

## **REGULAMIN CENTRUM SZKOLENIOWEGO GOLDEN GATE NICOLETTA BASKIEWICZ W ZAKRESIE ŚWIADCZENIA USŁUG ROZWOJOWYCH**

### **§ 1 POSTANOWIENIA OGÓLNE**

1. Regulamin określa rodzaje, zakres oraz warunki świadczenia usług rozwojowych przez firmę Centrum Szkoleniowe „Golden Gate” Nicoletta Baskiewicz warunki zawierania umów o świadczenia takich usług, a także tryb postępowania reklamacyjnego.
2. Zamawiając usługę, odbiorca potwierdza, że zapoznał się z jej opisem, warunkami oraz Regulaminem świadczenia usług rozwojowych przez Centrum Szkoleniowe „Golden Gate” Nicoletta Baskiewicz, a także, iż akceptuje wszystkie postanowienia tego regulaminu.

### **§ 2 DEFINICJE UŻYTE W REGULAMINIE**

1. Regulamin – oznacza niniejszy dokument.
2. Usługodawca – Centrum Szkoleniowe „Golden Gate” Nicoletta Baskiewicz (zwane dalej Golden Gate), z siedzibą w Aleksandrii Pierwszej przy ul. Leśnej 24, NIP 573-241-07-40, Regon: 241537615
3. Usługobiorca – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna, która korzysta z zamówionej usługi.
4. Usługa rozwojowa – wszelkie działania, których celem jest rozwój danej osoby fizycznej, osoby prawnej lub jednostki organizacyjnej nieposiadającej osobowości prawnej oraz zatrudnionych przez osobę pracowników (np.: doradztwo, coaching, mentoring, facylitacja, szkolenie, itd.).
5. Usługa rozwojowa o charakterze otwartym – usługa, na którą może zapisać się każda osoba pod warunkiem przesłania zgłoszenia w określonym terminie i spełnienia warunków określonych w ofercie usługi, a także dostępności usługi w chwili otrzymania zgłoszenia przez Usługodawcę.
6. Usługa rozwojowa o charakterze zamkniętym – usługa zorganizowana przez usługobiorcę na zlecenie zamawiającego, który deleguje do udziału w usłudze osobę / grupę zainteresowanych osób w terminie i na warunkach uzgodnionych z Usługodawcą.
7. Zamawiający – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która zdecydowała się zgłosić osobę/y delegowaną/e do udziału w usłudze rozwojowej.
8. Uczestnik – osoba, którą Zamawiający skierował do udziału w usłudze rozwojowej organizowanej przez Golden Gate.
9. Zgłoszenie – fakt przesłania przez Zamawiającego do Golden Gate zgłoszenia udziału Uczestnika lub Uczestników w usłudze.
10. Potwierdzenie udziału – dokument przesłany drogą elektroniczną przez Usługodawcę do Zamawiającego w odpowiedzi na zgłoszenie.
11. Propozycja rozwojowa – dokument, w którym Usługodawca zaproponował zakres i warunki usług, jakie może świadczyć dla Zamawiającego.
12. Umowa – dokument, na mocy którego Zamawiający i Usługodawca akceptują warunki przedstawione w ofercie. Na tej podstawie Usługodawca przeprowadza szkolenie i wystawia fakturę.

### **§ 3 WARUNKU ZAWIERANIA I ROZWIĄZYWANIA UMÓW O ŚWIADCZENIE USŁUG**

1. Umowa o świadczenie usług rozwojowych o charakterze zamkniętym zostaje zawarta na wzorze przesłanym Zamawiającemu przez Usługodawcę w terminie każdorazowo uzgodnionym wspólnie przez Zamawiającego i Usługodawcę.

2. Umowa o świadczenie usług rozwojowych o charakterze otwartym zostaje zawarta na wzorze przesłanym Zamawiającemu przez Usługodawcę w terminie każdorazowo określonym przez Usługodawcę w ofercie dla danej usługi.

3. Zamówienia na usługi rozwojowe o charakterze zamkniętym można składać przez całą dobę, 7 dni w tygodniu przez cały rok. W przypadku usług rozwojowych o charakterze otwartym, tryb składania zamówień

každorazowo określony jest w ofercie usługi.

4. Korespondencja pomiędzy Usługobiorcą a Zamawiającym jest dokonywana w formie elektronicznej na adres poczty elektronicznej wskazany w zamówieniu.

5. Umowa może zostać rozwiązana przez Golden Gate ze skutkiem natychmiastowym, w przypadku gdy: bezskutecznie upłynął termin określony w wezwaniach do zapłaty zaległych należności wobec Golden Gate

6. Usługobiorca narusza postanowienia Regulaminu bądź obowiązujące przepisy prawa.

7. Usługobiorca działa na szkodę Golden Gate lub osób trzecich.

#### **§ 4 WARUNKI ORGANIZACJI USŁUG SZKOLENIOWYCH**

1. Usługi rozwojowe o charakterze otwartym realizowane są według programu i na warunkach umieszczonych w ofercie na stronach internetowych Golden Gate

2. Usługi rozwojowe o charakterze zamkniętym realizowane są według programu i na warunkach uzgodnionych pomiędzy Zamawiającym a Golden Gate i opisanych w uzgodnionej przez obie strony ofercie usługi.

