Uczestnictwo w szkoleniu oznacza akceptację niniejszego Regulaminu Organizatora.
5. Cena usługi określona jest każdorazowo przez Organizatora (dopasowana do specyfiki Klienta i jego branży). Cena szkolenia zawiera koszty związane z przeprowadzeniem szkolenia, trenera, koszt materiałów, walidacji, analizy ryzyk i innych działań zapewniających jakość szkolenia. Cena nie obejmuje kosztów dojazdów, noclegów, wyżywienia oraz odzieży ochronnej. Wyjątkiem jest usługa nie dofinansowana ze środków publicznych, która może obejmować powyższe obszary.

§2 Zasady organizacji szkoleń

1. Organizator zobowiązuje się do:
 - a) Opracowania szczegółowego programu szkolenia, zawierającego cele ogólne i szczegółowe, zakres tematyczny, harmonogram, metody nauczania oraz formy ewaluacji, zgodnie z SUS 2.0.
 - b) Zapewnienia kadry szkoleniowej o kompetencjach zgodnych z wymogami SUS 2.0, posiadającej odpowiednie kwalifikacje, certyfikaty i doświadczenie zawodowe.
 - c) Przestrzegania standardów organizacji szkoleń, w tym zapewnienia odpowiednich warunków lokalowych, technicznych i logistycznych.
2. Informacje o szkoleniach, w tym ich programy, grupa docelowa, terminy i miejsce realizacji, są udostępniane na stronie internetowej Organizatora oraz na życzenie.
3. Zakres merytoryczny prowadzonych usług szkoleniowo-rozwojowych dotyczy wyłącznie specjalizacji firmy. Firma posiada wszelkie wymagane prawem uprawnienia do prowadzenia kursów, szkoleń i innych działań rozwojowych.
4. Wszystkie szkolenia są realizowane w zgodzie z obowiązującymi standardami jakości ISO 29990 oraz normami ochrony danych osobowych.

§3 Warunki uczestnictwa

1. Uczestnikiem szkolenia może być osoba, która:
 - a) Spełnia kryteria kwalifikacyjne określone w opisie szkolenia.
 - b) Dokonała zgłoszenia uczestnictwa zgodnie z niniejszym Regulaminem Organizatora.
 - c) Uiszczyła opłatę za szkolenie w wyznaczonym terminie.
2. Organizator ma prawo do weryfikacji zgłoszeń oraz informowania uczestników o przyjęciu lub odmowie uczestnictwa w szkoleniu.
3. O przyjęciu na realizację usługi, decyduje kolejność i poprawność wypełnienia zgłoszeń.
4. Organizator zastrzega sobie prawo do odmowy przyjęcia zgłoszenia, jeśli lista uczestników na dany termin realizacji usługi będzie już zamknięta i w przypadku niezgłoszenia się minimalnej liczby osób. Wyjątkiem jest usługa dofinansowana ze środków publicznych.
5. Rezygnacja z uczestnictwa może nastąpić na zasadach określonych w umowie lub procedurze reklamacyjnej Organizatora.
6. Organizator może odmówić uczestnictwa osobie, która naruszyła postanowienia regulaminu wcześniejszych szkoleń.

§4 Realizacja szkoleń

1. Szkolenia są realizowane zgodnie z harmonogramem i programem.
2. Organizator najpóźniej na 3 dni przed terminem rozpoczęcia usługi poinformuje osoby, które zgłosiły chęć udziału, za pośrednictwem poczty elektronicznej lub telefonicznie.
3. Organizator zobowiązuje się do:
 - a) Przedstawienia prowadzonego szkolenia przez wykwalifikowaną kadrę szkoleniową.
 - b) Zapewnienia materiałów dydaktycznych zgodnych z wymogami prawnymi i standardami SUS 2.0.



