

OGÓLNE WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG SZKOLENIOWYCH

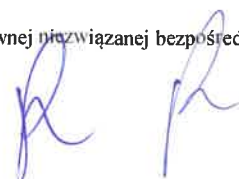
WIERZBICKI ADWOKACI I RADCOWIE PRAWNI SP. K.

§ 1

Postanowienia ogólne

1. Dla zapewnienia prawidłowego procesu kształcenia wprowadza się w Kancelarii Wierzbicki Adwokaci Radcowie Prawni Sp. k. Ogólne Warunki Świadczenia Usług Szkoleniowych (dalej: „Ogólne Warunki”, bądź „OWUSz”).
2. Ogólne warunki świadczenia usług szkoleniowych określają zasady ich świadczenia i obejmują w szczególności:
 - a. obowiązki Organizatora,
 - b. warunki i tryb rekrutacji (naboru do szkoleń),
 - c. informacje o kadrze dydaktycznej,
 - d. parametry oferty szkoleniowej,
 - e. zasady organizacji procesu kształcenia,
 - f. wymogi dotyczące materiałów szkoleniowych,
 - g. zasady walidacji efektów kształcenia,
 - h. dokumenty potwierdzające uzyskane kompetencje,
 - i. ewaluację procesu kształcenia,
 - j. tryb wnoszenia opłat,
 - k. zasady reklamacji usługi edukacyjnej,
 - l. zarządzanie jakością usług szkoleniowych.
3. Ilekroć w niniejszych Ogólnych Warunkach występują poniżej zdefiniowane pojęcia, należy je rozumieć w sposób następujący:
 - a) **Organizator** – Wierzbicki Adwokaci Radcowie Prawni Spółka Komandytowa z siedzibą w Warszawie (dalej: WARP), ul. Twarda 2, 00-105 Warszawa, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000346258, NIP 521-36-00-318, REGON 142214679,
 - b) **Zamawiający** – osoba fizyczna nie będąca konsumentem w rozumieniu art. 221 Kodeksu cywilnego¹, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, zawierająca z Organizatorem umowę o

¹ Art. 221 KC - Za konsumenta uważa się osobę fizyczną dokonującą z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.



świadczenie usług szkoleniowych, na zasadach określonych w niniejszych Ogólnych Warunkach oraz w zgłoszeniu uczestnictwa w Szkoleniu.

- c) **Składający zamówienie** – osoba fizyczna upoważniona do reprezentowania Zamawiającego i złożenia zamówienia w imieniu i na rzecz Zamawiającego.
- d) **Uczestnik** – uczestniczący w Szkoleniu: Zamawiający będący osobą fizyczną lub osoba fizyczna wskazana przez Zamawiającego w formularzu zgłoszenia.
- e) **Usługa Szkoleniowa** – organizowane przez Organizatora: szkolenie, kurs, warsztaty, seminarium lub inne przedsięwzięcie o podobnym charakterze.
- f) **Grupa docelowa** – grono podmiotów, do których skierowany jest program szkolenia (np.: doświadczenie, funkcja, zakres zadań, wiedza i umiejętności niezbędne do udziału w szkoleniu oraz jeśli to możliwe kryteria naboru osób do grupy szkoleniowej) lub oczekiwane przygotowanie uczestnika (brak kryteriów, poziom lub zaawansowanie w danym zakresie, doświadczenie)
- g) **Formularz zgłoszenia – formularz zgłoszenia uczestnictwa w danej usłudze edukacyjnej**, dostępny w siedzibie Organizatora lub na stronie internetowej: www.warp.com.pl
- a) **Umowa o świadczenie usług szkoleniowych** – umowa zawarta z Organizatorem o świadczenie usług szkoleniowych, na zasadach określonych w niniejszych Ogólnych Warunkach oraz w zgłoszeniu uczestnictwa w Szkoleniu (dalej: umowa)
- b) **Regulamin** – Regulamin Organizacji Usług Szkoleniowych Wierzbicki Adwokaci Radcowie Prawni Sp. k.