3. W przypadku usług rozwojowych o charakterze otwartym Usługodawca zastrzega sobie prawo do zamknięcia listy zapisów, jeśli liczba osób chętnych na daną usługę przekroczy liczbę wolnych miejsc. O przyjęciu zadecyduje kolejność zgłoszeń lub wynik procesu rekrutacyjnego, jeśli tego rodzaju proces został wykorzystany w danej usłudze. Zgłoszenia, które nadejdą po zamknięciu listy zgłoszeń, będą umieszczane na liście rezerwowej.

4. Usługodawca zastrzega sobie prawo do zmiany organizacji usług o charakterze otwartym w terminie do 3 dni przed rozpoczęciem usługi. Zmiany dotyczyć mogą miejsca realizacji usługi, harmonogramu usługi, terminu usługi, prowadzącego usługę. Zmiany nie mogą dotyczyć: programu usługi, liczby godzin usługi, ceny usługi.

5. Usługodawca zastrzega sobie prawo do odwołania usługi, jeżeli:

a. nie zostanie zapisana minimalna wymagana liczba uczestników,

b. z innych przyczyn organizacyjnych.

6. W przypadku odwołania usługi przez Usługodawcę, Usługobiorca otrzymuje taką informację drogą telefoniczną oraz pocztą elektroniczną. Wpłacone kwoty zwracane są niezwłocznie na rachunek bankowy wskazany przez Usługobiorcę, lub za zgodą Usługobiorcy przekazywane na poczet innego terminu lub innej usługi organizowanej przez Golden Gate.

7. Rezygnacja ze usługi możliwa jest poprzez powiadomienie Usługodawcy pocztą elektroniczną. Terminem rezygnacji jest data wpłynięcia stosownego pisma/e-maila. Warunki rezygnacji z usługi określone są indywidualnie dla każdej usługi w ofercie usługi lub umowie.

#### **§ 5 WŁASNOŚĆ I PRAWA AUTORSKIE**

1. Wszystkie materiały edukacyjne powstałe na użytek i w trakcie usługi chronione są Prawem Autorskim.

2. Wszelkie materiały powstałe w trakcie prowadzenia usługi i upublicznione przez Usługodawcę można przechowywać oraz drukować wyłącznie na użytek prywatny i w celach niekomercyjnych z zachowaniem informacji o źródle pochodzenia materiałów.

3. Usługodawca nie zezwala na jakiegokolwiek upowszechnianie, wprowadzanie zmian, przesyłanie, drukowanie, powielanie, publiczne odtwarzanie materiałów powstałych w trakcie prowadzenia usługi.

4. Wykorzystanie materiałów powstałych w trakcie i na użytek usługi do celów komercyjnych lub innych niż użytek prywatny wymaga każdorazowo pisemnej zgody Usługodawcy.

## § 6 POSTĘPOWANIE REKLAMACYJNE

1. Każdy Usługobiorca ma prawo do składania reklamacji dotyczących usług rozwojowych w terminie 7 dni kalendarzowych od daty zakończenia szkolenia.
2. Reklamacje usług szkoleniowych można zgłaszać w formie pisemnej listem poleconym na adres Golden Gate wskazany w niniejszym regulaminie, w par. 2 pkt 2, najpóźniej w terminie 7 dni od daty zakończenia usługi.
3. Zgłoszenie reklamacyjne powinno zawierać:
  - a. nazwę/imię i nazwisko Usługobiorcy,
  - b. adres siedziby/zamieszkania Usługobiorcy,
  - c. przedmiot reklamacji (nazwa usługi, termin i miejsce realizacji itp.),
  - d. „uzasadnienie merytoryczne i formalne reklamacji,
  - e. oczekiwania Usługobiorcy wobec Golden Gate.
6. Zgłoszone reklamacje zostaną rozpatrzone nie później niż w ciągu 14 dni kalendarzowych liczonych od momentu otrzymania przez Golden Gate informacji o powstałej nieprawidłowości. W przypadku, gdy postępowanie reklamacyjne będzie wymagało dodatkowych czynności wyjaśniających (konsultacje prawne, opinie zewnętrznych podmiotów), czas rozpatrywania reklamacji może ulec wydłużeniu, o czym Usługobiorca zostanie powiadomiony w formie pisemnej listem poleconym do 14 dni kalendarzowych od momentu otrzymania przez Golden Gate informacji o powstałej nieprawidłowości.
7. Golden Gate zastrzega sobie prawo do pozostawienia reklamacji bez rozpatrzenia, jeżeli reklamacja zostanie złożona po przekroczeniu terminu o którym mowa w par. 6 pkt 1 lub jeśli wynikać będzie ona z nieznanego postanowień niniejszego regulaminu.
8. Jeżeli zgłoszenie reklamacyjne nie będzie zawierało wszystkich informacji wskazanych w par. 6 pkt 3, Golden Gate wyznaczy Usługobiorcy siedmiodniowy termin na złożenie poprawnego zgłoszenia reklamacyjnego.
9. U przypadku pozytywnego rozpatrzenia reklamacji Golden Gate przewiduje następujące formy rekompensaty:
  - a. całkowity lub częściowy zwrot kosztów usługi odpowiadający proporcjonalnie zakresowi reklamacji (dotyczącemu całości lub części usługi),
  - b. ponowne wykonanie usługi,
  - c. inne formy uzgodnione indywidualnie pomiędzy Usługodawcą i Usługobiorcą.

