Regulamin Realizacji Szkoleń

I. Organizator szkolenia
1. Organizatorem szkolenia jest Prokadra Dorota Blicharska-Waśko z siedzibą przy ul Grzegórzeckiej 67D/26 w Krakowie, 31-559. Wpisana do rejestru Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej prowadzonej przez Ministerstwo Gospodarki, NIP: 696-111-50-11, REGON: 356747230 Powyższy adres jest również adresem do korespondencji.

II. Szkolenia
1. Firma Szkoleniowa Prokadra organizuje z należyta starannością szkolenia w zakresie i terminach szczegółowo opisanych w przedstawionej i zaakceptowanej przez Zamawiającego ofercie.

III. Prawa i obowiązki uczestników szkoleń:
1. Uczestnik ma prawo do:
   - realizacji przez wykładowcę programu szkolenia zgodnie z ustalonym wcześniej harmonogramem,
   - zapewnienia odpowiednich warunków w miejscu szkolenia (powierzchnia odpowiednia do liczebności grupy, dostęp do światła dziennego i oświetlenia sztucznego; komfortowa temperatura powietrza; brak zakłócającego pracę hałasu z zewnątrz; utrzymanie w czystości; dostęp do zaplecza sanitarnego; umeblowanie umożliwiające aranżację przestrzeni w sposób odpowiedni do specyfiki szkolenia). W przypadku zapewnienia sali przez Zamawiającego powyższe warunki mogą być niespełnione.
   - wzbogacenia szkolenia poprzez pełne wykorzystanie pomocy dydaktycznych (projektory multimedialne, kamery, flipcharty) o ile jest to uzasadnione,
   - otrzymania materiałów szkoleniowych w formie drukowanej,
   - otrzymania dyplomu potwierdzającego uczestnictwo w szkoleniu,
   - wyrażenia swojej opinii w anonimowej ankiecie,
   - konsultacji mailowej pod adresem biuro@prokadra.pl z kadrą szkoleniową ProKadry z zakresu objętego szkoleniem w terminie do miesiąca po szkoleniu
   - zrezygnowania z uczestnictwa w szkoleniu po wcześniejszym powiadomieniu.
2. Uczestnik ma obowiązek:
   - uczestniczyć w co najmniej w 80% zajęć. Uczestnik może zostać skreślony z listy, co skutkuje nie ukończeniem szkolenia i nie wydaniem certyfikatu, jeśli nie uczestniczył co najmniej w 80% zajęć,
   - od uczestnika w czasie trwania szkolenia wymagana jest postawa, nieutrudniająca wykładowcy prowadzenie szkolenia

IV. Ewaluacja szkoleń
1. W celu zagwarantowania najwyższej jakości usług szkoleniowych uczestnicy szkolenia
zostaną poproszeni o wypełnienie ankiet ewaluacyjnych, oceniających organizację,
metodykę szkolenia oraz trenerów prowadzących, a także otrzymają maila z prośbą o wyrażenie opinii po szkoleniu
2. W związku z faktem, iż firma Prokadra zapewnia usługi zgodne z Małopolskimi Standardami Jakości Usług Edukacyjno-Szkoleniowych wszyscy uczestnicy szkoleń podlegają procesowi monitoringu, mającemu na celu ocenę jakości zrealizowanego szkolenia przez instytucję przyznającą znak jakości. W celu przeprowadzenia procesu oceny uczestnicy szkoleń są zobowiązani do udzielania informacji na temat szkolenia audytorowi sprawdzającemu standardy realizacji usługi.

V. Reklamacje
1. Zamawiający ma prawo do składania reklamacji dotyczących usług szkoleniowych w terminie dziesięciu dni roboczych od daty zakończenia szkolenia.
2. Reklamacje usług szkoleniowych można zgłaszać w formie pisemnej listem poleconym na adres Prokadra , ul. Grzegórzecka 67d/26, 31-559 Kraków najpóźniej w terminie dziesięciu dni roboczych od daty zakończenia szkolenia.

