

REGULAMIN SZKOLEŃ

Ogólne warunki uczestnictwa w szkoleniach

1. ORGANIZATOR

1. Szkolenia realizowane są przez Fundację Promocji Edukacyjnej Orylion zwanym dalej Organizatorem lub FPE Orylion.

2. Biuro Organizatora znajduje się w Lublinie, Al. Warszawska 102, 20-824 Lublin

3. Słownik pojęć:

Organizator-firma Fundacja Promocji Edukacyjnej Orylion

Zgłaszający { **Organizacja** – przedsiębiorstwo lub instytucja zgłaszająca pracowników do udziału w szkoleniu
Osoba fizyczna - osoba, która sama zgłasza się do udziału w szkoleniu

Uczestnik - osoba fizyczna zgłaszająca siebie lub/i osoba zgłoszona przez organizację do udziału w szkoleniu

Zamawiający - przedsiębiorstwo lub instytucja zamawiająca szkolenie zamknięte

Reklamacja – reklamacja, skarga, wniosek - żądanie klienta skierowane na podjęcie działań w przypadku braku satysfakcji z poziomu merytorycznego lub formalnego realizacji usługi

Przetwarzanie danych osobowych należy rozumieć każdą czynność wykonywaną na danych osobowych w sposób zautomatyzowany lub niezautomatyzowany, np.: zbieranie, utrwalanie, organizowanie, porządkowanie, przechowywanie, adaptowanie lub modyfikowanie danych, pobieranie, przeglądanie, wykorzystywanie, ujawnianie poprzez przesłanie, rozpowszechnianie lub innego rodzaju udostępnianie, dopasowywanie, łączenie, ograniczanie, usuwanie lub niszczenie danych.

2. INFORMACJE OGÓLNE

1. Fundacja Promocji Edukacyjnej Orylion organizuje poniższe rodzaje szkoleń:

Szkolenia otwarte – skierowane do wszystkich chętnych osób, które zgłaszane są przez przedsiębiorstwa lub indywidualnie w sposób od siebie niezależny.

Szkolenia zamknięte – organizowane na potrzeby konkretnego przedsiębiorstwa lub instytucji, która sama kieruje uczestników na dane szkolenie. Szkolenie jest projektowane specjalnie dla przedsiębiorstwa/instytucji uwzględniając potrzeby uczestników i organizacji.

Szkolenia dofinansowane -realizowane są w ramach projektów unijnych prowadzonych przez Fundację Promocji Edukacyjnej Orylion na podstawie zawartych umów z Instytucją Pośredniczącą, finansowanych przez UE.

2. Szkolenia otwarte realizowane są według programu i zgodnie z warunkami przedstawionymi w ofercie.

3. Szkolenia zamknięte realizowane są na zasadach ustalonych z Zamawiającym na podstawie zawartej umowy.

4. Szkolenia dofinansowane/bezpłatne realizowane są według zasad określonych przez Instytucję Pośredniczącą, z którą zostaje podpisana umowa na realizację projektu unijnego. Zasady udziału w szkoleniach określa każdorazowo regulamin udziału w projekcie znajdujący się na stronie internetowej projektu/biurze Organizatora

3. ZGŁOSZENIE UCZESTNICTWA

1. Aktualna informacja o organizowanych przez Fundację Promocji Edukacyjnej Orylion szkoleniach otwartych, szkoleniach dofinansowanych/bezpłatnych publikowana jest na stronie internetowej **www.orylion.pl**

2. Warunkiem uczestnictwa w szkoleniu otwartym jest:

a) przesłanie/złożenie: faxem/pocztą tradycyjną / osobiście/drogą elektroniczną w biurze firmy karty zgłoszenia na szkolenie lub podpisanie zgłoszenia on-line ze strony www i przesłanie w formie skanu:

Osoby fizyczne: z czytelnym podpisem Uczestnika

Organizacje: z podpisem i pieczętką (osoby decyzyjnej)

b) dokonanie wpłaty po otrzymaniu faktury Pro forma lub faktury VAT.

3. Ceny szkoleń otwartych oraz oferta rabatów i zniżek prezentowana jest na stronie www.orylion.pl

4. Wstępnego zgłoszenia można dokonać telefonicznie lub przesyłając kartę zgłoszenia ze strony www.orylion.pl.

5. Do zgłoszonych Uczestników wysyłane jest e-mailowo na 7 dni przed rozpoczęciem zajęć **potwierdzenie realizacji szkolenia** zawierające szczegółowy program, harmonogram zajęć ze wskazaniem miejsca realizacji szkolenia.

6. W przypadku szkoleń zamkniętych Zamawiający zgłasza zapotrzebowanie na szkolenie telefonicznie lub e-mailowo. Po przeprowadzeniu analizy potrzeb szkoleniowych Zamawiający otrzymuje mailowo ofertę (która zawiera m.in. program szkolenia, metodykę, informacje o trenerze, wycenę, zakres usług) a po jej zaakceptowaniu umowę na zorganizowanie szkolenia. Warunkiem przeprowadzenia szkolenia jest podpisanie umowy przez Zamawiającego. Umowa określa warunki płatności oraz zakres usługi szkoleniowej.

