

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG ROZWOJOWYCH

§1

Postanowienia ogólne

1. Regulamin określa rodzaje, zakres, warunki zawierania umów, zasady świadczenia usług rozwojowych przez firmę ABUTUS SP. Z O.O. oraz tryb postępowania reklamacyjnego.
2. Zamawiając usługę Zamawiający oświadcza, że zapoznał się oraz akceptuje postanowienia niniejszego regulaminu.
3. Wykonawca świadczy usługi rozwojowe za pośrednictwem Bazy Usług Rozwojowych.
4. Regulamin wchodzi w życie z dniem aktualizacji tj. 28.08.2024r. i obowiązuje do czasu jego aktualizacji lub do czasu zakończenia działalności gospodarczej przez Wykonawcę usług rozwojowych.
5. Regulamin jest dostępny w siedzibie Wykonawcy.

§2

Definicje

Ilekróć w regulaminie jest mowa o:

Regulaminie – należy przez to rozumieć niniejszy dokument.

Wykonawcy – należy przez to rozumieć firmę ABUTUS SP. Z O.O. ul. Zwycięstwa 168 lok. 308, 75-612 Koszalin, NIP: 669-254-14-35, REGON: 368747544

Bazie Usług Rozwojowych – należy przez to rozumieć internetową bazę usług rozwojowych prowadzoną w formie systemu teleinformatycznego przez Administratora Bazy. Baza zapewnia obsługę rejestru podmiotów zapewniających należyte świadczenie usług rozwojowych współfinansowanych ze środków publicznych. Rejestr podmiotów prowadzony jest pod nazwą Krajowy System Usług dla Małych i Średnich Przedsiębiorstw, a jego szczegółowe zasady funkcjonowania określa rozporządzenie Ministra Gospodarki z dnia 24 maja 2011 r. w sprawie Krajowego Systemu Usług dla Małych i Średnich Przedsiębiorstw. Baza dedykowana jest instytucjom/przedsiębiorcom, ich pracownikom oraz pozostałym osobom fizycznym.

Karcie Usługi – należy przez to rozumieć formularz określający zakres informacji umożliwiających zarejestrowanie danej usługi rozwojowej w Bazie i zatwierdzony przez ministra właściwego do spraw rozwoju regionalnego, stanowiący Załącznik nr 2 do Regulaminu Bazy Usług Rozwojowych.

Podmiocie świadczącym usługi rozwojowe (Podmiot) – należy przez to rozumieć organizatora usług, tj. każdy przedsiębiorca/instytucja, która świadczy usługi rozwojowe i utworzyła Profil w Bazie w trybie określonym w § 6 Regulaminu Bazy Usług Rozwojowych.

Usłudze rozwojowej – należy przez to rozumieć usługę:

- szkoleniową o charakterze rozwojowym, mającą na celu nabycie, potwierdzenie lub wzrost wiedzy, umiejętności lub kompetencji społecznych usługobiorcy, w tym przygotowującą do uzyskania kwalifikacji, o której mowa w art. 2 pkt 8 ustawy z dnia 22 grudnia 2015 r. o Zintegrowanym Systemie Kwalifikacji (Dz. U. z 2016 r. poz. 64 i 1010), w sposób określony w tej ustawie lub pozwalające na jego rozwój lub

- doradczą o charakterze rozwojowym mającą na celu nabycie, utrzymanie lub wzrost wiedzy, umiejętności lub kompetencji społecznych usługobiorcy lub które pozwalają na jego rozwój.¹

Umowie – należy przez to rozumieć dokument, w którym Zamawiający i Wykonawca uzgadniają i potwierdzają uczestnictwo w usłudze rozwojowej oraz szczegóły jej realizacji. Określa ona również postępowanie reklamacyjne jak również szczegóły dotyczące płatności.