- c) Przestrzegania zasad ochrony danych osobowych i praw autorskich w trakcie prowadzenia szkoleń.
- d) Monitorowania efektywności szkolenia w trakcie jego trwania.
4. Termin nadsyłania zgłoszenia uczestnictwa w szkoleniu podawany jest każdorazowo w ofercie szkoleniowej. Rejestracja po tym terminie możliwa jest za zgodą Organizatora.
5. W sytuacjach nieprzewidzianych, takich jak nieobecność trenera lub zmiana lokalizacji szkolenia, Organizator zapewni odpowiednie środki zaradcze, w tym przeprowadzenie szkolenia w innym terminie lub w formie zdalnej.
6. Jeśli Uczestnik nie odwoła udziału w szkoleniu, wcześniej niż 7 dni przed realizacją usługi, Zgłaszający zobowiązany jest do zapłaty pełnej kwoty opłaty za szkolenie zgodnie z ofertą szkoleniową. Zgłaszający ma prawo zgłosić udział innego Uczestnika niż wskazany w przesłanym Organizatorowi formularzu zgłoszeniowym najpóźniej na jeden dzień roboczy przed Szkoleniem.
7. Zamawiający, który zgłosił udział Uczestnika w Szkoleniu lub Uczestnik zobowiązany jest do uregulowania wpłaty na wskazane przez Organizatora konto po otrzymaniu faktury VAT.
8. Faktura VAT wystawiana jest w dniu szkolenia i przekazywana Uczestnikowi w formie papierowej podczas szkolenia lub elektronicznej. Organizator zastrzega sobie możliwość wystawienia faktury na innych warunkach, zgodnie z innymi, zewnętrznymi uwarunkowaniami (np., gdy szkolenie realizowane jest w ramach dofinansowań zewnętrznych).
9. Termin płatności faktury VAT: 7 dni roboczych, chyba, że obie strony ustalą inaczej na mocy odrębnych umów.
10. Organizator nie zapewnia noclegów, ani nie pokrywa kosztów dojazdu Uczestników.

§5 Odwołanie szkoleń

1. W przypadku zaistnienia okoliczności niezależnych od Organizatora, – zastrzega prawo do odwołania lub przełożenia terminu szkolenia, o czym niezwłocznie poinformuje Zgłaszającego.
2. Gdy szkolenie nie odbędzie się z przyczyn tzw. „siły wyższej”, Zgłaszającemu nie przysługuje prawo do odszkodowania. Organizator w takim przypadku zwróci jedynie opłatę za szkolenie, jeżeli została ona uiszczona przed terminem powiadomienia o odwołaniu Szkolenia („siła wyższa”: wszelkie zdarzenia, na które Organizator nie miał wpływu, niedyspozycję osoby prowadzącej szkolenie, takie jak wypadek, choroba, etc.).
3. Organizator nie ponosi odpowiedzialności za zdarzenia wywołujące szkodę Uczestnikowi lub Zgłaszającemu i za wszelkie szkody spowodowane przez Uczestników, niezależnie od przyczyny ich powstania, z wyjątkiem szkód powstałych z winy umyślnej Organizatora, stwierdzonej wyrokiem.
4. Organizator poinformuje Zgłaszającego i Uczestnika o nowym terminie szkolenia niezwłocznie po jego ukazaniu się w ofercie Organizatora. W przypadku braku szkolenia o tej samej tematyce Uczestnikowi zostanie zaproponowane uczestnictwo w szkoleniu o tematyce jak najbliższej tematyce odwołanego szkolenia
5. Organizator nie ponosi odpowiedzialności za rzeczy Uczestników, które mogą zostać zgubione, zniszczone lub skradzione podczas szkolenia.

§6 Ewaluacja i jakość szkoleń

1. Po zakończeniu szkolenia Organizator przeprowadza ewaluację w formie ankiety, wywiadów lub innych metod rekomendowanych przez SUS 2.0, pozwalających na ocenę realizacji celów szkoleniowych.
2. Wyniki ewaluacji są analizowane w celu ciągłego doskonalenia oferty szkoleniowej Organizatora.
3. Organizator stosuje zasady ewaluacji zgodne z wytycznymi SUS 3.0, w tym analizę długoterminowego wpływu szkoleń na rozwój kompetencji uczestników.
4. Uczestnik ma prawo zgłosić reklamację w przypadku niezadowolenia z jakości szkolenia lub innych niezgodności, zgodnie z procedurą reklamacyjną Organizatora.

