



PROCEDURA ORGANIZACJI USŁUG SZKOLENIOWYCH

I. WSTĘP

- 1) Niniejsza procedura określa warunki realizacji usług szkoleniowych świadczonych przez Niepubliczną Placówkę Kształcenia Ustawicznego „APIK” (zwana dalej NPKU „APIK”) z siedzibą przy ul. Zielonej 45, 33-300 Nowy Sącz
- 2) Placówka NPKU „APIK” realizuje szkolenia otwarte oraz szkolenia zamknięte organizowane na zlecenia zamawiającego, w tym szkolenia w ramach projektów współfinansowanych ze środków zewnętrznych i zamówień publicznych .

II. OGÓLNE WARUNKI REALIZACJI USŁUG SZKOLENIOWYCH

- 1) Każde szkolenie objęte jest nadzorem Kierownika Merytorycznego odpowiedzialnego za merytoryczną jakość usług:
 - a) rzetelność treści szkolenia,
 - b) dobór adekwatnych do celów i specyfiki grupy metod edukacyjnych,
 - c) nadzór nad identyfikacją potrzeb szkoleniowych,
 - d) rezultatami szkolenia i procesem ewaluacji.

Kierownik merytoryczny posiada wykształcenie adekwatne do tematu szkolenia, minimum 3 letnie doświadczenie zawodowe lub minimum 300 godzin praktyki w formie szkoleń z właściwego dla danego szkolenia zakresu tematycznego.

- 2) Każde szkolenie objęte jest opieką Koordynatora ds. Organizacji, który jest odpowiedzialny za logistyczno – organizacyjną stronę szkolenia i kontakt z Klientem (Uczestnikiem i Zlecającym)
- 3) W przypadku szkoleń trwających powyżej 16 godzin ww. role nie są łączone przez jedną osobę.
- 4) Trenerzy posiadają doświadczenie zawodowe lub wykształcenie odpowiednie do zakresu tematycznego prowadzonego szkolenia oraz biorą udział w co najmniej jednym w ciągu roku programie edukacyjnym trwającym min. 16 godz. zorientowanym na rozwój i aktualizację kompetencji.
- 5) Każdy Trener spełnia ponadto co najmniej jeden z wymienionych poniżej warunków:

a) ukończył trwający minimum 60 godz. kurs pedagogiczny lub przygotowujący do kształcenia dorosłych

lub

b) dysponuje przyznaną przez zewnętrzną instytucję certyfikatem potwierdzającym posiadanie kompetencji zbliżonych do wymienionych powyżej

lub

c) posiada 750 godz. doświadczenia w zakresie edukacji dorosłych

6) Każde szkolenie poprzedzone jest identyfikacją potrzeb szkoleniowych

7) Przy opracowywaniu harmonogramów szkoleń uwzględniane są następujące zasady:

a) zapewnienia Uczestnikom regularnych przerw w trakcie zajęć (min. 15 min. na 2 godziny zegarowe)

b) w trakcie zajęć trwających dłużej niż 6 godz. zegarowych zaplanowana jest jedna przerwa trwająca min. 45 min.

c) czas trwania jednego zjazdu nie przekracza 5 -u następujących po sobie dni

d) jeden dzień szkoleniowy nie przekracza 8 godzin zegarowych łącznie z przerwami (chyba, że zajdą okoliczności uzasadniające jego przedłużenie)

e) harmonogramy uwzględniają szczególne potrzeby uczestników (np. stan zdrowia, obowiązki zawodowo – rodzinne, kwestie połączeń komunikacyjnych i czasu dojazdu)

8) Uczestnik szkoleń otrzymuje materiały wspomagające proces uczenia, zawierające podsumowanie treści szkolenia, odwołujące się do źródeł wiedzy na których zostały one oparte.