§ 2

Obowiązki Organizatora

1. W celu należytego wykonania usługi edukacyjnej do obowiązków Organizatora należy w szczególności:
 - a. realizacja usługi edukacyjnej zgodnie z zawartą umową,
 - b. zapewnienie kadry dydaktycznej o odpowiednich kwalifikacjach i doświadczeniu zawodowym,
 - c. zapewnienie nadzoru merytorycznego i organizacyjnego,
 - d. dostarczenie materiałów szkoleniowych odpowiadających zakresowi realizowanej usługi edukacyjnej,
 - e. prowadzenie monitoringu i ewaluacji, reagowanie na nieprawidłowości,
 - f. wydanie dokumentów potwierdzających udział w szkoleniu oraz osiągnięte efekty kształcenia.
2. Realizacja prowadzonych przez WARP szkoleń poprzedzona jest analizą potrzeb Zamawiającego i/lub uczestników szkoleń, której wyniki są opisane w dokumentacji szkolenia.
3. Dokumentacja szkoleniowa, o której mowa w ust. 2 zawiera w szczególności ankiety przedszkoleniowe, dotyczące potrzeb uczestników, protokoły z przeprowadzonych wywiadów oraz kartę realizacji szkolenia.



4. Cel i zakres merytoryczny szkoleń są dostosowane do potrzeb uczestników.
5. Analiza, o której mowa w ust. 2 prowadzona jest przez kierownika merytorycznego i obejmuje w szczególności informacje dotyczące wyjściowego poziomu kompetencji rozwijanych podczas szkolenia oraz oczekiwań Zamawiającego i/lub uczestników szkolenia, dotyczących pożądanych rezultatów szkolenia i obszarów jego stosowania.
6. Wnioski z analizy potrzeb szkoleniowych znajdują odzwierciedlenie w obszarze merytorycznym i organizacyjnym danej usługi szkoleniowej.
7. W celu realizacji usługi szkoleniowej strony umowy o świadczenie usługi szkoleniowej ustalają warunki umożliwiające przeprowadzenie wszystkich zajęć przewidzianych dla danego procesu kształcenia, w szczególności pomieszczeń dydaktycznych, których powierzchnia jest odpowiednia do liczebności grupy, wyposażonych w różnorodne materiały dydaktyczne i specjalistyczne pomoce niezbędne do realizacji usługi edukacyjnej (baza dydaktyczna).
8. Baza dydaktyczna o której mowa w ust. 5 musi spełniać ogólne wymogi BHP.
9. Organizator w trakcie realizacji usługi edukacyjnej prowadzi stały nadzór merytoryczny i organizacyjny nad prawidłowością procesu kształcenia, włącznie z prowadzeniem stosownej dokumentacji, która obejmuje w szczególności:
 - a. agendę wraz z programem szkolenia,
 - b. dziennik obejmujący tematykę prowadzonych zajęć i ich wymiar godzinowy,
 - c. listy obecności uczestników,
 - d. wyniki walidacji efektów kształcenia,
 - e. kopie wydanych dokumentów potwierdzających uczestnictwo w szkoleniu i/lub uzyskane kwalifikacje,
 - f. raport ewaluacyjny w oparciu o przeprowadzone badania.
10. Pełna dokumentacja usługi edukacyjnej dostępna jest w siedzibie Organizatora.
11. Realizacja usługi szkoleniowej poprzedzona jest zawarciem umowy z każdym uczestnikiem szkolenia lub z Zamawiającym, określającej zakres usługi oraz prawa i obowiązki każdej ze Stron.

§ 3

Warunki i tryb rekrutacji

1. Warunkiem uczestnictwa w szkoleniu jest przesłanie w formie papierowej lub elektronicznej na adres Organizatora przez Zamawiającego wypełnionego formularza zgłoszenia.
2. Zgłoszenie uczestnictwa w szkoleniu jest równoznaczne z akceptacją przez Zamawiającego warunków wynikających z umowy o świadczenie usług edukacyjnych oraz postanowień niniejszego dokumentu oraz Regulaminu.
3. W ciągu 5 dni roboczych od doręczenia Organizatorowi formularza zgłoszenia, Zamawiający i/lub osoba zainteresowana otrzyma w formie papierowej, bądź elektronicznej potwierdzenie wpisania na listę uczestników.



