

## REGULAMIN USŁUGI ROZWOJOWEJ

### 1. DEFINICJE

- 1.1. „Usługa rozwojowa” – usługa szkoleniowa lub doradcza, świadczona przez Organizatora
- 1.2. „Organizator” - Crido Business & Innovation Consulting spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie przy ulicy Towarowej 28, 00-839 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego, prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000764307; NIP: 527-248-15-07;
- 1.3. „Uczestnik” – pełnoletnia osoba fizyczna mająca uczestniczyć w usłudze rozwojowej, wskazana przez Klienta; w przypadku Klienta będącego osobą fizyczną może on być jednocześnie Uczestnikiem;
- 1.4. „Klient” – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna, która zgłosiła chęć udziału siebie samej i/lub wskazanych przez siebie Uczestników w usłudze rozwojowej oraz zobowiązała się do uiszczenia opłaty za Szkolenie;
- 1.5. „Trener” – osoba prowadząca usługę rozwojową, wskazana przez Organizatora
- 1.6. „Oferta” – oferta usługi rozwojowej dostępna na stronie internetowej Organizatora pod adresem <https://crido.pl/> oraz w Bazie Usług Rozwojowych;
- 1.7. „Formularz Zgłoszeniowy” – formularz, za pomocą którego przyszły Klient dokonuje zgłoszenia chęci wzięcia udziału w usłudze rozwojowej, dostępny na stronie internetowej Organizatora pod adresem: <https://crido.pl/>

### 2. POSTANOWIENIA OGÓLNE

- 2.1. Niniejszy regulamin (dalej: „Regulamin”) stanowi regulamin świadczenia Usługi Rozwojowej (dalej: „Usługa”) i ma na celu wspieranie jakości usług edukacyjnych poprzez ochronę praw Organizatora i Klienta.
- 2.2. Regulamin określa zasady uczestnictwa w Usługach stacjonarnych oraz online, organizowanych przez Organizatora.

- 2.3. Klient i Uczestnik zobowiązani są do zapoznania się z Regulaminem przed zawarciem umowy dotyczącej Usługi i przestrzegania tego Regulaminu.
- 2.4. Informacja o organizowanych Usługach przekazywana jest potencjalnemu Klientowi w formie informacji publikowanych w Bazie Usług Rozwojowych oraz na dedykowanej stronie internetowej Organizatora: [www.crido.pl](http://www.crido.pl).
- 2.5. Usługi online będą przeprowadzane na platformie ClickMeeting.
- 2.6. Usługi stacjonarne będą realizowane w miejscu wskazanym przez Organizatora.
- 2.7. Akceptując Regulamin, Uczestnik oraz Klient oświadcza, że przyjął do wiadomości, iż wszelkie dane dotyczące organizacji i prowadzenia Usługi, w tym w szczególności materiały szkoleniowe, dane dotyczące Trenerów oraz innych Uczestników są poufne i objęte tajemnicą handlową Organizatora.
- 2.8. Administratorem danych osobowych Klienta i Uczestnika, w rozumieniu art. 4 pkt. 7 RODO jest Organizator. Wysłanie Formularza zgłoszeniowego jest jednoznaczne z zapoznaniem się i zaakceptowaniem regulaminu przetwarzania danych osobowych dostępnych na stronie [www.crido.pl](http://www.crido.pl).