9) W przypadku szkoleń, gdzie za wynajem sal odpowiada Organizator, wybierane sale szkoleniowe spełniają standardy wyznaczone w MSUES¹, które są szczegółowo określone w umowie z instytucją wynajmującą pomieszczenia. Warunki lokalowe, wyposażenie i lokalizacja sal szkoleniowych ma zapewnić uczestnikom komfortowe warunki sprzyjające procesowi uczenia.

10) Podczas szkoleń wykorzystywane są różnorodne metody kształcenia oraz środki i pomoce dydaktyczne niezbędne do realizacji celów szkoleniowych, np. komputery/laptopy, właściwe programy, komputerowe i planszowe gry

¹ Małopolskich Standardach Usług Szkoleniowo-Edukacyjnych

dydaktyczne, tablice suchościeralne, tablice flipchart, rzutnik, ekran, przybory papiernicze dla Uczestników.

11) Organizator prowadzi działania wspierające utrwalanie efektów szkolenia w różnych formach, dostosowane każdorazowo do specyfiki szkolenia Uczestników:

- a) dodatkowe zadania i ćwiczenia do wykonania po szkoleniu
- b) możliwych zdalnych konsultacji z Trenerem po szkoleniu (w formie mailowej)
- c) dostępu do bazy wiedzy Organizatora, tj. materiałów wspierających samodzielne kształcenie zamieszczonych na stronie internetowej
- d) indywidualnych rekomendacji i wskazówek dotyczących dalszego samokształcenia Uczestników

12) Organizator prowadzi dokumentację realizowanych szkoleń obejmującą:

- a) obligatoryjnie:
 - (1) notatkę z identyfikacji potrzeb szkoleniowych
 - (2) program szkolenia
 - (3) listę obecności Uczestników (ew. kserokopia listy potwierdzona za zgodność z oryginałem przez Zamawiającego)
 - (4) podsumowanie z realizacji szkolenia w formie dziennika zajęć lub raportu poszkoleniowego Trenerów (przebieg zajęć, uwagi Trenerów dotyczące grupy, procesu szkoleniowego, realizacji programu)
 - (5) notatkę z podsumowaniem wyników ewaluacji
- b) fakultatywnie
 - (1) listy potwierdzające odbiór materiałów szkoleniowych
 - (2) materiały szkoleniowe w formie papierowej lub elektronicznej
 - (3) protokoły zaliczeń
 - (4) wykaz wydanych certyfikatów

13) W przypadku szkoleń trwających powyżej 60 godzin Organizator zawiera z każdym Uczestnikiem lub Zlecającym umowę określającą szczegółowy zakres usługi i wzajemne oczekiwania.

14) Firma posiada i stosuje procedurę reklamacyjną dotyczącą sytuacji, w których szkolenie nie spełniło oczekiwań Klientów (postępowanie reklamacyjne zostało ujęte w *Procedurze Zapewniania Jakości Usług Szkoleniowych*)

15) Firma posiada i stosuje procedurę postępowania na wypadek pojawienia się nieprzewidzianych okoliczności lub zdarzeń losowych utrudniających przeprowadzenie szkolenia w wyznaczonym terminie (postępowanie reklamacyjne zostało ujęte w *Procedurze Zapewniania Jakości Usług Szkoleniowych*)