4. REZYGNACJA Z UCZESTNICTWA

1. Rezygnacji bez kosztowej można dokonać na podstawie pisemnego lub telefonicznego zgłoszenia w terminie do 8 dni przed rozpoczęciem szkolenia ale nie później niż po potwierdzeniu realizacji szkolenia. Całość dokonanej wpłaty jest zwracana na konto klienta.

2. W przypadku zgłoszenia rezygnacji później niż 8 dni przed terminem szkolenia lub nieobecności zgłoszonej osoby na szkoleniu osoba fizyczna/ Organizacja zgłaszająca uczestnika zobowiązuje się pokryć 100 % należności za szkolenie.

3. Warunki rezygnacji ze szkolenia zamkniętego określa umowa na zorganizowanie szkolenia podpisana przez Organizatora i Zamawiającego.

5. ODWOŁANIE LUB ZMIANA TERMINU SZKOLENIA

1. Organizator ma prawo odwołać szkolenie lub dokonać zmiany terminu w przypadku zbyt małej liczby Uczestników lub zaistnienia zdarzeń losowych.

2. Organizator powiadamia o tym fakcie uczestników wysyłając pisemną informację pocztą elektroniczną lub kontaktując się telefonicznie.

3. W przypadku dokonania opłaty przez Zamawiającego, Organizator zobowiązuje się do zwrotu wpłaty w ciągu 7 dni.

6. OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

1. Zgodnie z Ustawą o ochronie danych osobowych z dnia 29.08.1997 r. Fundacja Promocji Edukacyjnej Orylion nie przekazuje, nie sprzedaje i nie użycza zgromadzonych danych osobowych uczestników szkoleń innym osobom lub instytucjom.

2. Dane osobowe gromadzone i wykorzystywane są w celu komunikacji z klientem oraz realizacji usługi szkoleniowej.

3. Mając na uwadze art. 6 ust 1 lit a Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych), każdy uczestnik szkolenia wysyłający zgłoszenie musi **wyrazić zgodę** na przetwarzanie moich danych osobowych przez Fundację Promocji Edukacyjnej ORYLION z siedzibą w 20-824 Lublin, Al. Warszawska 102, w zakresie objętym przesłanym formularzem zgłoszeniowym dla potrzeb niezbędnych w procesie realizacji tego szkolenia na które się zgłosił do Fundacji Promocji Edukacyjnej Orylion.

4. W przypadku zlecenia szkolenia wewnętrznego FPE Orylion będzie musiała zawrzeć z tym pracodawcą umowę powierzenia przetwarzania danych osobowych pracowników.

7. OGÓLNE ZASADY REALIZACJI SZKOLEŃ

1. W celu dopasowania szkoleń do oczekiwań i poziomu uczestników Organizator przeprowadza diagnozę potrzeb szkoleniowych. Informacje o potrzebach uczestników zbierane są na podstawie wywiadu telefonicznego lub badania ankietowego oraz przekazywane trenerowi.

2. Szkolenia prowadzone są poprzez wykorzystanie nowoczesnych metod edukacji dorosłych np.: wykład połączony z prezentacją praktycznych przykładów, ćwiczeń indywidualnych i zespołowych, trening aktywizujący intelekt i emocje: ćwiczenia indywidualne i zespołowe, itp. oraz praktyczne ćwiczenia z wykorzystaniem nowoczesnych narzędzi informatycznych. Wybór metodyki uzależniony jest od rodzaju szkolenia i realizacji założonych celów.

3. Ewaluacja szkoleń:

a) Celem ewaluacji jest pomiar skuteczności przeprowadzonego szkolenia, który dokonywany jest na poziomie:

- reakcji Uczestników, którzy dokonują samooceny szkolenia w ankiecie ewaluacyjnej
- przyrostu wiedzy i umiejętności Uczestników (badania testowe, egzaminy)

4. Na zakończenie szkolenia uczestnik otrzymuje zaświadczenie potwierdzające udział w szkoleniu (w przypadku występowania egzaminów zewnętrznych, po zdaniu egzaminu –Certyfikat potwierdzający zdobyte kwalifikacje). Warunkiem otrzymania zaświadczenia o ukończeniu szkolenia jest uczestnictwo w min. 70% czasu trwania zajęć.

