



## Regulamin uczestnictwa w szkoleniu

1. Organizatorem szkoleń jest Firma Fundacja Dobre Dobre, ul. Jeziorowa 17 19-500 Gołdap, e-mail: fundacja@dobredobro.org, KRS 0000624228, NIP 8471615834, REGON: 364747961.
2. Organizator zobowiązuje się do dołożenia wszelkich starań oraz realizacji usług szkoleniowych z należytą starannością, zgodnie z zaakceptowaną ofertą lub umową szkoleniową.
3. Szkolenia realizowane są przez wykładowcę/trenera, który posiada wiedzę merytoryczną i praktyczną dotyczącą zagadnień szkoleniowych oraz przeprowadzi zajęcia w sposób profesjonalny, zgodnie ze specyfiką kształcenia osób dorosłych. Organizator ma prawo do wyznaczenia równoważnego zastępstwa osoby wykładowcy/trenera.
4. Organizator realizuje szkolenia w salach szkoleniowych spełniających zasady BHP i PPOŻ. W przypadku wystąpienia sytuacji zagrażających bezpieczeństwu uczestników, zastosowanie mają przepisy BHP i PPOŻ.
5. W przypadku braku dostępności miejsca szkolenia Firma szkoleniowa podejmie działania do zapewnienia innej sali szkoleniowej, która zachowuje wymagany standard. W przypadku szkolenia otwartego Firma szkoleniowa zastrzega sobie prawo do odwołania szkolenia w przypadku braku możliwości zapewnienia odpowiedniej sali zastępczej.
6. W przypadku wystąpienia przyczyn losowych Organizator ma prawo do zmiany terminu szkolenia lub odwołania szkolenia, o czym niezwłocznie informuje Klienta. Organizator wraz z Klientem ustala nowy termin szkolenia. W przypadku odwołania lub zmiany terminu szkolenia i nie wyrażenia zgody przez Klienta na nowy termin, Klient zachowuje prawo do żądania zwrotu wpłaconej kwoty.
7. Organizator realizuje szkolenia w zakresie i terminach opisanych w ofercie szkoleń dostępnej pod adresem [www.dobredobro.org/szkolenia](http://www.dobredobro.org/szkolenia). Oferta szkoleniowa określa: koszt uczestnictwa w szkoleniu, temat, program, termin oraz miejsce szkolenia.
8. Uczestnik może dokonywać zgłoszenia na szkolenie: - poprzez formularz rejestracyjny, telefonicznie pod numerem 606 285 468, bądź osobiście w siedzibie Organizatora. Po wypełnieniu formularza rejestracyjnego uczestnik otrzymuje potwierdzenie zgłoszenia na podany w formularzu adres e-mail. O przyjęciu uczestnika na szkolenie decyduje kolejność zgłoszeń oraz wniesienie opłaty za szkolenie.
9. Uruchomienie szkolenia uwarunkowane jest zgłoszeniem się minimalnej liczby uczestników, którzy dokonali opłaty za szkolenie. Organizator zachowuje prawo do odwołania szkolenia na 2 dni przed dniem szkolenia w przypadku braku wystarczającej ilości uczestników oraz w innych przypadkach wskazanych w zawiadomieniu o odwołaniu. Szkolenie może być odwołane za pomocą poczty elektronicznej lub za pomocą listów poleconych. Jeżeli szkolenie zostaje odwołane. Uczestnik otrzymuje pełen zwrot wniesionej opłaty za szkolenie lub może wziąć udział w szkoleniu w innym terminie.



Uczestnicy zostaną poinformowani mailowo lub telefonicznie o uruchomieniu bądź nieuruchomieniu szkolenia, najpóźniej na 2 dni przed jego rozpoczęciem.

10. Złożenie pisemnej rezygnacji (za pośrednictwem: poczty elektronicznej lub listu poleconego) z udziału w szkoleniu nie później niż 7 dni przed terminem szkolenia nie pociąga za sobą żadnych obciążeń finansowych dla zamawiającego (decyduje data wpływu pisma do Organizatora). W przypadku złożenia rezygnacji później niż na 7 dni przed terminem szkolenia, Organizator zastrzega sobie prawo do obciążenia zamawiającego pełnymi kosztami poniesionymi w celu przygotowania szkolenia. W przypadku braku możliwości udziału w szkoleniu z przyczyn niezależnych od uczestnika, Organizator dopuszcza możliwość udziału w szkoleniu innego uczestnika wskazanego przez zamawiającego.

11. Uczestnicy szkolenia w pełni zaangażują się w proces szkolenia, oraz będą brali udział w ćwiczeniach i zadaniach szkoleniowych.