¹ <http://serwis->

uslugirozwojowe.parp.gov.pl/files/Do_pobrania/Regulamin_Baza_Uslug_Rozwojowych/Regulamin_Baza_Uslug_Rozwojowych.pdf

§3 Realizacja Usług Rozwojowych

1. Zgłoszenia do uczestnictwa w usłudze rozwojowej o charakterze otwartym należy dokonywać za pomocą formularza zgłoszenia na usługę za pośrednictwem Bazy Usług Rozwojowych.
2. Usługi rozwojowe o charakterze otwartym realizowane są według programu i na warunkach umieszczonych w Karcie Usługi w Bazie Usług Rozwojowych.
3. Usługi rozwojowe o charakterze zamkniętym realizowane są według programu i na warunkach uprzednio uzgodnionym z Zamawiającym.
4. Usługi rozwojowe o charakterze zamkniętym realizowane są według programu i na warunkach umieszczonych w Karcie Usługi w Bazie Usług Rozwojowych, uprzednio uzgodnionych z Zamawiającym.
5. Przed realizacją usługi do potencjalnych uczestników kierowane jest pytanie czy zgłaszają szczególne potrzeby w zakresie prowadzenia lub organizacji usługi.
6. Usługi w formie zdalnej realizowane są z wykorzystaniem narzędzi i aplikacji wcześniej uzgodnionych z Zamawiającym,
7. Uczestnicy zapisując się na usługę wyrażają zgodę na nagrywanie i udostępnianie ich wizerunku na potrzeby kontroli i realizacji szkolenia,
8. Uczestnicy zobowiązani są do przestrzegania zasad poufności określonych w umowie na realizację usługi
9. Usługi świadczone są zgodnie z przepisami dotyczącymi ochrony danych osobowych RODO.
10. Usługi świadczone są z zachowaniem dostępności usług rozwojowych dla osób ze szczególnymi potrzebami, tj. m.in. poprzez: weryfikację potrzeb szczególnych uczestników i zapewnienie im dostępności do usług, dokumentacji, miejsca czy materiałów dostosowanych tak aby mogli swobodnie skorzystać ze szkolenia. Zapewnienie dostępności może odbyć się poprzez:
 - a. zapewnia pomieszczenia wyposażone w sprzęt i pomoce dydaktyczne odpowiednie do rodzaju i zakresu świadczonych usług rozwojowych
 - b. zapewnia bezpieczne i higieniczne warunki realizacji usług rozwojowych oraz
 - c. w przypadku usług rozwojowych, w których zainteresowanie udziałem wyrazi osoba ze szczególnymi potrzebami w rozumieniu art. 2 pkt 3 ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (Dz. U. z 2022 r. poz. 2240), zapewnia na jej wniosek materiały dydaktyczne dostosowane do potrzeb tej osoby oraz wypełnia wymagania w zakresie dostępności usług, o których mowa w art. 6 pkt 1 i 2 oraz pkt 3 lit. a, b i d tej ustawy.
 - d. inne formy zgłoszone przez uczestnika szkolenia.
11. Uczestnika na usługę rozwojową zamieszczoną przez niego w Bazie, np. w sytuacji wyczerpania liczby miejsc na usłudze lub nie spełnienia przez Uczestników warunków określonych w Karcie Usługi.
12. Warunkiem realizacji usługi rozwojowej zarówno o charakterze otwartym jak i zamkniętym jest podpisanie umowy oraz zapoznanie się z niniejszym regulaminem.
13. Cena usługi jest każdorazowo określana w Karcie Usługi na stronie Bazy Usług Rozwojowych.
14. Wykonawca usługi rozwojowej nie pokrywa kosztów dojazdu Uczestników do miejsca realizacji usługi i zakwaterowania.
15. Wykonawca usługi rozwojowej zapewnia niezbędne do realizacji usługi zaplecze lokalowe, techniczne i kadrowe.
16. W przypadku wystąpienia zmian związanych z organizacją usługi rozwojowej, która została wprowadzona do Bazy Usług Rozwojowych, Wykonawca zobowiązany jest do niezwłocznej aktualizacji informacji w Karcie Usługi. W przypadku:
 - a) zmiany terminu rozpoczęcia,
 - b) zmiany miejsca realizacji usługi,
 - c) odwołania usługi

Wykonawca jest zobowiązany do niezwłocznego wprowadzenia powyższych zmian, jednakże nie później niż na dzień przed rozpoczęciem usługi.

17. Wykonawca jest odpowiedzialny za bieżące aktualizowanie listy Uczestników usługi, tzn. nadawania im statusów w BUR („oczekuje”, „zatwierdzony”, „lista rezerwowa”, „odrzucony”, „ukończył”, „nie ukończył”).