3. Zgłoszenie reklamacyjne powinno zawierać:
a) nazwę/imię i nazwisko uczestnika;
b) adres siedziby/zamieszkania uczestnika szkolenia;
c) przedmiot reklamacji (nazwa usługi, termin i miejsce realizacji itp.);
d) uzasadnienie merytoryczne i formalne reklamacji;
e) oczekiwania uczestnika wobec Prokadra
4. Zgłoszone reklamacje zostaną rozpatrzone nie później niż w ciągu czternastu dni roboczych liczonych od momentu otrzymania przez Prokadra informacji o powstałej nieprawidłowości, a w przypadkach wymagających dodatkowych czynności wyjaśniających czas rozpatrywania reklamacji może ulec wydłużeniu. Decyzja dotycząca reklamacji z ewentualną propozycją rekompensaty, w przypadku gdy reklamacja jest zasadna, zostanie przesłana mailowo oraz poczta tradycyjną.

5. Prokadra zastrzega sobie prawo do pozostawienia reklamacji bez rozpatrzenia, jeżeli reklamacja zostanie złożona po przekroczeniu terminu o którym mowa w par. XII pkt 1 lub jeśli wynikać będzie ona z nieznajomości postanowień niniejszego regulaminu.

6. Jeżeli zgłoszenie reklamacyjne nie będzie zawierało wszystkich informacji wskazanych w par.XII pkt 2 Prokadra wyznaczy Zamawiającemu siedmiodniowy termin na złożenie poprawnego zgłoszenie reklamacyjnego.

VI. Sytuacje nieprzewidziane
1. W przypadku wystąpienia przyczyn losowych Organizator ma prawo:
   - ✓ do zmiany terminu szkolenia lub do odwołania szkolenia. W wypadku odwołania szkolenia informuje o tym fakcie Zamawiającego. Informacja dotycząca odwołania szkolenia przesyłana jest na adres e-mail Zamawiającego lub przekazywana telefonicznie. Organizator w porozumieniu z Zamawiającym ustala kolejny termin szkolenia. Nowy termin szkolenia wymaga mailowo potwierdzenia przez Zamawiającego. W przypadku odwołania lub zmiany terminu szkolenia i nie wyrażenia zgody przez Zamawiającego na nowy termin szkolenia, Zamawiający zachowuje prawo do żądania zwrotu wpłaconej kwoty
   - ✓ do wyznaczenia w porozumieniu z Zamawiającym równoważnego zastępstwa osoby wykładowcy/trenera
   - ✓ do zmiany w porozumieniu z Zamawiającym miejsca szkolenia.

VII. Ochrona danych osobowych

Organizator zobowiązuje się do przechowywania danych osobowych uczestników szkoleń w sposób gwarantujący ich bezpieczeństwo wyłącznie w celu sprawnej organizacji szkolenia oraz realizacji postanowień niniejszego regulaminu. Dane wprowadzone do formularza będą znajdować się w pamięci komputerów lub pozostawać w aktach w formie wydruków stanowiących archiwum przebiegu interakcji pomiędzy uczestnikami szkoleń i firmą Prokadra.

Organizator i Uczestnik zachowują prawo wglądu do zgromadzonych danych, prawo do ich uaktualniania oraz prawo do ich usunięcia z zasobu Organizatora. Wniosek w tej sprawie powinien zostać skierowany drogą elektroniczną lub faksem.

W związku z faktem, iż firma Prokadra zapewnia usługi zgodne z Małopolskimi Standardami Jakości Usług Edukacyjno-Szkoleniowych dane uczestników szkolenia (imię nazwisko, numer telefonu) mogą być przekazane firmie audytującej w celu przeprowadzanie audytu sprawdzającemu standardy realizacji usługi.

IX. Postanowienia końcowe

1. W sprawach nieuregulowanych niniejszym regulaminem, zastosowanie mają przepisy
Kodeksu Cywilnego.