

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG SZKOLENIOWYCH

§1

Postanowienia ogólne

1. Niniejszy regulamin (zwany dalej **Regulaminem**) określa warunki świadczenia Szkoleń Stacjonarnych, Szkoleń Zdalnych, oraz Szkoleń E-learningowych, warunki zawierania Umów na realizację Szkoleń, a także tryb postępowania reklamacyjnego.
2. Organizatorem Usług Szkoleniowych jest COMARCH Spółka Akcyjna z siedzibą w Krakowie 31-864, al. Jana Pawła II 39A wpisana w rejestrze przedsiębiorców KRS prowadzonym przez Sąd Rejonowy dla Krakowa – Śródmieścia w Krakowie, XI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000057567, NIP: 677-00-65-406, REGON 350527377, BDO: 000005192; wysokość kapitału zakładowego Spółki wynosi 8.133.349,00 zł, kapitał zakładowy został wpłacony w całości (dalej zwana **Organizatorem**).

§2

Definicje

1. **Administrator Platformy e-learningowej** - osoba upoważniona przez Comarch do zarządzający Platformą w zakresie technicznym i odpowiadająca za jej sprawne i ciągłe działanie.
2. **Dzień szkoleniowy** – maksymalnie 8 h szkoleniowych (gdzie: 1 godzina szkoleniowa/lekcyjna oznacza 45 minut zegarowych).

Parametry Szkoleń Stacjonarnych:

- a. godzina szkoleniowa/lekcyjna = 45 min zegarowych;
- b. dzień szkoleniowy trwa nie dłużej niż 8 godzin lekcyjnych;
- c. dzień szkoleniowy zawiera co najmniej 2 przerwy 15 min i jedną dłuższą przerwę (od 30 do 60 min);
- d. łączny czas trwania dnia szkoleniowego nie przekracza 8 godzin zegarowych;
- e. jednorazowo szkolenia nie trwają dłużej niż 5 następujących po sobie dni szkoleniowych.

Parametry Szkoleń Zdalnych:

- a. godzina szkoleniowa/lekcyjna = 45 min zegarowych;
- b. dzień szkoleniowy trwa nie dłużej niż 8 godzin lekcyjnych; na życzenie klienta może jednak zostać zrealizowany w formacie 4 h lekcyjnych;
- c. jednorazowo Szkolenia nie trwają dłużej niż 5 następujących po sobie dni szkoleniowych;
- d. łączny czas trwania Szkolenia Zdalnego podany jest w programie wybranego Szkolenia na stronie: <https://www.comarch.pl/szkolenia/>.