III. SCHEMAT ORGANIZACJI SZKOLEŃ

1) szkolenia otwarte

Etap	Przebieg	Osoba odpowiedzialna
Badanie rynku i potrzeb szkoleniowych	Rzeczywiste potrzeby rynku diagnozowane są na podstawie badań własnych oraz dostępnych opracowań, raportów publikowanych przez wyspecjalizowane instytucje prowadzące badania rynku pracy i edukacji, danych statystycznych, artykułów, rozmów i wywiadów ze Zlecającymi, informacji pojawiających się na platformie eSkills.	Koordynator Organizacyjny
Wybór kadry merytorycznej	Dobór Kierownika Merytorycznego i Trenerów dokonywany jest zgodnie z kryteriami zawartymi w <i>Procedurze Zapewniania Jakości Usług Szkoleniowych</i>	Koordynator Organizacyjny
Przygotowanie programu. Projektowanie szkolenia.	Wszystkie programy opracowywane są według standardów opisanych w <i>Procedurze Zapewniania Jakości Usług Szkoleniowych</i>	Opracowanie – Trener, zatwierdzenie – Kierownik Merytoryczny
Opracowanie materiałów szkoleniowych	Materiały szkoleniowe oraz propozycje środków i narzędzi do wykorzystania dla danej grupy Uczestników.	Opracowanie – Trener, zatwierdzenie – Kierownik Merytoryczny
Promocja i rekrutacja uczestników	Publikacja oferty na stronie internetowej. Oferta zawiera minimum: efekty nauczania, grupę docelową	Dyrekcja NPKU „APIK”. W przypadku

	<p>uczestników i wymagania wstępne, czas trwania i formę kształcenia, zarys programu, tj. tematy wraz z ramami czasowymi, informacje o Trenerze prowadzącym zajęcia.</p> <p>Przyjmowanie zgłoszeń telefonicznie i za pośrednictwem poczty elektronicznej.</p> <p>W przypadku szkoleń powyżej 60 godz. podpisywanie umów szkoleniowych.</p>	<p>szkoleń powyżej 16 godz. – Koordynator Organizacyjny</p>
<p>Uzupełnienie badania potrzeb szkoleniowych – kontakt z min. 30% uczestników zgłoszonych na dane szkolenie.</p>	<p>I etap badania kompetencji Uczestników jest prowadzony poprzez formularz zgłoszeniowy na szkolenie. II etap, to przeprowadzeniu wywiadu ze Zlecającym lub częścią Uczestników dla bardziej precyzyjnego dobrania treści nauczania.</p> <p>III etap – analiza zgromadzonych danych i przygotowanie notatki z badania.</p>	<p>Opracowanie – Trener, zatwierdzenie – Kierownik Merytoryczny</p>
<p>Organizacja szkolenie</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ przygotowanie harmonogramu ▪ przygotowanie dokumentacji szkoleniowej ▪ organizacja sali szkoleniowej i cateringu zgodnej ze standardami MSUES ▪ wydruk materiałów szkoleniowych ▪ organizacje i przygotowanie sprzętu oraz materiałów i środków dydaktycznych ▪ przesłanie potwierdzeń uczestnikom 	<p>Koordynator Organizacyjny, Trener</p>
<p>Przeprowadzenie szkolenia i wsparcie poszkoleniowe</p>	<p>Przeprowadzenie szkolenia. Świadczenie wsparcia po szkoleniu w formie zadań do wykonania, konsultacji mailowych.</p>	<p>Trener</p>

Ewaluacja	Przygotowanie narzędzi do ewaluacji: ankiet, testów, notatek z wywiadu	Trener, Kierownik Merytoryczny
	Przeprowadzenie badania ewaluacyjnego (ankiety i testy kompetencji) w trakcie szkolenia.	Trener, Koordynator Organizacyjny
	Przeprowadzenie innych form ewaluacji, jeżeli zostały przewidziane	Kierownik Merytoryczny
	Analiza i ocena wyników	Kierownik Merytoryczny
	Omówienie oceny szkolenia i sformułowanie rekomendacji dla Uczestników.	Kierownik Merytoryczny oraz Trener
	Przygotowanie notatki z ewaluacji i opracowanie raportu poszkoleniowego zawierającego wnioski z oceny szkolenia.	Kierownik Merytoryczny
	Przygotowanie oceny pracy Trenera, Organizatora i sformułowanie rekomendacji do dalszego podnoszenia jakości usług.	Koordynator Organizacyjny

2) szkolenia zamknięte

Etap	Przebieg	Osoba odpowiedzialna
Badanie rynku i potrzeb szkoleniowych	Ustalenie ogólnego celu i zakresu usługi	Dyrekcja NPKU „APIK”.
Wybór kadry merytorycznej	Dobór Kierownika Merytorycznego i Trenerów dokonywany jest zgodnie z kryteriami zawartymi w <i>Procedurze</i>	Dyrekcja NPKU „APIK”.