4. Zamawiający otrzymuje szczegółową informację o przebiegu i harmonogramie szkolenia nie później niż na 5 dni roboczych przed terminem rozpoczęcia usługi edukacyjnej.
5. W przypadku niewystarczającej liczby uczestników Organizator może podjąć decyzję o nieuruchomieniu usługi szkoleniowej, ale nie później niż na 7 dni roboczych przed planowanym terminem jej rozpoczęcia.
6. Nieuruchomienie usługi szkoleniowej skutkuje zwrotem wniesionej przez Zamawiającego opłaty.

§ 4

Informacje o kadrze dydaktycznej

1. WARP podaje do publicznej wiadomości aktualną informację o kadrze szkoleniowej, w szczególności jej kwalifikacje i doświadczenie zawodowe.
2. W procesie dydaktycznym członkowie kadry dydaktycznej stosują różnorodne metody kształcenia, angażujące uczestników, dostosowane do ich indywidualnych predyspozycji, oczekiwań i specyfiki prowadzonych zajęć.

§ 5

Parametry oferty szkoleniowej

1. Oferta szkoleniowa WARP obejmuje pełną informację o dostępnych usługach szkoleniowych i podawana jest do publicznej wiadomości poprzez stronę internetową.
2. Przez pełną informację o usłudze szkoleniowej rozumie się:
 - a. tytuł szkolenia,
 - b. miejsce szkolenia,
 - c. liczbę godzin szkoleniowych z podziałem na poszczególne formy kształcenia,
 - d. założone do osiągnięcia efekty kształcenia,
 - e. program szkolenia,
 - f. sposób walidacji efektów kształcenia,
 - g. informacje o kadrze dydaktycznej,
 - h. cenę szkolenia.
3. WARP na bieżąco aktualizuje ofertę szkoleniową, w zależności od zmian w programach i standardach kształcenia, jak również od zmieniających się potrzeb odbiorców szkoleń.

§ 6

Zasady organizacji procesu kształcenia

1. Usługi szkoleniowe świadczone przez WARP realizowane są zgodnie z przyjętą procedurą, rozumianą jako spis czynności, do których przypisane są osoby odpowiedzialne za ich wykonanie.



2. Nadzór nad prawidłowością przeprowadzenia usług szkoleniowych sprawuje kierownik merytoryczny i koordynatora ds. organizacyjnych, którzy odpowiadają za prawidłową realizację procesu kształcenia i walidację kwalifikacji.
3. Do zadań kierownika merytorycznego należy w szczególności:
 - a. nadzór merytoryczny nad procesem kształcenia i walidacji kwalifikacji,
 - b. kontakt z Zamawiającym i/lub uczestnikami szkolenia w celu dokonania analizy potrzeb szkoleniowych,
 - c. dobór odpowiednich materiałów szkoleniowych,
 - d. opracowywanie narzędzi do ewaluacji usługi edukacyjnej,
 - e. prowadzenie nadzoru nad dokumentowaniem procesu kształcenia i walidacji kwalifikacji.
4. Do zadań koordynatora ds. organizacyjnych, o którym mowa w ust. 2 należy w szczególności:
 - a. przyjmowanie zgłoszeń i zamówień na usługi edukacyjne,
 - b. dostosowanie bazy i infrastruktury do realizacji procesu kształcenia,
 - c. zapewnienie warunków organizacyjnych umożliwiających uczestnictwo w procesie kształcenia osobom niepełnosprawnym,
 - d. bieżące rozwiązywanie problemów i podejmowanie decyzji w razie pojawienia się nieprzewidzianych losowych trudności organizacyjnych w trakcie procesu kształcenia,
 - e. organizacja procesu kształcenia i walidacji kwalifikacji,
 - f. przeprowadzanie ewaluacji usługi edukacyjnej.
5. Dopuszcza się sprawowanie funkcji kierownika merytorycznego oraz koordynatora ds. organizacyjnych przez jedną osobę.
6. Oferowane przez WARP usługi edukacyjne odbywają się w określonych przedziałach czasowych, mianowicie:
 - a. czas szkolenia wynosi nie więcej niż 5 następujących po sobie dni,
 - b. czas trwania szkolenia w jednym dniu, łącznie z przerwami nie powinien przekroczyć 8 godzin,
 - c. planowane przerwy pomiędzy zajęciami wynoszą 15 min. na każde dwie godziny zegarowe.
7. Dopuszcza się możliwość realizacji usług szkoleniowych w innym harmonogramie godzin niespełniającym warunków, o których mowa w ust. 7, jeżeli zaistniała uzasadniona konieczność wynikająca z założonych efektów kształcenia i metod nauczania.