12. Uczestnicy dostosują się do ustalonych w czasie szkolenia reguł, w tym wypełnią ankiety/testy umiejętności wstępnych w sposób umożliwiający dopasowanie programu szkolenia, a w przypadku szkolenia zamkniętego, klient udostępni wszystkie niezbędne informacje umożliwiające opracowanie programu szkolenia zgodnego z potrzebami.

13. Uczestnicy przybędą na czas na szkolenie oraz będą brali udział w szkoleniu, oraz podpiszą się na liście obecności, co zostanie potwierdzone zaświadczeniem o ukończeniu szkolenia/certyfikatem, w przypadku uczestniczenia w min. 60% (w zależności od szczegółowych uzgodnień) czasu szkolenia.

14. Poza standardowymi procedurami postępowania, trener ma prawo poproszenia uczestnika o opuszczenie sali szkoleniowej, a w wyjątkowych sytuacjach, żądania opuszczenia sali, jeżeli zachowanie uczestnika uniemożliwia prowadzenie szkolenia.

15. W razie zgłoszenia potencjalnie trudnych sytuacji lub zastrzeżeń dotyczących realizacji szkolenia (np. warunków na sali szkoleniowej zapewnionej przez klienta, która może utrudnić realizację szkolenia) przez trenera lub Organizatora, klient ustosunkuje się do rekomendacji przed szkoleniem, w celu uniknięcia trudnych sytuacji podczas szkolenia, lub też na drodze pisemnej informuje o podtrzymaniu swoich ustaleń, co wyklucza późniejszą reklamację.

16. Klient ma prawo składania reklamacji usługi szkoleniowej, jeżeli nie została ona zrealizowana zgodnie z ofertą szkolenia otwartego lub umową szkolenia zamkniętego. Procedura reklamacji stanowi załącznik nr 1 do regulaminu.

17. W przypadku szkoleń realizowanych w ramach projektów dofinansowanych z funduszy unijnych uczestnicy dopełnią wszystkich formalności przewidzianych regulaminem danego projektu. Szkolenia te mogą być wizytowane lub monitorowane przez osoby uprawnione przez jednostki zarządzające funduszami unijnymi.

18. Organizator zobowiązuje się do przechowywania danych osobowych uczestników w sposób gwarantujący ich bezpieczeństwo wyłącznie w celu sprawnej organizacji szkolenia. Dane wprowadzone do formularza/umowy będą znajdować się w pamięci komputerów lub pozostawać w aktach w formie wydruków stanowiących archiwum przebiegu interakcji pomiędzy uczestnikami szkolenia i Organizatorem. Baza danych osobowych Uczestników



podlega ochronie prawnej. Dane te są szczególnie chronione i zabezpieczone przed dostępem osób nieupoważnionych.

19. Administratorem danych osobowych jest Organizator, który dokonuje przetwarzania danych osobowych Użytkowników zgodnie z przepisami ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 roku o ochronie danych osobowych (t. jedn. Dz.U. z 2002 r., nr 101, poz. 926 ze zm.) oraz ustawy z dnia 18 lipca 2002 roku o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. nr 144, poz. 1204 ze zm.).

20. Organizator i Uczestnik zachowują prawo wglądu do zgromadzonych danych, prawo do ich uaktualniania oraz prawo do ich usunięcia z zasobu Organizatora (na prośbę uczestnika).

21. Wszelkie treści oraz materiały prezentowane na szkoleniu są chronione prawem autorskim i stanowią własność intelektualną Fundacja Dobre Dobro lub dostawcy materiałów szkoleniowych. Przez treści i materiały należy rozumieć w szczególności treść wszystkich wystąpień, prezentacji, zdjęć, pism i arkuszy kalkulacyjnych, materiałów informacyjnych, wzorów pism i umów cywilno-prawnych prezentowanych w czasie szkolenia lub udostępnionych uczestnikom szkolenia po szkoleniu.

22. W związku z autorskim charakterem treści i materiałów prezentowanych na szkoleniu lub udostępnionych uczestnikom szkolenia, treści te nie mogą być wykorzystywane w całości lub w części do prezentowania innym osobom w ramach szkoleń, publikacji, wystąpień, ebooków, webinarów itp., czy udostępniania lub publikacji w jakiegokolwiek innej formie, bez uzyskania uprzedniej zgody Fundacji Dobre Dobro lub innego właściciela praw autorskich

23. Wszelkie treści omawiane i wykorzystywane podczas szkolenia stanowiące własność uczestnika lub podmiotu delegującego na szkolenie, pozyskiwane są wyłącznie na potrzeby szkolenia i za zgodą uczestnika lub podmiotu delegującego na szkolenie i nie mogą być ujawnione, wykorzystywane i rozpowszechniane przez Organizatora szkolenia, w tym wykładowców prowadzących szkolenie, bez zgody i wiedzy uczestnika lub podmiotu delegującego na szkolenie.