	<i>Zapewniania Jakości Usług Szkoleniowych</i>	
Identyfikacja i analiza potrzeb szkoleniowych	<p>W zależności od specyfiki projektu szkoleniowego stosowane są następujące metody identyfikacji potrzeb szkoleniowych:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ analiza dokumentów zamawiającego klienta (misja, wizja, strategia, struktura organizacyjna, polityka obsługi klienta, zakresy obowiązków, profile kompetencyjne) ▪ wywiad z osoba lub osobami odpowiedzialnymi za szkolenie po stronie Zamawiającego (dział HR, specjalista ds. szkoleń, koordynator projektu) ▪ wywiad z kadrami zarządzającą ▪ wywiad telefoniczny z uczestnikami ▪ anonimowe ankiety lub testy ▪ raporty, wyniki analizy potrzeb opracowane przez Zamawiającego ▪ w przypadku realizacji szkoleń współfinansowanych ze środków zewnętrznych – diagnoza i cele szkoleniowe ujęte we wniosku ▪ o dofinansowanie ▪ w przypadku realizacji szkoleń realizowanych na podstawie zamówienia publicznego lub zapytania ofertowego – diagnoza potrzeb zawarta w Specyfikacji Istotnych Warunków Zamówienia i/lub Przedmiocie zamówienia ▪ w przypadku szkoleń komputerowych analiza oprogramowania posiadanego w firmie, stopnia wykorzystania oprogramowania przez pracowników 	Trener, Kierownik Merytoryczny

	<p>i możliwości optymalizacji pracy poprzez lepsze wykorzystanie komputera</p> <p>Zakres i formy analizy zależą od oczekiwań i potrzeb konkretnego Zamawiającego</p> <p>Proces identyfikacji potrzeb szkoleniowych obejmuje gromadzenia danych z co najmniej jednego źródła wymienionego powyżej.</p> <p>Podsumowanie wyników diagnozy jest spisywane w formie notatki określającej:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ zidentyfikowane potrzeby i cele ▪ wstępny poziom uczestników odnośnie zakresu i tematyki szkolenia ▪ oczekiwania Zamawiającego odnośnie spodziewanych rezultatów i praktycznych zastosowań w firmie 	
Przygotowanie programu. Projektowanie szkolenia.	<p>Wszystkie programy opracowywane są według standardów opisanych w <i>Procedurze Zapewniania Jakości Usług Szkoleniowych</i>.</p> <p>Program wraz z informacją o Trenerze jest przekazywany Zlecającemu.</p>	Opracowanie – Trener, zatwierdzenie – Kierownik Merytoryczny
Opracowanie materiałów szkoleniowych	Materiały szkoleniowe oraz propozycje środków i narzędzi do wykorzystania dla danej grupy Uczestników.	Opracowanie – Trener, zatwierdzenie – Kierownik Merytoryczny
Organizacja szkolenia	<p>W zależności od zapisów umowy organizacja szkolenia obejmuje:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ przygotowanie harmonogramu ▪ przygotowanie dokumentacji szkoleniowej 	Koordynator Organizacyjny, Trener