§ 7

Wymogi dotyczące materiałów szkoleniowych

1. Zakres merytoryczny materiałów szkoleniowych umożliwia osiągnięcie efektów kształcenia zdefiniowanych w agendach poszczególnych szkoleń.



2. Materiały szkoleniowe przygotowywane są zgodnie z przepisami dotyczącymi ochrony praw autorskich.
3. Uczestnicy szkoleń otrzymują materiały zawierające rozwinięcie treści szkolenia i odwołanie do źródeł wiedzy, na które zostały one oparte.
4. WARP zapewnia wszystkim uczestnikom usług szkoleniowych dostęp do tekstów przepisów, będących podstawą szkolenia a także wzorów dokumentów.

§ 8

Walidacja efektów kształcenia

1. Wszystkie szkolenia realizowane przez WARP zakończone są walidacją efektów kształcenia.
2. Szczegółowy sposób walidacji określony jest w Regulaminie.

§ 9

Dokumenty potwierdzające uzyskane kompetencje

1. Każdy uczestnik, po zakończeniu szkolenia otrzymuje dokument potwierdzający udział w szkoleniu, w formie certyfikatu, zaświadczenia, świadectwa lub innego równoważnego dokumentu.
2. Dokument, o którym mowa w ust. 1 zawiera w szczególności:
 - a. nazwę instytucji wydającej dokument,
 - b. tytuł szkolenia,
 - c. liczbę godzin szkolenia, z podziałem na poszczególne formy kształcenia,
 - d. uzyskane efekty kształcenia,
 - e. dodatkowe informacje, w zależności od potrzeb uczestników szkoleń.
3. Dokument potwierdzający udział w szkoleniu wydawany jest uczestnikowi w formie papierowej, a jego kopia pozostaje w dokumentacji szkolenia.

§ 10

Procedura reagowania na nieprzewidziane sytuacje

1. W przypadku zaistnienia nieprzewidzianej sytuacji, w której prowadzący szkolenie nie może stawić się w wyznaczonym miejscu, w którym ma być przeprowadzone szkolenie:
 - a) Prowadzący szkolenie powiadamia koordynatora ds. organizacyjnych o nieobecności na zajęciach natychmiast po uzyskaniu takiej informacji. W miarę możliwości prowadzący szkolenie informuje o swojej nieobecności również Zamawiającego.
 - b) Koordynator ds. organizacyjnych zapewnia zastępstwo o ile jest to możliwe. Osoba zastępująca prowadzącego szkolenie musi posiadać wymagane kwalifikacje predyspozycje i przygotowanie do przeprowadzenia zastępstwa szkolenia oraz informacje o grupie i realizowanym programie szkolenia.
 - c) Jeżeli nie istnieje możliwość zapewnienia zastępstwa na wskazane szkolenie, koordynator natychmiast informuje uczestników o odwołaniu szkolenia.