### **3. ZOBOWIĄZANIA STRON**

- 3.1. Warunkiem uczestnictwa w Usłudze Rozwojowej jest:
  - 3.1.1. Dokonanie przez Klienta zgłoszenia za pośrednictwem Formularza Zgłoszeniowego.
    - 3.1.1.1. Potwierdzenie przyjęcia zgłoszenia następuje drogą mailową, na adres poczty elektronicznej podany w Formularzu Zgłoszeniowym, najpóźniej na 5 dni roboczych przed planowaną datą realizacji Usługi. W przypadku zgłoszenia się Klienta w terminie krótszym niż 5 dni roboczych przed planowaną datą Usługi, potwierdzenie o przyjęciu zgłoszenia przesłane zostanie niezwłocznie, nie później jednak niż na dzień przed planowaną datą Usługi.
    - 3.1.1.2. Dokonanie zgłoszenia później niż na 1 dzień przed datą realizacji Usługi nie jest możliwe.
  - 3.1.2. Zapoznanie się i zaakceptowanie niniejszego Regulaminu;
  - 3.1.3. Podpisanie umowy
- 3.2. Klient ma prawo oczekiwać, że:
  - 3.2.1. zostaną spełnione założone cele i zakres Usługi określony w Ofercie,
  - 3.2.2. zostaną zapewnione komfortowe warunki pracy (nie dotyczy Usługi online),
  - 3.2.3. Trener będzie posiadał wiedzę merytoryczną i praktyczną dotyczącą zagadnień dotyczących tematu realizowanej Usługi,
  - 3.2.4. Trener przeprowadzi Usługę w sposób profesjonalny,

- 3.2.5. w czasie realizacji Usługi zostanie zrealizowany zakres merytoryczny i praktyczny określonego tematu,
- 3.2.6. Organizator spełnia warunki formalne udziału w Usłudze określone w Regulaminie Bazy Usług Rozwojowych (<https://serwis-uslugirozwojowe.parp.gov.pl/storage/site/files/1319/Regulamin-BUR-z-dnia-1-stycznia-2022-r.pdf>) oraz zawartej umowy, w tym wyda uczestnikom materiały szkoleniowe i potwierdzenie uczestnictwa w Usłudze.
- 3.2.7. W przypadku wystąpienia sytuacji nieprzewidzianych Organizator podejmie natychmiastowe działania, zgodnie z ustalonymi procedurami.
- 3.2.8. Organizator zapewni Uczestnikowi bezpłatne autorskie materiały szkoleniowe w formie określonej w Ofercie oraz imienny certyfikat ukończenia szkolenia.
- 3.2.9. Uczestnik biorący udział w co najmniej 80% przewidzianego czasu realizacji Usługi otrzyma imienny certyfikat, potwierdzający uczestnictwo,
  - 3.2.9.1. W przypadku Usługi stacjonarnej potwierdzeniem uczestnictwa będzie podpisana przez Uczestnika lista obecności,
  - 3.2.9.2. W przypadku Usługi online potwierdzeniem uczestnictwa będzie raport wygenerowany z platformy, na której prowadzona będzie Usługa.
- 3.3. Organizator ma prawo oczekiwać, że:
  - 3.3.1. Uczestnik Usługi w pełni zaangażuje się w proces Usługi, oraz będzie brał udział w ćwiczeniach i zadaniach,
  - 3.3.2. Uczestnik dostosuje się do Regulaminu,
  - 3.3.3. Uczestnik przybędzie na czas oraz będzie brał udział w całości przewidzianej Usługi,
  - 3.3.4. Po realizacji Usługi Uczestnik wypełni ankietę ewaluacji usługi,
  - 3.3.5. W przypadku ubiegania się o dofinansowanie Usługi z funduszy unijnych Uczestnik dopełni wszystkich formalności przewidzianych regulaminem projektu.

#### **4. OPŁATY ZA SZKOLENIA I WARUNKI PŁATNOŚCI**

- 4.1. Koszt Usługi każdorazowo dostępny jest na dedykowanej stronie Usługi w Bazie Usług Rozwojowych oraz na stronie internetowej Organizatora (<https://crido.pl/threads/szkolenie-z-rozliczania-projektow-unijnych/>).
- 4.2. Uczestnik zobowiązany jest do dokonania opłaty za Usługę najpóźniej w terminie 3 dni roboczych przed planowanym terminem realizacji Usługi. Za moment płatności uznaje się dzień uznania rachunku bankowego Organizatora.