## §7

### LEKTORZY / TRENERZY

1. Zajęcia na kursach organizowanych przez GOLDEN GATE Nicoletta Baskiewicz prowadzą starannie dobrani Lektorzy, mający odpowiednie kwalifikacje językowe i pedagogiczne zrekrutowani zgodnie z **Procedurą rekrutacji oraz wdrażania pracownika do pełnienia obowiązków na określonym stanowisku.**
3. W przypadku choroby trenera Golden Gate ma obowiązek wyznaczenia zastępstwa bądź, odpracowania zajęć w dogodnym dla klienta terminie.
4. Usługi rozwojowe podlegają regularnym obserwacjom – hospitacjom oraz stałemu nadzorowi dydaktycznemu prowadzonemu przez Dyrektora Metodycznego lub właściciela Centrum. Co najmniej raz na półrocze przeprowadzana jest hospitacja usług rozwojowych dodatkowo prowadzone są analizy ankiet ewaluacyjnych (przeprowadzanych po każdym szkoleniu ) i sporządzane raporty ewaluacyjne.

## §8

### DZIAŁANIA KORYGUJĄCE I ZAPOBIEGAJĄCE

1. W przypadku pojawienia się nieprawidłowości, stwierdzonych na podstawie reklamacji czy ankiet ewaluacyjnych w obszarze: organizacji szkolenia, kompetencji trenera, pomieszczeń szkoleniowych, infrastruktury informatycznej oraz platform szkoleniowych (przy szkoleniach on-line), wprowadzone zostaną odpowiednie i pożądane działania korygujące

2. W przypadku pojawienia się zdarzeń nieoczekiwanych, takich jak absencja trenera, problemy z obecnością na szkoleniu, niewydolność platformy internetowej (przy szkoleniach on – line) zalecany jest natychmiastowy kontakt z właścicielem Golden Gate -Nicolettę Baskiewicz pod numerem telefonu 505101280

## **§9**

### **WSPIERANIE UTRWALANIA EFEKTÓW USŁUGI ROZWOJOWEJ**

1. Usługobiorca zobowiązuje się do wspierania działań ukierunkowanych na utrwalanie efektów usług rozwojowych u Usługobiorcy poprzez dodatkowe konsultacje w zakresie obszaru objętego szkoleniem, przesłanie dodatkowych materiałów objętych tematyką szkolenia.

## **§10**

### **POSTANOWIENIA KOŃCOWE**

1. Zmiany Regulaminu wymagają formy pisemnej.
2. W sprawach nieuregulowanych postanowieniami niniejszego Regulaminu stosuje się odpowiednie przepisy Kodeksu Cywilnego.
3. Klient ma prawo do reklamacji usługi szkoleniowej zgodnie z istniejącą Procedurą Reklamacji Centrum Szkoleniowego GOLDEN GATE Nicoletta Baskiewicz oraz § 6 niniejszego regulaminu.
4. Szkoła na zakończenie kursu wystawia dwa rodzaje zaświadczeń:
  - Certyfikat ukończenia kursu - warunki: 80% uczestnictwa w zajęciach oraz min 75% zaliczenie każdego testu
  - Certyfikat uczestnictwa gdy osoba podejmująca i kończąca kurs nie spełnia kryteriów otrzymania certyfikatu kursu.
5. Regulamin wchodzi w życie z dniem 02.11.2019 r. i zostaje wprowadzony na czas nieoznaczony.
6. Golden Gate zastrzega sobie prawo do jednostronnego dokonywania zmian i modyfikacji regulaminu.
7. W sprawach nieuregulowanych niniejszym regulaminem - oraz innymi szczegółowymi regulaminami obowiązującymi dla poszczególnych usług rozwojowych realizowanych przez Golden Gate – zastosowanie znajdują przepisy kodeksu cywilnego.
8. Wszelkie spory wynikłe między Golden Gate a Zleceniodawcą, związane z wykonywaniem postanowień niniejszego regulaminu, strony zobowiązują się rozstrzygnąć w drodze negocjacji. W przypadku braku porozumienia, strony zgodnie podają ewentualne spory pod rozstrzygnięcie sądu powszechnego właściwego według siedziby Golden Gate.