- d) Informacja o odwołaniu szkolenia jest przekazywana drogą mailową za potwierdzeniem odbioru, lub drogą telefoniczną.
2. W przypadku niedostępności sali:
 - a) Koordynator ds. organizacyjnych w porozumieniu z Zamawiającym przygotowuje inną salę szkoleniową, informacja o lokalizacji sali jest podana w miejscu pierwotnie przewidzianego szkolenia oraz w nowej lokalizacji szkolenia, a także przekazana przez koordynatora ds. organizacyjnych oraz Zamawiającego Uczestnikom szkolenia.
 - b) Nowa lokalizacja szkolenia musi się znajdować w bliskiej odległości od pierwszej sali szkoleniowej, musi spełniać minimum te same wymagania techniczne.
 - c) Jeżeli nie istnieje możliwość zapewnienia innej sali na wskazane szkolenie, koordynator ds. organizacyjnych albo Zamawiający informuje uczestników szkolenia o jego odwołaniu.
 - d) Informacja o odwołaniu szkolenia jest przekazywana drogą mailową za potwierdzeniem odbioru lub telefonicznie.
 3. W przypadku zaistnienia sytuacji niezależnej od Organizatora lub Zamawiającego albo też zarządzającego miejscem szkolenia, które utrudniają lub uniemożliwiają przeprowadzenia szkolenia, powstałej wskutek działania siły wyższej w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (Dz. U. 1964 nr 16, poz. 93) koordynator ds. organizacyjnych albo osoba prowadząca szkolenie przerywa je lub odwołuje.
 4. W przypadku zaistnienia sytuacji opisanej w ust. 3 powyżej, koordynator ds. organizacyjnych lub Zamawiający poinformuje Uczestników szkolenia o nowym terminie i miejscu szkolenia.
 5. Informacja o nowym terminie i miejscu szkolenia jest przekazywana drogą mailową za potwierdzeniem odbioru lub telefonicznie.

§ 11

Ewaluacja procesu kształcenia

1. W celu zapewnienia wysokiej jakości świadczonych usług szkoleniowych w WARP prowadzi się ewaluację procesu kształcenia i potwierdzania kwalifikacji.
2. Ocena jakości realizowanych usług szkoleniowych obejmuje:
 - a. pozyskiwanie opinii uczestników na temat oceny organizacji szkolenia, kwalifikacji kadry dydaktycznej, przydatności uzyskanych kwalifikacji i ogólnego zadowolenia z usługi.
 - b. badanie zgodności programów nauczania w kontekście założonych efektów kształcenia,
3. Ewaluacja procesu kształcenia o której mowa w ust 2 pkt 1 prowadzona jest za pomocą ankiet poszkoleniowych w formie papierowej.
4. Wyniki ewaluacji poddawane są analizie w celu doskonalenia jakości świadczonych usług.
5. Wyniki ewaluacji, podsumowujące proces kształcenia, z uwzględnieniem wszystkich badań i zastosowanych narzędzi publikowane są na stronie internetowej.



§ 12

Tryb wnoszenia opłat

1. WARP pobiera opłaty za świadczone usługi szkoleniowe, a ich wysokość określona jest każdorazowo w umowie o świadczenie usług szkoleniowych.
2. Wysokość opłat uzależniona jest od specyfiki i kosztowności prowadzonych usług szkoleniowych, które obejmują w szczególności:
 - a. narzędzia i materiały niezbędne do zrealizowania usługi,
 - b. licencjonowane oprogramowanie,
 - c. przeprowadzenie szkolenia,
 - d. materiały dydaktyczne,
 - e. wydanie dokumentów potwierdzających uzyskane kwalifikacje.
3. Opłata za usługę szkoleniową wnoszona jest jednorazowo, nie później niż 7 dni przed rozpoczęciem szkolenia.
4. Opłata wnoszona jest na rachunek bankowy wskazany przez WARP.
5. Za datę dokonania opłaty uważa się datę uznania rachunku bankowego WARP.
6. Wniesienie wymaganej opłaty jest warunkiem uczestnictwa w usłudze edukacyjnej.
7. W przypadku rezygnacji z usługi szkoleniowej przed jej rozpoczęciem, wniesiona opłata zostaje zwrócona w całości.
8. Rezygnacja w trakcie trwania usługi szkoleniowej skutkuje utratą wniesionej opłaty.
9. W szczególnie uzasadnionych przypadkach WARP może zwrócić wniesioną opłatę, o której mowa w ust. 8. WARP podejmuje decyzję w zależności od okoliczności i zdarzeń losowych.
10. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym dokumencie, decyzję podejmuje WARP.