8. CENY SZKOLEŃ I WARUNKI PŁATNOŚCI

1. Ceny szkoleń

Ceny szkoleń podane są w złotych polskich (cena netto i brutto). Ceny szkoleń są uzależnione od tematu, terminu, ilości godzin, miejsca realizacji i są każdorazowo podane przy danym szkoleniu. Określone jest również co dana cena zawiera. Standardowo ceny szkoleń obejmują: koszt szkolenia, komplet materiałów szkoleniowych, zaświadczenie, koszt przerwy kawowej, konsultacje z wykładowcą w trakcie szkolenia. Dodatkowo ceny szkoleń mogą obejmować wyżywienie (częściowe lub pełne) oraz zakwaterowanie – jest to każdorazowo określone przy takim szkoleniu.

2. Płatności

Organizacja/Osoba fizyczna w związku ze zgłoszeniem do udziału w szkoleniu i po otrzymaniu potwierdzenia realizacji szkolenia (to jest na 7 dni przed planowanym terminem szkolenia) zobowiązana jest dokonać płatności za szkolenie. W tym celu może zgłosić zapotrzebowanie na F-rę Pro-formę lub dokonać płatności na podstawie otrzymanych informacji zawartych w potwierdzeniu szkolenia. Na prośbę Organizacji i po wcześniejszym ustaleniu Organizator dopuszcza również możliwość zapłaty w terminie do 14 dni po odbyciu szkolenia. Niedokonanie wpłaty przed szkoleniem nie jest jednoznaczne z rezygnacją ze szkolenia.

9. RABATY

Dla grup oraz stałych partnerów istnieje możliwość uzyskania rabatu w wysokości 7-10%. Udzielane rabaty nie sumują się oraz nie można ich łączyć z innymi promocjami. Rabat nie może być zamieniony na gotówkę.

10. PRAWA AUTORSKIE

Wszystkie szkolenia dostępne w ofercie Fundacji Promocji Edukacyjnej Orylion są chronione prawem autorskim. Kopiowanie materiałów szkoleniowych i/lub nagrywanie szkoleń, a także udostępnianie takich materiałów i nagrań osobom trzecim jest nielegalne oraz podlega odpowiedzialności karnej opisanej w ustawie o Prawie autorskim(ustawa z 4 lutego 1994 r. tekst jednolity z 2006 r.)

11. REKLAMACJA

1. W przypadku braku satysfakcji z poziomu merytorycznego lub formalnego realizacji usługi Uczestnik ma prawo zgłosić reklamację w formie pisemnej w terminie do 7 dni od dnia zakończenia usług.

a) Reklamacja 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 ewaluacyjnej (ocena reakcji na szkolenie lub inną usługę rozwojową). Dotyczy to zarówno usług o charakterze zamkniętym, realizowanych na potrzeby konkretnego przedsiębiorstwa jak i usług o charakterze otwartym, w którym uczestniczą osoby indywidualne. Organizator chce uniknąć subiektywnej oceny poszczególnych uczestników szkoleń, dlatego wzięte pod uwagę zostaną oceny wszystkich uczestników danego szkolenia, co pozwoli na jego obiektywną opinię. Reklamacja nie

zostanie zatem uwzględniona, w przypadku, gdy średnia ocen z usługi w ankiecie ewaluacyjnej wynosi powyżej 3.5, niezależnie od oceny osoby składającej reklamację.

- b) 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. Po tym czasie zostanie Uczestnikowi/Organizacji przesłane pisemne stanowisko Organizatora w przedmiotowej sprawie.
- c) Organizator szkolenia ma prawo zwrócić się do składającego skargę lub reklamację o dodatkowe pisemne wyjaśnienia.
- d) Organizator szkolenia zastrzega sobie prawo do braku odpowiedzi na złożoną reklamację w przypadku, gdy będzie niezrozumiała albo gdy będzie zaprzeczała zapisom zawartym w umowie lub procedurze zarządzania jakością usług szkoleniowych

2. Reklamacja o niezadowolającej jakości usługi powinna zawierać możliwie pełny opis uchybień i wyjaśnienia zastrzeżeń oraz dowody np. opinie innych uczestników.

a) Zgłoszenie reklamacyjne powinno zawierać:

- zgłoszony problem – opis
- dane kontaktowe do uczestnika/ Organizacji zgłaszającej reklamację, tj. minimum imię i nazwisko lub nazwę firmy, adres, telefon, e-mail
- tytuł, termin i miejsce usługi, wobec którego zgłasza się zastrzeżenie
- proponowany przez uczestnika szkolenia sposób rozwiązania sprawy

Dostępny formularz reklamacji w zakładce Pliki do pobrania.

3. Uczestnik w ramach gwarancji może otrzymać następujące formy rekompensaty:

- a) możliwość konsultacji indywidualnych lub propozycję ponownego udziału w zajęciach z tego samego zakresu szkolenia (do wykorzystania w określonym czasie).
- b) powtórzenie szkolenia w innym terminie,
- c) zniżka 10% na kolejne szkolenie
- d) otrzymanie dodatkowych materiałów edukacyjnych

Pozostałe kwestie związane z reklamacją normowane są przez Kodeks Cywilny

Zatwierdził Prezes Zarządu

24-05-2018