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ organizacja sali szkoleniowej i cateringu zgodnej ze standardami MSUES ▪ wydruk materiałów szkoleniowych ▪ organizacje i przygotowanie sprzętu oraz materiałów i środków dydaktycznych ▪ współpraca i przekazywanie informacji Zlecającemu ▪ przesłanie potwierdzeń uczestnikom 	
Przeprowadzenie szkolenia i wsparcie poszkoleniowe	Przeprowadzenie szkolenia. Świadczenie wsparcia po szkoleniu w formie ustalonej ze Zlecającym. Prowadzenie dokumentacji szkoleniowej (listy obecności, materiały poszkoleniowe wypracowane przez uczestników)	Trener
Ewaluacja	<p>Przygotowanie narzędzi do ewaluacji: ankiet, testów, notatek z wywiadu</p> <p>Przeprowadzenie badania ewaluacyjnego w trakcie szkolenia (przed i po szkoleniu)</p> <p>Przeprowadzenie innych form ewaluacji, jeżeli zostały przewidziane</p> <p>Analiza i ocena wyników</p> <p>Przekazanie Zamawiającemu raportu poszkoleniowego zawierającego wnioski z oceny szkolenia i ewentualne rekomendacje do dalszego podnoszenia kwalifikacji pracowników.</p>	<p>Trener, Kierownik Merytoryczny</p> <p>Trener</p> <p>Kierownik Merytoryczny</p> <p>Kierownik Merytoryczny</p> <p>Kierownik Merytoryczny oraz Trener</p> <p>Kierownik Merytoryczny</p>

	<p>Ewaluacja prowadzona jest zgodnie ze standardami zawartymi w <i>Procedurze Zapewniania Jakości Szkoleń</i>.</p> <p>Przygotowanie oceny pracy Trenerów, całej firmy i sformułowanie rekomendacji do dalszego podnoszenia jakości usług.</p>	Właściciel
--	---	------------

IV. ZADANIA PRZYPISANE DO POSZCZEGÓLNYCH STANOWISK ODPOWIEDZIALNYCH ZA ORGANIZACJĘ USŁUGI SZKOLENIOWEJ

W niektórych przypadkach wyznaczone zadania będą się pokrywały, jako wspólne do realizacji dla dwóch osób.

- 1) Koordynator Organizacyjny – odpowiedzialny za zarządzanie informacją, kontakt z klientem i organizację szkolenia

ETAP	ZADANIA
Przed rozpoczęciem szkolenia	Publikacja oferty na stronie internetowej
	Przyjmowanie zgłoszeń telefonicznie i za pośrednictwem poczty elektronicznej.
	Zebranie danych o uczestnikach.
	Ustalenie miejsca i godziny.
	W przypadku szkoleń powyżej 60 godz. podpisywanie umów szkoleniowych.
	Druk materiałów szkoleniowych dla Uczestników.
	Wydruk materiałów szkoleniowych dla Trenera.
	Wydrukowanie dokumentacji szkoleniowej: list obecności, ankiet, jeżeli przewidziano – testów, potwierdzenia odbioru cateringu, materiałów szkoleniowych.
	organizacja sali szkoleniowej i cateringu zgodnej ze standardami MSUES
	organizacja i przygotowanie sprzętu oraz materiałów i środków dydaktycznych
W trakcie szkolenia	Przywitanie uczestników
	Zebranie podpisów na liście obecności
	Uzgodnienie krótkich przerw lub dłuższej (na kawę lub posiłek w przypadku szkoleń trwających powyżej 2 godz.)
	Potwierdzenie rezerwacji obiadu lub dostarczenia cateringu
	Rozdanie i zebranie ankiet ewaluacyjnych

	Spisywanie uwag uczestników lub osoby zlecającej szkolenie
	Zrobienie kopii lub zdjęć materiałów wypracowanych przez uczestników
Po zakończeniu szkolenia	Przygotowanie analizy ilościowej ankiet ewaluacyjnych i testów
	Rzesłanie do uczestników materiałów poszkoleniowych oraz certyfikatów ukończenia szkolenia.
	Archiwizacja materiałów wypracowanych na szkoleniu, ankiet i list obecności.