§ 13

Reklamacja usługi edukacyjnej

1. Każdy uczestnik szkolenia ma prawo wniesienia reklamacji z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usługi edukacyjnej, w szczególności:
 - a. świadczenia usługi edukacyjnej w zakresie merytorycznym, metodycznym lub organizacyjnym w sposób niezgodny z postanowieniami Umowy,
 - b. niedotrzymania z winy Organizatora określonego w Umowie terminu realizacji usługi.
2. Reklamację należy złożyć do WARP, w formie pisemnej pod rygorem nieważności.
3. Termin składania reklamacji wynosi 7 dni roboczych, licząc od dnia w którym usługa została wykonana lub miała być wykonana.
4. Reklamacja musi zawierać szczegółowy opis zakresu niezgodności lub inne okoliczności ją uzasadniające.



5. Organizator rozpatruje reklamację w terminie 14 dni roboczych, licząc od dnia jej otrzymania. Jeśli reklamacja w tym czasie nie może zostać rozpatrzona, Organizator powiadamia reklamującego na piśmie o przyczynach opóźnienia i przewidywanym terminie rozpatrzenia reklamacji.
6. W przypadku stwierdzenia zasadności wniesionej reklamacji uczestnikowi przysługuje:
 - a. częściowy lub całkowity zwrot kosztów usługi szkoleniowej,
 - b. możliwość ponownego uczestnictwa w kursie o tym samym zakresie w najbliższym możliwym terminie.
7. Naruszenie warunków postępowania reklamacyjnego skutkuje nieważnością wniesionej reklamacji.

§ 14

Zarządzanie jakością usług szkoleniowych

1. WARP w celu zapewnienia wysokiej jakości oferowanych szkoleń wdrożyło politykę zarządzania jakością usług szkoleniowych, która obejmuje w szczególności:
 - a. spójną koncepcję działania oraz kierunki rozwoju WARP,
 - b. określenie podziału odpowiedzialności i kompetencji poszczególnych pracowników,
 - c. mechanizmy ułatwiające komunikację pomiędzy pracownikami,
 - d. systemowe rozwiązania zapewniające wysoką jakość usług szkoleniowych,
 - e. upowszechnianie wiedzy o dobrych praktykach.
2. Kierownictwo WARP zapewnia, że przyjęta polityka jakości, o której mowa w ust.1:
 - a. jest odpowiednia do celów i działań przewidzianych w statucie stowarzyszenia,
 - b. zawiera zobowiązanie do spełnienia wymagań i ciągłego doskonalenia skuteczności systemu zarządzania jakością,
 - c. jest czytelna i zrozumiała dla całej społeczności WARP.
3. Polityka zarządzania jakością usług szkoleniowych jest upowszechniana w WARP, poprzez:
 - a. dostęp do wszystkich dokumentów dotyczących szeroko rozumianej jakości,
 - b. informowanie o indywidualnych zadaniach, odpowiedzialności i uprawnieniach pracowników,
 - c. przedstawianie przez Prezesa WARP pracownikom, w jaki sposób zarządzanie jakością usług szkoleniowych wpływa na poprawę świadczonych usług.
4. WARP na bieżąco informuje o stosowanych tzw. dobrych praktykach, w celu zapewnienia wysokiej jakości oferowanych usług szkoleniowych.
5. Oferowane usługi edukacyjne są zgodne z obowiązującymi normami prawnymi.

§ 15

Przepisy końcowe



Postanowienia niniejszego dokumentu wprowadza się na czas nieokreślony, z możliwością dokonywania zmian uwarunkowanych wprowadzaniem nowelizacji aktów prawnych i wykonawczych.

Przewinłow

PRZYJĘTE

01.08.2019 r.

Przewinłow