18. Po zakończeniu realizacji usługi Wykonawca aktualizuje listę Uczestników nie później niż w ciągu 6 dni od dnia jej zakończenia w ramach statusów „ukończył”/„nie ukończył”.

19. Proces oceny usługi aktywowany zostanie automatycznie po zatwierdzeniu przez Wykonawcę listy uczestników, jednak nie później niż w ciągu 6 dni od daty zakończenia usługi.

20. Wykonawca zobowiązuje się do wystawienia dokumentu księgowego poświadczającego realizację usługi. Dokument ten będzie zawierał:

- a) dane uczestnika (Zamawiającego),
- b) imię i nazwisko uczestników korzystających z usługi rozwojowej,
- c) liczbę godzin usługi rozwojowej,
- d) identyfikator karty usługi rozwojowej,
- e) numer ID wsparcia

21. Wykonawca zobowiązuje się do wydania zaświadczenia o ukończeniu usługi przez uczestnika. Zaświadczenie będzie zawierać:

- a) nazwę Zamawiającego,
- b) tytuł usługi rozwojowej,
- c) identyfikator karty usługi rozwojowej,
- d) dane uczestnika instytucjonalnego,
- e) imię i nazwisko uczestników indywidualnych,
- f) datę świadczenia usługi rozwojowej,
- g) liczbę godzin usługi rozwojowej,
- h) informację na temat efektów uczenia się do których uzyskania usługobiorca przygotowywał się w procesie uczenia się, lub innych osiągniętych efektów tych usług, oraz kod kwalifikacji w Zintegrowanym Rejestrze Kwalifikacji, jeżeli usługa miała na celu przygotowanie do uzyskania kwalifikacji, o której mowa w art. 2 pkt 8 ustawy z dnia 22 grudnia 2015 r. o Zintegrowanym Systemie Kwalifikacji.

22. Każdy uczestnik poddany jest Walidacji w firmie określonej w karcie usługi np.: w formie testu teoretycznego i w takim przypadku przed i po zakończeniu udziału w usłudze rozwojowej wśród uczestników przeprowadzany jest test teoretyczny w wersji papierowej lub elektronicznej lub w formie obserwacji i w takim przypadku Walidator dokonuje oceny nabytych umiejętności i kompetencji. Walidacja może być prowadzona w różnymi metodami, dokumentem potwierdzającym zrealizowanie walidacji jest „raport z walidacji”. Walidacja odbywa się z zachowaniem rozdzielności procesów kształcenia i szkolenia od walidacji. Walidacja może zostać powierzona do przeprowadzenia zewnętrznym podmiotom i/lub instytucją.

23. Na zakończenie usługi uczestnik otrzymuje dokument, który potwierdza, że walidacja została przeprowadzona w oparciu o zdefiniowane w efektach uczenia się kryteria ich weryfikacji oraz potwierdza uzyskanie kompetencji zawiera opis efektów uczenia się.

24. Rezygnacja z udziału w usłudze jest możliwa z zachowaniem 7 – dniowego okresu wypowiedzenia, przed datą rozpoczęcia realizacji usługi w drodze jednostronnego oświadczenia złożonego drugiej stronie na piśmie, pod rygorem nieważności, wysłanego listem poleconym lub dostarczonego osobiście za potwierdzeniem odbioru. Decydująca jest data wpływu oświadczenia do siedziby Wykonawcy.

25. W przypadku wystąpienia przyczyn niezależnych od Wykonawcy (zdarzenia losowe) uniemożliwiających przeprowadzenie usługi rozwojowej, Wykonawca niezwłocznie informuje o tym uczestników usługi i uzgadnia z nimi nowy termin, miejsce lub osobę prowadzącą usługę. Zmiana wskazanych parametrów nie może mieć wpływu na program usługi oraz jakość jej świadczenia.

26. Wykonawca wyraża zgodę, aby realizowane przez niego usługi rozwojowe były monitorowane w miejscu ich świadczenia przez IZ RPO bądź upoważnioną przez nią instytucję.

27. W trakcie realizacji usług możliwe jest utrwalanie wizerunku uczestników, jednakże wymaga to podpisania pisemnej zgody na utrwalanie wizerunku.