2) Kierownik Merytoryczny – odpowiedzialny za nadzór nad treścią i rezultatami szkolenia

ETAP	ZADANIA
Przed rozpoczęciem szkolenia	W przypadku szkoleń komputerowych sprawdzenie specyfiki działalności, oprogramowania stosowanego w firmie oraz możliwości lepszego wykorzystania komputerów w firmie.
	Sprawdzenie wszystkich programów przygotowanych przez Trenerów.
	Sprawdzenie materiałów szkoleniowych przygotowanych przez Trenerów oraz prawidłowości doboru metod i środków dla danej grupy osób i tematyki szkolenia.
	Sprawdzenie i zatwierdzenie badania kompetencji Uczestników.
	Przygotowanie narzędzi do ewaluacji pracy Trenera
W trakcie szkolenia	Nadzór merytoryczny nad pracą Trenerów
	Przeprowadzenie innych form ewaluacji, jeżeli były przewidziane.
	Korekta w przypadku odstępstw od stosowanych standardów.
Po zakończeniu szkolenia	Analiza merytoryczna ankiet ewaluacyjnych i testów.
	Przekazanie Zamawiającemu raportu poszkoleniowego zawierającego wnioski z oceny szkolenia i ewentualne rekomendacje do dalszego podnoszenia kwalifikacji pracowników.
	Ewentualne rekomendacje dla Trenerów do dalszego podnoszenia kwalifikacji kadry szkoleniowej i jakości świadczonych usług.

3) Trener – prowadzący szkolenie, odpowiedzialny za przygotowanie materiałów szkoleniowych, treści oraz rezultaty szkolenia.

ETAP	ZADANIA
Przed rozpoczęciem szkolenia	Przygotowanie narzędzi do badania kompetencji Uczestników
	Badanie kompetencji i oczekiwań Uczestników
	Analiza danych po badaniu potrzeb i kwalifikacji Uczestników, przygotowanie notatki.
	Opracowanie programu szkoleniowego na potrzeby prowadzonego szkolenia
	Przygotowanie materiałów szkoleniowych oraz propozycji środków i narzędzi do wykorzystania na oraz po szkoleniu.
W trakcie szkolenia	Przywitanie uczestników
	Przedstawienie celów, metod i zakresu szkolenia.
	Zgłaszanie Kierownikowi Merytorycznemu i Koordynatorowi Organizacyjnemu wszelkich nieprzewidzianych sytuacji.
	Przeprowadzenie szkolenia.
	Przeprowadzenie badania ewaluacyjnego ze zmiany poziomu kompetencji Uczestników.
	Sporządzanie notatek do dalszego usprawnienia procesu szkoleniowego.
Po zakończeniu szkolenia	Analiza ankiet ewaluacyjnych i testów kompetencji.
	Przygotowanie dla uczestników materiałów poszkoleniowych.
	Przygotowanie do archiwizacji materiałów wypracowanych na szkoleniu oraz testów.
	Przygotowanie dla Uczestników (w przypadku szkolenie zamkniętego również dla Zlecającego) rekomendacji dotyczących dalszego podwyższania kwalifikacji.

4) Zgłoszenia uczestnictwa w szkoleniu otwartym płatnym mogą być dokonywane w sposób:

- a) pobranie formularza zgłoszeniowego ze strony, a następnie przesłanie go na adres mailowy biuro@sains.pl
- b) telefonicznie, a następnie potwierdzenie formularzem zgłoszeniowym przesłanym na maila
- c) jeżeli jest dostępny dla danego szkolenia - wypełnienie formularza zgłoszeniowego znajdującego się na stronie firmy

Potwierdzeniem zapisania na szkolenie jest otrzymanie informacji zwrotnej o wpisaniu na listę szkoleniową, wpisaniu na listę rezerwową lub informacji, że nabór został już zamknięty.

d) w przypadku szkolenia dłuższego niż 60 godzin z Klientem/Zamawiającym podpisywana jest umowa.