3. **Konsument** – Zamawiający będący osobą fizyczną lub prowadzący działalność gospodarczą, który dokonując zawarcia umowy o świadczenie Usług Szkoleniowych dokonuje transakcji, która uznana zostanie za niezawodową.
4. **Konto** - zbiór zasobów uprawnień i ustawień utworzonych dla Uczestnika w ramach Platformy E-learning.
5. **Materiały szkoleniowe** – autorskie materiały wspomagające proces szkolenia, wykorzystywane w trakcie jego trwania przez trenerów/wykładowców oraz Uczestników Szkolenia, rozumiane jako instrukcje, pliki pdf - podręczniki, ćwiczenia, nośniki elektroniczne przekazane przez Organizatora Uczestnikom.
6. **Platforma e-learningowa** – platforma do prowadzenia Szkoleń e-learningowych, umożliwiająca dostęp do materiałów szkoleniowych, dostępna pod adresem: <https://e-profesor.comarch.pl/>.
7. **Platforma Szkoleń Zdalnych zw. także Platformą wideokonferencyjną** – platforma do prowadzenia Szkoleń Zdalnych oparta na formie wideokonferencji, umożliwiająca udział w szkoleniu prowadzonym na żywo, w czasie rzeczywistym, z dostępem przekazywanym uczestnikowi przez Organizatora, na potrzeby szkoleń zdalnych organizator używa licencjonowanych dostępów do platform Zoom lub Webex. Na życzenie klienta jest możliwe poprowadzenie szkolenia na innej platformie wideokonferencyjnej pod warunkiem posiadania przez klienta własnych licencji dostępowych do tych platform.
8. **Serwis Szkoleń (Serwis)** – platforma działająca pod adresem <https://www.comarch.pl/szkolenia/> zawierające szczegółowe informacje o Szkoleniach, umożliwiająca zakup Szkoleń Stacjonarnych, Szkoleń Zdalnych (w tym dostępu do Platformy Szkoleń Zdalnych), Szkoleń E-learningowych (w tym dostępu do Platformy E-LEARNINGOWEJ).
9. **Szkolenia** – forma kształcenia mogąca być przeprowadzana w formie stacjonarnej, zdalnej, hybrydowej lub w formie dostępu do Platformy e-learningowej. Szczegółowe informacje dotyczące poszczególnych Szkoleń są dostępne w Serwisie Szkoleń.
10. **Szkolenia e-learningowe** – szkolenia udostępniane na Platformie e-learningowej (z wykorzystaniem systemu do zarządzania uczeniem Moodle) w formie mieszanej, to jest dostępu do plików tekstowych i graficznych pdf, mogących zawierać materiały audio/wideo oraz zadania interaktywne. Zakup szkoleń e-learningowych jest możliwy poprzez Comarch e-Sklep dostępnych pod adresem: <https://sklep.comarch.pl/> i przez Serwis Szkoleń pod adresem: <https://www.comarch.pl/szkolenia/>. Szkolenia e-learningowe, tworzone za pomocą narzędzi authoringowych, zapisane w formacie SCORM, są dostępne dla Uczestnika przez okres 365 dni od momentu przekazania danych dostępowych uczestnikowi szkolenia;
11. **Szkolenia hybrydowe** – mieszana, zintegrowana forma szkoleń oparta na szkoleniach stacjonarnych z możliwością uczestniczenia w nich w formie zdalnej za pomocą komputera i dostępu do stałego łącza internetowego. Czas trwania szkoleń hybrydowy odpowiada parametrom szkoleń stacjonarnych .
12. **Szkolenia stacjonarne** – tradycyjna forma szkolenia oparta na bezpośrednim uczestnictwie Uczestników w szkoleniu, w systemie dziennym, odbywających się w wyznaczonym miejscu.

13. **Szkolenia zdalne** – szkolenia prowadzone przez osobę wskazaną przez Organizatora w czasie rzeczywistymi i transmitowane za pomocą kanału internetowego z wykorzystaniem platformy wideokonferencyjnej który umożliwia komunikację głosową oraz wideo z Uczestnikami przebywających w dowolnym miejscu ze sprawnie działającym stałym łączem internetowym.
14. **Środowiska warsztatowe dla szkoleń zdalnych** – dla wybranych szkoleń zdalnych przygotowane zostają dostępne do środowisk warsztatowych pracujące online w ramach infrastruktury Comarch SA. Środowiska zostają przygotowane w bezpiecznej Chmurze Comarch i udostępniane Uczestnikom szkoleń przez sieć Internet.
15. **Uczestnik** – wyznaczona przez Zamawiającego pełnoletnia osoba fizyczna biorąca udział w Szkoleniu.
16. **Umowa o świadczenie Usług Szkoleniowych (Umowa)** – umowa cywilnoprawna, której przedmiotem jest wykonanie zamówionego Szkolenia.
17. **Zamawiający** – pełnoletnia osoba fizyczna lub osoba prawna, której kodeks cywilny przyznaje osobowość prawną, kierująca Uczestnika do udziału w Szkoleniu.

§3

Wymagania techniczne

Warunkiem korzystania z Serwisu Szkoleń przez Zamawiającego i Uczestnika jest posiadanie urządzenia (komputer, laptop, tablet, smartpone) podłączonego do Internetu wraz z jedną z przeglądarek internetowych, np.: Internet Explorer, Google Chrome, Mozilla FireFox lub Microsoft Edge z możliwością zapisu plików cookies. Organizator zaleca używanie najnowszych wersji przeglądarek internetowych dostępnych na urządzeniach oraz posiadanie aktywnego konta mailowego.

