



REGULAMIN USŁUG ROZWOJOWYCH

Firma jest członkiem Polskiej Izby Firm Szkoleniowych, Stowarzyszenia Project Management IPMA Polska, Business Center Club. Stosuje Kodeks Dobrych Praktyk PIFS i Standard Usługi Szkoleniowej PIFS, a także Kodeks Etyczny IPMA i Kodeks Kupiecki BCC. Firma 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/uzyskanie/utrzymanie/wzrost wiedzy/umiejętności/kompetencji/kwalifikacji klientów. Są to także działania mające na celu rozwój klienta poprzez świadczenie m.in. działań diagnostycznych (np. analiza potrzeb) lub wspierających wdrożenie konkretnych rozwiązań. Nie odnosi się to jednak do działań inwestycyjnych. Organizatorem usługi rozwojowej jest APAULY GROUP Sp. z o.o. z siedzibą w Gliwicach, ul. Jana Pawła II 13, 44-100 Gliwice, NIP: 6312660927, zwany dalej „organizatorem”.
2. Cena usługi jest każdorazowo określona w opisie usługi na stronie organizatora www.apauly.pl lub www.szkola.pm. Nie obejmuje ona kosztów dojazdu, zakwaterowania i wyżywienia w czasie trwania szkolenia lub innej usługi rozwojowej. Wyjątkiem jest usługa dofinansowana ze środków publicznych. Zakres merytoryczny prowadzonych usług dotyczy wyłącznie specjalizacji firmy. Firma posiada wszelkie wymagane prawem uprawnienia do prowadzenia kursów, szkoleń i innych działań rozwojowych.
3. Warunkiem udziału w usłudze rozwojowej, zwłaszcza w szkoleniu lub kursie jest przekazanie organizatorowi wypełnionego formularza zgłoszeniowego dostępnego na stronie www.apauly.pl lub www.szkola.pm w wersji on-line, pocztą elektroniczną lub faksem najpóźniej na 7 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. W przypadku usług o charakterze doradczym lub coachingowym forma zgłoszenia może być indywidualnie uzgodniona z klientem.
4. Przesłanie do organizatora wypełnionego 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).
5. Opłatę za usługę należy wnieść do 3 dni od dokonania zgłoszenia. Wpłaty należy uiszczać przelewem na konto: 60 1090 1766 0000 0001 3219 4366 (tytuł przelewu: nazwa i data szkolenia/kursu lub innej usługi, imię i nazwisko uczestnika wraz z nazwą firmy wpłacającej).
6. W przypadku odwołania szkolenia lub kursu z winy organizatora koszty zostaną zwrócone w 100%. Każdy uczestnik może wnieść reklamację zgodnie z procedurą opisaną na stronie www.apauly.pl lub www.szkola.pm (punkty 31-40 niniejszego Regulaminu). Uzgodnienia na usługi o charakterze doradczym lub coachingowym mogą obejmować inne ustalenia z doradcą lub coachem.
7. Z zastrzeżeniem punktu 6, organizator, najpóźniej na 3 dni przed terminem rozpoczęcia szkolenia lub kursu prześle do osób, które zgłosiły chęć udziału w szkoleniu, za pośrednictwem poczty elektronicznej, potwierdzenie udziału w szkoleniu wraz z ewentualnymi dodatkowymi informacjami organizacyjnymi dotyczącymi szkolenia. Uzgodnienia w ramach usług o charakterze

szkolenia@apauly.pl

apauly.pl

tel.: +48 32.726.11.34



doradczym lub coachingowym zapadają bezpośrednio pomiędzy doradcą lub coachem, a klientem.

8. 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 3 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.
12. Rezygnacja z udziału w usłudze na 7 lub więcej dni 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 uiszczonej płatności w całości.
13. Z zastrzeżeniem punktu 14, w przypadku zgłoszenia rezygnacji na mniej niż 7 dni przed planowanym terminem rozpoczęcia usługi rozwojowej, organizator zastrzega sobie prawo do wystawienia noty obciążeniowej w wysokości 50% ceny usługi tytułem kary umownej oraz potrącenia kwoty powstałej w ten sposób należności od kwoty wcześniej uiszczonej 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. W przypadku zgłoszenia rezygnacji z udziału w usłudze rozwojowej na mniej niż 3 dni przed planowanym terminem rozpoczęcia usługi, organizator zachowuje prawo do pełnego wynagrodzenia, tak jak za należycie wykonaną usługę rozwojową. Wcześniej wpłacone kwoty nie podlegają w tej sytuacji zwrotowi.
15. Oświadczenie chęci udziału w szkoleniu w terminie innym niż potwierdzony przez organizatora zgodnie z punktem 6, jest równoznaczne z rezygnacją z wybranego szkolenia.
16. 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.
17. Odpowiedzialność stron z tytułu utraconych korzyści jest niniejszym wyłączona.
18. Terminy usług rozwojowych otwartych podane są na stronie internetowej organizatora www.apauly.pl lub www.szkola.pm i mogą ulec zmianie za zgodą uczestników i prowadzącego. Terminy usług rozwojowych zamkniętych ustalane są na podstawie umowy z klientem.
19. Uczestnikiem usługi rozwojowej może zostać osoba określona w grupie docelowej każdej usługi, których opisy publikowane są na stronie organizatora www.apauly.pl lub www.szkola.pm.
20. Umowę na realizację usługi rozwojowej o charakterze otwartym stanowi formularz zgłoszeniowy określający miejsce, datę, cenę, warunki przyjęcia zgłoszenia i rezygnacji ze szkolenia, kontakt do

szkolenia@apauly.pl

apauly.pl

tel.: +48 32.726.11.34



osoby odpowiedzialnej za organizację usługi. Umowa na realizację usługi rozwojowej o charakterze zamkniętym jest podpisywana w trybie uzgodnionym z klientem.