5) Zgłoszenia uczestnictwa w szkoleniu otwartym bezpłatnym mogą być dokonywane w sposób:

a) pobranie formularza zgłoszeniowego ze strony www.sains.pl, a następnie przesłanie go na adres mailowy biuro@sains.pl,

b) telefonicznie, a następnie potwierdzenie formularzem zgłoszeniowym przesłanym na maila,

c) jeżeli jest dostępny - wypełnienie elektronicznego formularza zgłoszeniowego znajdującego się na stronie firmy.

Potwierdzeniem zapisania na szkolenie jest otrzymanie informacji zwrotnej o wpisaniu na listę szkoleniową, wpisaniu na listę rezerwową lub informacji, że nabór został już zamknięty.

6) Warunkiem realizacji szkolenia o charakterze zamkniętym jest podpisanie umowy.

7) W przypadku realizacji szkoleń o charakterze otwartym firma zastrzega sobie prawo:

a) do zamknięcia listy uczestników, jeżeli liczba chętnych przekroczy liczbę miejsc,

b) do zmiany organizacji usługi szkoleniowej w zakresie miejsca jej realizacji, harmonogramu, osoby realizującej usługę szkoleniową (na osobę o równorzędnych kwalifikacjach), przy czym zmiany nie mogą dotyczyć programu szkolenia, ani ceny za szkolenie,

c) do odwołania usługi szkolenia, jeżeli do realizacji usługi nie zgłosi się wymagana minimalna liczba uczestników lub w przypadku zaistnienia siły wyższej.

8) W przypadku odwołania usługi szkoleniowej zgodnie z pkt. II 5c Uczestnik otrzymuje informację o tym drogą telefoniczną i elektroniczną. Organizator zwraca Uczestnikom opłatę za szkolenie.

9) Uczestnik ma prawo do rezygnacji z udziału w szkoleniu po uprzednim powiadomieniu Organizatora drogą elektroniczną z opcją potwierdzenia odbioru wiadomości, najpóźniej na pięć dni przed planowaną datą realizacji.

- 10) Rezygnacja ze szkolenia lub zmiana terminu udziału w szkoleniu zgłoszona w czwartym dniu roboczym lub w dniach następnym przed rozpoczęciem szkolenia nie zwalnia z opłaty. Uczestnik ponosi koszty w wysokości:
 - a) 50% wartości szkolenia w przypadku rezygnacji ze szkolenia lub zmiany terminu czwartego lub trzeciego dnia roboczego przed szkoleniem
 - b) 100% wartości szkolenia w przypadku rezygnacji ze szkolenia lub zmiany terminu w drugim dniu roboczym przed szkoleniem, dzień wcześniej, w dniu szkolenia lub w przypadku nie zgłoszenia rezygnacji, Uczestnik ponosi całkowitą opłatę za kurs.
- 11) Wysokość opłaty za szkolenie otwarte zawarta jest w ofercie szkoleniowej.
- 12) Opłata za szkolenie otwarte nie obejmuje kosztów dojazdu uczestników, kosztów parkingu, noclegów i wyżywienia, chyba że jest to wyraźnie wymienione w ofercie.
- 13) Opłata za szkolenie musi zostać wniesiona w całości do trzech dni roboczych przed planowanym szkoleniem. Za dzień wniesienia opłaty uznaje się datę wpływu środków na konto Organizatora.

