**REGULAMIN USŁUG ROZWOJOWYCH**

Firma zapewnia uczestnikom profesjonalną obsługę i sprawną organizację usług rozwojowych, których podstawą jest niniejszy Regulamin.

**Postanowienia ogólne**

1. 1.Usługa rozwojowa – usługa obejmująca działania edukacyjne, które mają pozwolić na nabycie / uzyskanie / utrzymanie / wzrost wiedzy / umiejętności / kompetencji / kwalifikacji klientów.
2. Regulamin określa warunki uczestnictwa w usługach rozwojowych organizowanych przez ERP SERWIS SP. Z O.O. SP. K. NIP: 9492196389 (zwany w dalszej części Organizatorem).
3. Szczegółowe informacje o organizowanych usługach rozwojowych znajdują się na stronie internetowej organizatora.

**Zgłoszenie na usługę rozwojową**

1. Uczestniczką / uczestnikiem jest osoba zgłoszona na usługę poprzez złożenie / przesłanie formularza zgłoszeniowego do operatora.
2. Dokonanie zgłoszenia na usługę jest jednoznaczne z zaakceptowaniem jej terminu i zakresu, odpłatności i terminu jej wniesienia.
3. Dokonanie zgłoszenia na usługę jest jednoznaczne z zaakceptowaniem niniejszego regulaminu oraz oznacza zgodę na przetwarzanie danych osobowych.
4. Jeżeli nie umówiono się inaczej przyjęcie zgłoszenia zostanie potwierdzone przez Organizatora za pośrednictwem poczty elektronicznej.

**Odwołanie usługi rozwojowej**

1. Organizator zastrzega sobie prawo do odwołania usługi z przyczyn od niego niezależnych na 3 dni robocze przed terminem usługi.
2. W przypadku odwołania usługi z winy Organizatora, Organizator niezwłocznie poinformuje, o tym fakcie każdego z uczestników.

**Ochrona własności intelektualnej Organizatora i jego partnerów**

1. Jeżeli nie umówiono się inaczej materiały szkoleniowe nie mogą być rozpowszechniane. Uczestnik otrzymuje materiały wyłącznie na swoje własne potrzeby (do indywidualnego użytku). Materiały te są objęte prawem autorskim i należy zapewnić im ochronę. Materiały te należy traktować jako „tajemnicę przedsiębiorstwa” w rozumieniu Ustawy o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji. Zakazuje się również jakiegokolwiek nagrywania zajęć.

**Zasady uczestnictwa w usłudze**

1. Uczestnicy zobowiązani są do punktualnego przybycia.
2. Organizator w razie potrzeby zapewnia uczestnikom materiały szkoleniowe.
3. Po odbyciu usługi uczestniczka/uczestnik może być zobowiązany do przystąpienia do testu sprawdzającego wiedzę zdobytą podczas usługi oraz do wypełnienia ankiety oceniającej sposób realizacji usługi rozwojowej.

**Informacja o możliwości wizytacji usługi rozwojowej**

1. W związku z przyjętym zobowiązaniem w sprawie umożliwienia weryfikacji spełnienia warunków w miejscu świadczenia usługi informujemy o możliwości przeprowadzenia wizytacji każdej usługi rozwojowej przez uprawnione instytucje (Zamawiający instytucjonalny, PARP, Instytucja Zarządzająca Regionalnym Programem Operacyjnym, Operator, inne instytucje finansujące, jednostka certyfikująca system zarządzania jakością Organizatora) lub podmioty/osoby przez te instytucje upoważnione.

**Postępowanie w sytuacjach nieprzewidzianych (sytuacje nieoczekiwane, nagłe, losowe)**

1. W przypadku wystąpienia przyczyn od niego niezależnych Organizator zastrzega sobie prawo:
2. przesunięcia terminu bądź odwołania usługi – w takim przypadku Uczestnik zostanie niezwłocznie powiadomiony e-mailem lub telefonicznie. Uczestnik ustali wraz z Organizatorem nowy termin usługi, a w przypadku braku zgody uczestnika na nowy termin ma on prawo żądać zwrotu 100% poniesionej opłaty za usługę.
3. zmiany wykładowcy/doradcy na danej usłudze (wyznaczenia zastępstwa) – z ważnej przyczyny w szczególności jeżeli pierwotnie wyznaczony do realizacji usługi wykładowca/doradca nie może jej zrealizować. w takim przypadku Organizator gwarantuje równoważność kompetencji i odpowiednie przygotowanie merytoryczne nowego wykładowcy/doradcy.
4. zmiany miejsca realizacji usługi – w porozumieniu z Uczestniczką/Uczestnikiem, jego pracodawcą oraz tam gdzie ma to zastosowanie, w szczególności w przypadku usług dofinansowanych, informowane są odpowiednio: Zamawiający instytucjonalny, PARP, Instytucja Zarządzająca Regionalnym Programem Operacyjnym, Operator, inna instytucja finansująca .

**Postępowanie reklamacyjne**

1. Reklamację dotyczącą usługi rozwojowej można złożyć w terminie 14 dni kalendarzowych od jej zakończenia. Organizator zastrzega sobie prawo do pozostawienia bez rozpatrzenia reklamacji złożonych po przekroczeniu ww. terminu.
2. Reklamacja musi zostać złożona w formie pisemnej listem poleconym, lub osobiście na adres Organizatora.
3. Zgłoszenie reklamacyjne powinno zawierać:
4. a) Nazwę/imię i nazwisko zgłaszającego
5. b) Dane kontaktowe zgłaszającego
6. c) Przedmiot reklamacji (termin, tytuł i numer usługi, miejsce)
7. d) Opis okoliczności uzasadniających złożenie reklamacji
8. e) Oczekiwania w stosunku do Organizatora (ponowne wykonanie usługi / części usługi; obniżenie ceny; rekompensata w postaci obniżki na kolejną usługę; inne)
9. Organizator rozpatrzy reklamację w ciągu 14 dni kalendarzowych licząc od momentu jej otrzymania. w uzasadnionych przypadkach (opinia rzeczoznawcy, konsultacje prawne itp.) czas rozpatrzenia reklamacji może ulec wydłużeniu, o czym zgłaszający zostanie poinformowany.
10. O decyzji w sprawie reklamacji składający reklamację zostanie powiadomiony drogą pocztową, telefoniczną lub drogą elektroniczną.

**Postanowienia końcowe**

1. Organizator zastrzega sobie prawo do wprowadzania zmian w niniejszym regulaminie.
2. Wprowadzone zmiany będą na bieżąco publikowane na stronie internetowej Organizatora.
3. W kwestiach nieuregulowanych w niniejszym regulaminie zastosowanie mają odpowiednie przepisy Kodeksu cywilnego.