§ 4

Postępowanie reklamacyjne

1. Zamawiający ma prawo do składania reklamacji dotyczących realizacji usług rozwojowych w terminie 14 dni od zakończenia świadczenia usługi rozwojowej.
2. Reklamacje usług rozwojowych można zgłaszać w formie pisemnej listem poleconym lub osobiście na adres Wykonawcy.
3. Zgłoszenie reklamacyjne powinno zawierać:
 - a) nazwę/imię i nazwisko uczestnika,
 - b) adres siedziby/miejsce zamieszkania uczestnika,
 - c) przedmiot reklamacji (nazwa usługi, okres realizacji, itp.),
 - d) uzasadnienie reklamacji,
 - e) oczekiwania wobec Wykonawcy.

W przypadku, gdy zgłoszenie nie będzie zawierało powyższych informacji Wykonawca wyznaczy Zamawiającemu dodatkowy 7-dniowy termin na złożenie prawidłowo wypełnionego zgłoszenia reklamacyjnego.
4. Zgłoszone reklamacje będą rozpatrywane w ciągu 14 dni kalendarzowych, liczonych od momentu zgłoszenia reklamacji. W uzasadnionych przypadkach czas rozpatrywania reklamacji może ulec zmianie. O fakcie tym zostanie poinformowany Zamawiający drogą pisemną wraz z uzasadnieniem zaistniałej sytuacji w terminie do 14 dni od daty otrzymania zgłoszenia reklamacyjnego.
5. Wykonawca zastrzega sobie prawo do pozostawienia reklamacji bez rozpatrzenia w przypadku gdy zgłoszenie reklamacyjne zostanie złożone po terminie przewidzianym w ust. 1 lub będzie wynikać z niezajomości regulaminu.
6. W przypadku pozytywnego rozpatrzenia reklamacji przysługują następujące formy rekompensaty:
 - a) całkowity lub częściowy zwrot kosztów usługi rozwojowej,
 - b) ponowne wykonanie usługi,
 - c) inne formy uzgodnione pomiędzy Zamawiającym a Wykonawcą.
7. Zdarzenia losowe, o których mowa w § 3, ust. 17 nie podlegają postępowaniu reklamacyjnemu.
8. Każde postępowanie reklamacyjne podlega rejestracji w rejestrze reklamacji. Wskazany rejestr służy Wykonawcy do oceny działalności firmy.

§ 5

Postępowanie w sytuacjach nieoczekiwanych, losowych.

Zasady postępowania obejmują wszystkie szkolenia/doradztwa/egzaminacje organizowane przez Abustus Sp. z o.o., a także personel odpowiedzialny za realizację tych szkoleń (trenerów, koordynatorów szkoleń, dział techniczny).

1. Sytuacje nieoczekiwane

1.1. Spóźnienie trenera

- **Krok 1:** Trener, który przewiduje spóźnienie, powinien jak najszybciej poinformować koordynatora szkolenia o przewidywanym czasie opóźnienia.
- **Krok 2:** Koordynator szkolenia powiadamia uczestników szkolenia o opóźnieniu, podając przewidywany czas rozpoczęcia.

- **Krok 3:** W przypadku opóźnienia przekraczającego 15 minut, koordynator powinien podjąć następujące działania:
 - Sprawdzić dostępność innego trenera, który mógłby poprowadzić szkolenie.
 - Jeśli to możliwe, przesunąć agendę szkolenia tak, aby zminimalizować wpływ opóźnienia (np. zaczynając od innych zagadnień, które może omówić koordynator).
- **Krok 4:** Jeśli opóźnienie jest zbyt duże (ponad 30 minut) i nie ma możliwości kontynuacji szkolenia, koordynator proponuje nowy termin lub skrócenie szkolenia, uzgadniając to z uczestnikami.

1.2. Choroba trenera

- **Krok 1:** Trener, który nie może uczestniczyć w szkoleniu z powodu choroby, powinien niezwłocznie poinformować koordynatora szkolenia, najlepiej najpóźniej na dzień przed szkoleniem.
- **Krok 2:** Koordynator szkolenia podejmuje próbę znalezienia zastępstwa wśród dostępnych trenerów.
- **Krok 3:** W przypadku braku możliwości znalezienia zastępstwa:
 - Szkolenie może zostać przełożone na inny termin.
 - Uczestnicy są informowani o zaistniałej sytuacji i proponuje się im alternatywne daty.
- **Krok 4:** Jeśli choroba trenera zostaje zgłoszona w dniu szkolenia, koordynator powinien powiadomić uczestników o odwołaniu szkolenia, a następnie zaproponować nowy termin w możliwie najkrótszym czasie.