- 4.3. W przypadku uzyskania potwierdzenia o uczestnictwie w Usłudze na mniej niż 3 dni przed rozpoczęciem Usługi, Uczestnik zobowiązany jest niezwłocznie dokonać opłaty oraz przesłać na adres mailowy wskazany w potwierdzeniu uczestnictwa potwierdzenie opłacenia Usługi.
- 4.4. Niewzięcie udziału w Usłudze nie jest jednoznaczne z rezygnacją z Usługi.
- 4.5. Klient, akceptując niniejszy Regulamin, przyjmuje do wiadomości, że faktury pro forma, faktury VAT, korygujące faktury VAT oraz duplikaty faktur i duplikaty faktur korygujących przesłane zostaną na adres poczty elektronicznej wskazany w Formularzu Zgłoszeniowym.
- 4.6. Po potwierdzeniu przez Organizatora przyjęcia zgłoszenia uczestnictwa, Uczestnik otrzyma do podpisu Umowę o świadczeniu usług rozwojowych. Podpisanie Umowy jest warunkiem uczestnictwa w Usłudze i stanowi podstawę do wystawienia faktury pro forma i faktury VAT.
- 4.7. Faktura pro forma zostanie wystawiona po podpisaniu przez Uczestnika Umowy o świadczeniu usług rozwojowych oraz przesłana na adres poczty elektronicznej wskazany w Formularzu Zgłoszeniowym.
- 4.8. Faktura VAT zostanie wystawiona w terminie 14 dni kalendarzowych po dokonaniu przez Uczestnika płatności za Usługę, liczonych od dnia następującego po dniu wpływu płatności na rachunek bankowy Organizatora. Faktura VAT zostanie przesłana na adres poczty elektronicznej wskazany w Formularzu Zgłoszeniowym.
- 4.9. Opłaty należy dokonać na konto bankowe Organizatora, wskazane w otrzymanym potwierdzeniu udziału w Usłudze.
- 4.10. Organizator zastrzega sobie prawo wysłania wezwania do zapłaty na adres poczty elektronicznej podany przez Klienta w Formularzu Zgłoszeniowym.

## 5. REKLAMACJE

- 5.1. Klient może złożyć reklamację dotyczącą Usługi, jeżeli nie została ona zrealizowana zgodnie z Ofertą lub Umową.
- 5.2. Reklamację można złożyć najpóźniej w ciągu 7 dni kalendarzowych licząc od dnia zakończenia Usługi.
- 5.3. Reklamacja powinna zostać złożona w formie pisemnej na adres: Crido Business & Innovation Consulting Sp. z o.o. ul. Towarowa 28, 00-839 Warszawa na formularzu stanowiącym Załącznik nr 1 do Regulaminu, za pośrednictwem poczty tradycyjnej lub doręczona osobiście do siedziby Organizatora albo w wersji elektronicznej na adres bur@crido.pl.
- 5.4. Zgłoszenie reklamacyjne powinno zawierać nazwę firmy oraz imię i nazwisko uczestnika, dane kontaktowe osoby reklamującej (nazwa firmy, telefon, adres poczty elektronicznej), przedmiot reklamacji (nazwa usługi, termin i miejsce realizacji), uzasadnienie merytoryczne i formalne reklamacji, oczekiwania wobec Organizatora.

- 5.5. Reklamacja zostanie uwzględniona wyłącznie, jeżeli średnia ocen uzyskanych z ankiety oceny Usługi jest niższa niż 3.5 w skali od 1 do 6 punktów uzyskanej z ankiety oceny,. Aby uniknąć subiektywnej oceny poszczególnych Uczestników zaniżających ogólną średnią ocen, wzięte pod uwagę zostaną oceny wszystkich uczestników danej usługi, co pozwoli na jego obiektywną ocenę.
- 5.6. Reklamacje będą rozpatrywane w przeciągu 21 dni roboczych, a w przypadkach wymagających dodatkowych czynności wyjaśniających czas rozpatrywania reklamacji może ulec wydłużeniu maksymalnie do 30 dni roboczych.
- 5.7. Organizator ma prawo zwrócić się do składającego reklamacje o dodatkowe pisemne wyjaśnienia.
- 5.8. Organizator zastrzega sobie prawo do pozostawienia reklamacji bez rozpatrzenia, jeżeli reklamacja zostanie złożona po przekroczeniu terminu, o którym mowa w punkcie 5.2 Regulaminu, reklamacja będzie niezrozumiała lub zaprzeczała zapisom zawartym w umowie czy procedurze zarządzania jakością usług rozwojowych.