V. WARUNKI REALIZACJI USŁUGI SZKOLENIOWEJ

- 1) Organizator realizuje usługę szkoleniową:
 - a) zgodnie z programem i warunkami przedstawionymi w ofercie
 - b) przy zapewnieniu odpowiednich warunków (miejsce usługi adekwatne do jej charakteru, powierzchnia sali dopasowana do liczby uczestników, dostęp do światła, komfortowa temperatura, brak hałasu zakłócającego naukę, dostęp do zaplecza sanitarnego), chyba że warunki te zostały inaczej określone przez Zamawiającego
 - c) zapewniając Uczestnikowi dostęp do materiałów szkoleniowych
 - d) potwierdzając uzyskane przez Uczestnika kwalifikacje nabyte w trakcie szkolenia stosownym zaświadczeniem.
- 2) Organizator kontaktuje się z częścią uczestników przed szkoleniem w celu optymalizacji treści szkolenia z oczekiwaniami uczestników.
- 3) Uczestnik zobowiązany jest uczestniczyć w szkoleniu w sposób aktywny, wykazując postawę, która nie utrudnia/uniemożliwia Trenerowi lub innym Uczestnikom spokojnego i efektywnego korzystania ze szkolenia
- 4) Wszystkie materiały przekazywane w trakcie szkolenia chronione są prawem autorskim i Uczestnik może je przechowywać oraz używać wyłącznie na swój użytek w celach niekomercyjnych z zachowaniem informacji o źródle pochodzenia materiałów. Wykorzystanie tych

materiałów do celów innych niż na użytek własny lub komercyjnych wymaga każdorazowo pisemnej zgody Organizatora pod rygorem odpowiedzialności.

VI. SYTUACJE NIEPRZEWDZIANE, SIŁA WYŻSZA

- 1) W przypadku wystąpienia przyczyn niezależnych od Organizatora ma on prawo do:
 - a) zmiany terminu lub odwołania szkolenia, o czym Uczestnik zostanie niezwłocznie powiadomiony. Uczestnik ustali wraz z Organizatorem nowy termin szkolenia. W przypadku braku zgody Uczestnika na nowy termin ma on prawo żądać zwrotu wpłaconej kwoty pomniejszonej o poniesione przez Organizatora racjonalne koszty organizacji usługi, niezbędne do zapewnienia jej organizacji.
 - b) wyznaczenia w porozumieniu z Uczestnikiem zastępstwa Trenera o równoważnych kompetencjach
 - c) zmiany w porozumieniu z Uczestnikiem miejsca realizacji szkolenia

VII. PROCEDURA REKLAMACJI

- 1) Klient ma prawo złożyć reklamację w przypadku wykonania usługi niezgodnie z zapisami umowy lub przedstawionej oferty
- 2) Reklamację można złożyć najpóźniej w terminie 7 dni od daty zakończenia szkolenia
- 3) Reklamacje przyjmowane są wyłącznie w formie pisemnej:
 - a) jako list polecony na adres firmowy – liczy się data stempla pocztowego
 - b) pismo w formie dokumentu elektronicznego, na którym znajduje się podpis Uczestnika lub Zamawiającego wysłany na skrzynkę mailową Organizatora
- 4) Pismo dotyczące reklamacji powinno zawierać:
 - a) nazwę i termin szkolenia
 - b) dane klienta wraz z adresem i numerem kontaktowym
 - c) okoliczności uzasadniające reklamację
- 5) Reklamacja jest rozpatrywana w terminie 14 dni roboczych od otrzymania kompletnego zgłoszenia reklamacyjnego, pod warunkiem zachowania wymaganych regulaminem terminów. Decyzja jest przekazana Klientowi w formie pisemnej wraz z uzasadnieniem.
- 6) W przypadku uznania reklamacji przewiduje się następujące formy rekompensaty:

- a) ponowny udział w części lub całości szkolenia
- b) indywidualne konsultacje (osobiście, telefonicznie lub mailowo)
- c) częściowy lub całkowity zwrot kosztów z wyjątkiem kosztów wyżywienia i noclegów, jeżeli stanowiły one część ceny szkolenia

7) Każda reklamacja podlega rejestracji w księdze reklamacji i służy do oceny działania firmy dokonywanej corocznie przez właściciela

VIII. DANE OSOBOWE

- 1) Administratorem danych osobowych jest NPKU „APIK”.
- 2) Dane osobowe przetwarzane są przez NPKU „APIK” zgodnie z polityką ochrony danych osobowych zawartą w formularzu *„RODO i polityka ochrony prywatności w NPKU „APIK”*
- 3) Uczestnicy szkolenia posiadają prawo dostępu do treści swoich danych oraz ich poprawiania.