## **Procedura Reklamacji Usługi Szkoleniowej**

### **§1 ORGANIZATOR SZKOLEŃ**

1. Organizatorem szkoleń jest Fundacja Dobre Dobro, ul. Jeziorowa 17 19-500 Gołdap, e-mail: fundacja@dobredobro.org, KRS 0000624228, NIP 8471615834, REGON: 364747961.

2. Fundacja organizuje szkolenia otwarte jak i zamknięte, wykonując usługi szkoleniowe z należytą starannością w zakresie i terminach szczegółowo opisanych w przedstawionej i zaakceptowanej ofercie szkolenia.

### **§2 REKLAMACJE**

1. Klient ma prawo składania reklamacji usługi szkoleniowej, jeżeli nie została ona zrealizowana zgodnie z ofertą szkolenia otwartego lub umową szkolenia zamkniętego.

2. Reklamacja szkolenia zostanie uwzględniona wyłącznie, jeżeli średnia ocen z danej usługi szkoleniowej jest niższa niż 3.5 w skali od 1 do 5 punktów uzyskanej z ankiety oceny szkolenia (lub niższa niż 1.5 w skali 3 punktowej) zarówno otwartego jak i zamkniętego. Aby uniknąć subiektywnej oceny poszczególnych uczestników szkoleń zaniżających ogólną średnią ocen, wzięte pod uwagę zostaną oceny wszystkich uczestników danego szkolenia, co pozwoli na jego obiektywną ocenę. Reklamacja nie zostanie zatem uwzględniona, w przypadku, gdy średnia ocen ze szkolenia w ankiecie szkoleniowej wynosi równo lub powyżej 3.5., niezależnie od oceny osoby składającej reklamację.

3. Skarga lub reklamacja powinna zostać złożona w formie pisemnej na adres: Fundacja Dobre Dobro, ul. Jeziorowa 17, 19-500 Gołdap, za pośrednictwem poczty tradycyjnej lub poczty elektronicznej na adres: fundacja@dobredobro.org lub doręczona osobiście do biura Fundacji.

4. Zgłoszenie reklamacyjne powinno zawierać nazwę firmy oraz imię i nazwisko uczestnika/osoby odpowiedzialnej za szkolenie, dane kontaktowe osoby zgłaszającej reklamację, przedmiot reklamacji (nazwa szkolenia, termin i miejsce realizacji), uzasadnienie merytoryczne i formalne reklamacji, oczekiwania wobec firmy szkoleniowej.

5. Reklamację można złożyć najpóźniej w ciągu 7 dni kalendarzowych licząc od dnia zakończenia szkolenia.

6. Organizator szkolenia – Fundacja Dobre Dobro zastrzega sobie prawo do pozostawienia reklamacji bez rozpatrzenia, jeżeli reklamacja zostanie złożona po przekroczeniu terminu, o którym mowa w §2 pkt. 5.

7. Organizator szkolenia ma 14 dni roboczych na rozpatrzenie reklamacji, a w przypadkach wymagających dodatkowych czynności wyjaśniających czas rozpatrywania reklamacji może ulec wydłużeniu maksymalnie do 21 dni roboczych.

8. Organizator szkolenia ma prawo zwrócić się do składającego skargę lub reklamację o dodatkowe pisemne wyjaśnienia.



# Fundacja Dobre Dobre

19-500 Gotdap, Ul. Jeziorowa 17 e-mail: fundacja@dobredobro.org

KRS 0000624228 NIP 8471615834 REGON 364747961

---

9. Organizator szkolenia zastrzega sobie prawo do braku odpowiedzi na złożoną reklamację w przypadku, gdy będzie niezrozumiała albo gdy będzie zaprzeczała zapisom zawartym w umowie..

### §3 REKOMPENSATA

W przypadku uznania reklamacji w całości lub częściowo, firma szkoleniowa zaproponuje jedną z następujących form rekompensaty:

1. powtórzenie szkolenia w innym terminie,
2. realizacja dodatkowej formy wsparcia, uzupełniającej szkolenie,
3. zniżka 20% na kolejne szkolenie,
4. otrzymanie dodatkowych materiałów edukacyjnych.

Pozostałe kwestie związane z reklamacją normowane są przez Kodeks Cywilny.