21. W przypadku większej liczby zgłoszeń na usługi rozwojowe o charakterze otwartym, kolejne zgłoszenia wpisywane są na listę rezerwową.
22. 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.
23. 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.
24. Usługi rozwojowe oferowane przez Organizatora prowadzą praktycy z minimum 3-letnim doświadczeniem merytorycznym w omawianym obszarze. Osobą odpowiadającą za dobór kadry o odpowiednich kompetencjach do zakresu merytorycznego szkolenia jest dyrektor ds. szkoleń i doradztwa. Osoby dedykowane do poprowadzenia szkolenia muszą być opisane i przedstawione uczestnikiem 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, posiadane referencje.
25. Prowadzący usługi rozwojowe zobowiązani są do stosowania Kodeksu Etycznego PIFS i Standardu Usługi Szkoleniowej.
26. Szkolenie lub kurs kończy w formie określonej w opisie usługi. Ewentualne przystąpienie do egzaminu zewnętrznego określa program usługi zawarty na stronie organizatora www.apauly.pl lub www.szkoła.pm lub umowa z klientem.
27. Przed rozpoczęciem usługi rozwojowej prowadzący dokonuje analizy potrzeb szkoleniowych uczestników szkolenia.
28. Po zakończeniu usługi rozwojowej wśród uczestników jest przeprowadzana anonimowa ankieta ewaluacyjna w formie wskazanej przez organizatora (kwestionariusz w postaci papierowej lub kwestionariusz on-line). 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, badania odroczone realizowane po 3 i/lub 6 miesiącach od zakończenia szkolenia (w formie ankiety lub wywiadu) lub inny udokumentowany sposób pozyskania informacji zwrotnej od uczestników bezpośrednio 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.
29. 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 szkolenia@apauly.pl.
30. W przypadku zdarzenia losowego uniemożliwiającego przeprowadzenie usługi rozwojowej, organizator niezwłocznie informuje o tym uczestników i uzgadnia z nimi nowy termin realizacji

szkolenia@apauly.pl

apauly.pl

tel.: +48 32.726.11.34



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.

31. Każdy uczestnik usługi rozwojowej ma prawo wniesienia reklamacji z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usługi rozwojowej, zgodnie z procedurą opisaną na stronie organizatora www.apauly.pl lub www.szkoła.pm. 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 lub do siedziby APAULY GROUP Sp z o.o., ul. Jana Pawła 13 44-100 Gliwice.
32. Termin składania reklamacji wynosi 5 dni roboczych, licząc od dnia, w którym usługa została wykonana lub powinna być wykonana.
33. 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.
34. Usługodawca rozpatruje reklamację w terminie 10 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.
35. 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.
36. Oceny zasadności reklamacji dokonuje dyrektor ds. szkoleń i doradztwa firmy po sprawdzeniu realizacji usługi oraz rozmowie z prowadzącym usługę. Decyzję o stwierdzeniu zasadności reklamacji oraz sposobu zadośćuczynienia podejmuje prezes firmy.
37. Naruszenie warunków postępowania reklamacyjnego skutkuje nieważnością wniesionej reklamacji.
38. Każda reklamacja podlega rejestracji w księdze reklamacji i służy do oceny działania firmy dokonywanej corocznie przez właściciela.
39. Z postępowania reklamacyjnego sporządzany jest protokół, który jest udostępniany do wglądu w siedzibie firmy.
40. Niezależnie od wyniku procesu reklamacji, uczestnik kursu otrzymuje pisemne stanowisko organizatora w tym zakresie wraz z uzasadnieniem decyzji oraz wytycznymi dotyczącymi dalszego sposobu postępowania.

szkolenia@apauly.pl

apauly.pl

tel.: +48 32.726.11.34



41. Regulamin wchodzi w życie z dniem przyjęcia go Zarządzeniem Wewnętrznym w firmie i obowiązuje do czasu jego aktualizacji lub do czasu zaprzestania wykonywania działalności gospodarczej przez firmę organizatora.
42. Regulamin jest dostępny w siedzibie firmy oraz na stronie internetowej www.apauly.pl lub www.szkola.pm.
43. APAULY GROUP Sp. z o.o. zastrzega sobie prawo do zmiany regulaminu oraz wyłącznej interpretacji jego zapisów.
44. Niniejszy regulamin może ulec zmianie szczególnie w przypadku, gdy będzie to konieczne z uwagi na zmiany przepisów prawa lub wprowadzenia aktualizacji procedur jakości w firmie, a także pisemnego zlecenia wprowadzenia określonych zmian ze strony organów lub instytucji uprawnionych do dokonania oceny i kontroli prowadzenia działalności gospodarczej.

15.09.2016r.

© APAULY GROUP

szkolenia@apauly.pl
apauly.pl

tel.: +48 32.726.11.34