## **6. REKOMPENSATA**

- 6.1. W przypadku uznania reklamacji w całości lub częściowo, Organizator zaproponuje jedną z następujących form rekompensaty:
  - 6.1.1. powtórzenie Usługi w innym terminie,
  - 6.1.2. udostępnienie dodatkowych materiałów edukacyjnych.

## **7. PROCEDURA POSTĘPOWANIA W PRZYPADKU WYSTĄPIENIA DZIAŁAŃ NIEPRZEWIDZIANYCH**

- 7.1. W przypadku wystąpienia sytuacji zagrażających bezpieczeństwu Uczestników, zastosowanie mają przepisy BHP i PPO.
- 7.2. Choroby lub inne sytuacje powodujące nieobecność Trenera:
  - 7.2.1. Trener zawiadamia Organizatora o nieobecności na szkoleniu natychmiast po uzyskaniu takiej informacji.
  - 7.2.2. Organizator szkolenia, o ile jest to możliwe, zapewnia zastępstwo. Osoba zastępująca Trenera musi posiadać wymagane kwalifikacje, umiejętności, predyspozycje i przygotowanie do przeprowadzenia zastępstwa oraz informacje o grupie i realizowanym programie.
  - 7.2.3. Jeżeli zapewnienie zastępstwa nie jest możliwe, Organizator informuje Uczestników o odwołaniu Usługi. Informacja ta przekazywana jest Uczestnikom drogą mailową.
  - 7.2.4. W oparciu o rozmowę z Uczestnikami, Organizator ustali nowy termin dla całej grupy lub zwróci wpłaconą kwotę po potwierdzeniu rezygnacji.
- 7.3. Pozostałe procedury pozostają bez zmian.

7.4. W przypadku udziału w Usłudze osób nietrzeźwych, poza standardowymi procedurami postępowania, Trener ma prawo poproszenia Uczestnika o opuszczenie Sali.

## **8. ZAKRES ODPOWIEDZIALNOŚCI**

- 8.1. Organizator oświadcza, że treści przekazane przez niego w trakcie Usługi mają charakter wyłącznie edukacyjny.
- 8.2. Organizator nie ponosi żadnej odpowiedzialności za szkody powstałe u Klientów, Uczestników lub osób trzecich, w związku z lub na skutek wykorzystania przez nich informacji w sposób niezgodny z ich przeznaczeniem.

## **9. POSTANOWIENIA KOŃCOWE**

- 9.1. Korespondencja dotycząca Usługi przesyłana będzie na adres poczty elektronicznej Klienta i/lub Uczestnika, podany w Formularzu Zgłoszeniowym i stanowić będzie tajemnicę handlową.
- 9.2. Wszelkie pytania dotyczące Usługi prosimy kierować za pomocą poczty elektronicznej pod adres: [bur@crido.pl](mailto:bur@crido.pl)
- 9.3. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem zastosowanie mają powszechnie obowiązujące przepisy prawa polskiego, w szczególności: Kodeksu cywilnego; Ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną z dnia 18 lipca 2002 r.

**Załącznik nr 1 do Regulaminu – Formularz zgłoszenia skargi/reklamacji**

1. Nazwa, data i miejsce usługi:

.....  
.....  
.....

2. Dane uczestnika (imię, nazwisko, adres, telefon, e-mail) lub firmy zlecającej:

.....  
.....

3. Opis zgłoszonego problemu:

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

4. Proponowana forma rekompensaty (zgodnie z pkt. 6.1 Regulaminu):

.....  
.....  
.....

Miejscowość, data

.....

Podpis

.....