1.3. Problemy techniczne (brak prądu, problemy z Internetem, awarie sprzętu)

- **Krok 1:** Trener lub koordynator, którzy napotkali problemy techniczne, powinni natychmiast poinformować dział techniczny oraz koordynatora szkolenia o sytuacji.
- **Krok 2:** Dział techniczny analizuje problem i podejmuje działania naprawcze. Jeżeli problem nie może być rozwiązany natychmiast, koordynator podejmuje decyzję o:
 - Przełożeniu szkolenia na późniejszą godzinę tego samego dnia, jeżeli jest to możliwe.
 - Zmianie terminu szkolenia, w przypadku długotrwałych problemów technicznych.
- **Krok 3:** W przypadku braku prądu lub Internetu po stronie uczestników, trener lub koordynator powinni:
 - Ustalić, ilu uczestników dotyczy problem.
 - Jeżeli problem dotyczy mniejszości uczestników, szkolenie może być kontynuowane, a dla nieobecnych zapewnia się nagranie lub możliwość dołączenia do kolejnego szkolenia.
 - Jeżeli problem dotyczy większości uczestników, trener lub koordynator podejmują decyzję o przełożeniu szkolenia.

1.4. Inne nieoczekiwane sytuacje

W przypadku innych, nieprzewidzianych sytuacji (np. nagłe zdarzenia losowe, inne awarie), koordynator szkolenia jest zobowiązany do podjęcia szybkiej decyzji o:

- Kontynuowaniu szkolenia, jeżeli jest to możliwe,
- Przełożeniu szkolenia na inny termin w porozumieniu z uczestnikami i trenerem.

2. Zasady komunikacji z uczestnikami szkolenia

- W każdej sytuacji nieoczekiwanej uczestnicy szkolenia powinni być niezwłocznie informowani o zaistniałej sytuacji, przewidywanym czasie opóźnienia lub planach zmiany terminu.
- Komunikacja odbywa się poprzez e-mail lub inne ustalone wcześniej kanały komunikacji (np. platforma szkoleniowa, SMS).
- W przypadku przełożenia szkolenia, uczestnicy powinni otrzymać potwierdzenie nowego terminu najpóźniej w ciągu 24 godzin od zaistnienia sytuacji nieoczekiwanej.

3. Dokumentacja i raportowanie

- Każde zdarzenie związane z opóźnieniem, przełożeniem lub odwołaniem szkolenia powinno być udokumentowane przez koordynatora.
- Koordynator jest zobowiązany do sporządzenia raportu z opisem sytuacji oraz działań podjętych w celu rozwiązania problemu.
- Raport powinien być przekazany do działu szkoleniowego w celu analizy i ewentualnej optymalizacji procedur.

§ 6

Postanowienia końcowe

1. Wszelkie materiały powstałe na użytek i w trakcie realizacji usługi rozwojowej chronione są Prawem Autorskim.
2. Uczestnik usługi może przechowywać powstałe materiały na użytek własny, w celach niekomercyjnych, z zachowaniem informacji o źródle ich pochodzenia.
3. Wykonawca nie zezwala na upowszechnianie, drukowanie, powielanie, przesyłanie, publiczne odtwarzanie powstałych materiałów oraz dokonywania w nich jakichkolwiek zmian.
4. Wykorzystanie materiałów powstałych na użytek usługi rozwojowej do celów komercyjnych lub innych niż użytek prywatny wymaga każdorazowo pisemnej zgody Wykonawcy.
5. Wykonawca zastrzega sobie prawo do jednostronnej modyfikacji lub zmiany regulaminu.
6. W sprawach nieuregulowanych niniejszym regulaminem mają zastosowanie przepisy kodeksu cywilnego.
7. W przypadku ewentualnych sporów związanych z realizacją postanowień niniejszego regulaminu sądem właściwym do ich rozpoznania i rozstrzygnięcia jest sąd właściwy miejscowo dla siedziby Wykonawcy.