W przypadku Szkoleń Zdalnych warunkiem uczestnictwa jest posiadanie urządzenia (komputer, laptop) ze stałym podłączeniem do Internetu (Szybkość pobierania/przesyłania: minimalna 2 Mb/s / 128 kb/s; zalecana 4 Mb/s / 512 kb/s) wraz z jedną z przeglądarek internetowych (Internet Explorer, Google Chrome, Mozilla FireFox lub Microsoft Edge) wyposażonego w mikrofon lub słuchawki. Dokładne wymagania techniczne oraz instrukcja konfiguracji dla danego Szkolenia Zdalnego wraz z warunkami, na jakich jest ono realizowane, prezentowana jest w Serwisie Szkoleń. Dodatkowo, niezbędne informacje przekazywane są również Uczestnikowi przed realizacją Szkolenia Zdalnego.

§4

Egzaminy Pearson Vue

1. Zgłoszenie na egzamin dokonywane jest drogą mailową poprzez uzgodnienie terminu sesji z Administratorem egzaminów, nie później jednak niż 7 dni przed planowanym terminem egzaminu. Zgłoszenia przyjmowane są na adres: szkolenia@comarch.pl
2. Egzaminy prowadzone są tylko w formie stacjonarnej w siedzibie Centrum Szkoleniowego Comarch w Krakowie. Każda osoba zdająca egzamin ma przygotowane oddzielne stanowisko komputerowe.

3. Zgodnie z procedurą określoną przez Pearson Vue, na egzamin kandydat zobowiązany jest zgłosić się z 2 dokumentami tożsamości, min 15 minut przed rozpoczęciem egzaminu. Brak kompletu dokumentów uniemożliwi kandydatowi przystąpienie do egzaminu.
4. Każdy uczestnik przed egzaminem zobowiązany jest do zapoznania się z dokładnymi wytycznym dostawcy egzaminów z danego zakresu tematycznego. Niniejsze wytyczne przedkładane są uczestnikowi przed egzaminem.
5. Należność za egzamin regulowana jest w następujący sposób:
 - a. Osób prawnych: na podstawie faktury do 7 dni po egzaminie, przelewem (na konta znajdujące się na fakturze i na formularzu)
 - b. Osób fizycznych: na podstawie faktury przed rozpoczęciem egzaminu, gotówkąCentrum Szkoleniowe Comarch zastrzega sobie prawo ostatecznego ustalenia sposobu płatności.

§5

Warunki zawierania Umowy

1. Umowa o wykonanie Szkoleń zawarta na podstawie złożonego przez Zamawiającego elektronicznego zamówienia, po zaakceptowaniu niniejszego Regulaminu oraz po mailowym zaakceptowaniu zgłoszenia na Szkolenie przez Organizatora.
2. Organizatorowi za przeprowadzenie Szkolenia przysługuje wynagrodzenie zgodnie z aktualnym cennikiem znajdującym się w Serwisie Szkoleń.
3. Wynagrodzenie za Szkolenie nie obejmuje zakwaterowania i kosztów dojazdu Uczestnika na Szkolenie (chyba, że takie zapisy znajdują się w ofercie danego Szkolenia stacjonarnego lub zostaną ustalone w wyniku indywidualnych uzgodnień między Organizatorem i Zamawiającym).
4. Wynagrodzenie za Szkolenie Zamawiający powinien uregulować w następujący sposób:
 - a. pełnoletnie osoby fizyczne, przed Szkoleniem - płatność na wskazany numer konta;
 - b. osoby prawne, po Szkoleniu - na podstawie przesłanej faktury przelewowej;
 - c. osoby prawne i pełnoletnie osoby fizyczne przed dostępem do Platformy e-learningowej – płatność z góry na wskazany numer konta lub za pośrednictwem wskazanego przez Organizatora innego systemu płatności on-line.
5. Dane podane w zamówieniu na Szkolenie są danymi do faktury. Faktury za Szkolenie będą przesyłane w wersji papierowej lub elektronicznej (w opcji elektronicznej, po uzyskaniu wcześniejszej zgody Zamawiającego).
6. W przypadku szkoleń e-learningowych dostęp przekazywany jest na adres mailowy uczestnika podany przy rejestracji. Comarch zastrzega, że konta na platformie e-learningowej są personalizowane, co oznacza, iż koniecznym jest podanie danych imiennych uczestnika szkolenia e-learningowego. Nie ma możliwości wykupienia jednego konta dla kilku uczestników. Jednocześnie zamawiający jest zobowiązany do podania prawdziwych danych uczestnika.