§7 Prawa i obowiązki uczestników

1. Uczestnik zobowiązuje się do:
 - a) Aktywnego uczestnictwa w zajęciach szkoleniowych.
 - b) Każdorazowego potwierdzenia uczestnictwa w usłudze czytelnym podpisem na liście obecności. Brak uczestnictwa w którejkolwiek z części szkolenia jest podstawą do skreślenia z listy uczestników szkolenia i odmowy wystawienia dyplomu/certyfikatu.
 - c) Przestrzegania zasad BHP oraz regulaminów obiektu, w którym odbywa się szkolenie.
 - d) Poszanowania praw autorskich materiałów szkoleniowych udostępnionych przez Organizatora.



- e) Informowania Organizatora o szczególnych potrzebach lub ograniczeniach, które mogą wpływać na uczestnictwo w szkoleniu.
 - f) Niezwłocznego poinformowania Organizatora, jeśli ma problem techniczny związany z uczestnictwem w szkoleniu.
2. Uczestnik ma prawo do:
- a) Uzyskania certyfikatu lub zaświadczenia potwierdzającego ukończenie szkolenia, zgodnie z wymogami SUS 2.0 i SUS 3.0.
 - b) Oceny pracy Trenera prowadzącego szkolenie w formie ankiety przeprowadzanej na końcu szkolenia
 - c) Zgłaszania uwag i opinii dotyczących szkolenia w trakcie jego realizacji oraz po zakończeniu.
 - d) Otrzymania wsparcia i wyjaśnień dotyczących treści szkoleniowych.

§8 Procedura reklamacyjna

1. Reklamacje dotyczące szkoleń mogą być zgłaszane pisemnie lub mailowo w terminie 7 dni kalendarzowych od daty zakończenia szkolenia, zgodnie z „Procedurą reklamacji usług oferowanych przez Fractal Natura sp. z o.o.).
2. Zgłoszenie reklamacji powinno zawierać:
 - a) Dane kontaktowe zgłaszającego (imię, nazwisko, adres e-mail, numer telefonu).
 - b) Tytuł i termin realizacji szkolenia.
 - c) Szczegółowy opis problemu wraz z uzasadnieniem.
 - d) Oczekiwania zgłaszającego wobec Organizatora.
3. Reklamacja zostanie rozpatrzona w terminie 14 dni kalendarzowych, z możliwością wydłużenia terminu w szczególnych przypadkach (jeśli niezbędne jest pogłębienie analiz dotyczących identyfikacji przyczyny reklamacji), o czym Organizator poinformuje zgłaszającego.
4. W przypadku uznania reklamacji, Organizator może zaproponować m.in. realizację dodatkowego wsparcia, powtórne szkolenie, zwrot części kosztów lub inne działania naprawcze.
5. Reklamacje nie będą uwzględniane, jeżeli:
 - a) Niezrealizowanie celów szkolenia wynikało z winy uczestnika lub zamawiającego.
 - b) Treści szkolenia zostały uprzednio zatwierdzone i były zgodne z umową.
 - c) Przyczyna źródłowa zgłoszonej reklamacji wynika z działań uczestnika lub zamawiającego.
 - d) Szkolenie zostanie odwołane, zgodnie z zasadami w §5 Regulaminu – reklamacja nie przysługuje.
 - e) Uczestnik z winy technicznej leżącej po jego stronie nie będzie mógł uczestniczyć w szkoleniu reklamacji nie uwzględnia się (przykładowe sytuacje: blokada nałożona przez dział IT dostępu do platformy, na której odbywa się szkolenie, brak przeglądarki Internetowej wskazanej przez Organizatora przed szkoleniem, wadliwy sprzęt komputerowy (niesprawne głośniki, brak mikrofonu itp.

§9 Postanowienia końcowe

1. Regulamin wchodzi w życie z dniem jego opublikowania.
2. Organizator zastrzega sobie prawo do wprowadzania zmian w Regulaminie, informując uczestników o ich treści z odpowiednim wyprzedzeniem.
3. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie zastosowanie mają przepisy prawa polskiego oraz normy SUS 2.0 i SUS 3.0.
4. Wszelkie pytania dotyczące niniejszego Regulaminu należy kierować na adres e-mail: biuro@fractalnatura.eu.