7. W przypadku szkoleń organizowanych dla podmiotów zagranicznych przyjmuje się możliwość fakturowania w walucie Euro z uwzględnieniem stawki VAT wg przepisów polskiego prawa podatkowego.

§ 6 **Zobowiązania Stron**

1. Do obowiązków Organizatora należy:

- a. przeprowadzenie na rzecz Zamawiającego zamówionego Szkolenia w zakresie i na zasadach określonych w Serwisie Szkoleń;
- b. zapewnienie wykwalifikowanej kadry dydaktycznej do przeprowadzenia Szkoleń;
- c. przygotowanie programu oraz harmonogramu Szkolenia;
w przypadku Szkoleń Stacjonarnych: zapewnienie pomieszczeń w zakresie niezbędnym do przeprowadzenia Szkolenia (chyba, że Zamawiający zadecyduje inaczej, a Organizator wyrazi zgodę). Zapewnienie pomieszczeń oznacza przygotowanie przestrzeni dla każdego Uczestnika (w zależności od liczebności grup), dostępu do odpowiedniego oświetlenia oraz zachowanie odpowiedniej temperatury i wymiany powietrza. Uczestnik ma stały dostęp do zaplecza sanitarnego.
W zależności od zajęć Uczestnik ma zapewnione krzesło, miejsce przy stoliku, sprzęt komputerowy. Sale są wyposażone w sprzęt audiowizualny i inne pomoce wymagane charakterem wybranego szkolenia (tablice, flipchart, kamery, dodatkowe projektory i nagłośnienie, dodatkowe materiały piśmiennicze);
- d. w przypadku Szkoleń Zdalnych: przekazanie pocztą elektroniczną (na wskazany w zamówieniu adres mailowy) informacji dotyczących realizacji Szkolenia Zdalnego (m.in. link do platformy, datę i czas realizacji usługi, wymagania techniczne) oraz zapewnienie transmisji Szkolenia za pomocą dedykowanej platformy, przy jednoczesnym spełnieniu wymogów technicznych ze strony Uczestnika opisanych w §3. Dostęp do Platformy Szkoleń Zdalnych w przypadku osób prawnych nastąpi po potwierdzeniu realizacji Szkolenia, w przypadku pełnoletnich osób fizycznych po uiszczeniu opłaty za Szkolenie. Uczestnikowi Szkoleń Zdalnych Organizator zapewnia możliwość komunikacji z trenerem/wykładowcą w czasie rzeczywistym Szkolenia – może się z nim komunikować, zadawać pytania i odpowiadać na pytania trenera werbalnie oraz za pomocą czatu będącego częścią składową Platformy Szkoleń Zdalnych;
- e. dostarczenia każdemu Uczestnikowi materiałów szkoleniowych, w formie elektronicznej lub w formie drukowanej w zależności od rodzaju Szkolenia;
- f. przeprowadzenie oceny Szkolenia pod kątem: osiągnięcia zakładanych celów, doboru materiału i metod szkoleniowych, organizacji zaplecza i procesu szkoleniowego oraz pracy trenera/wykładowcy. Ocena jest prowadzona

- w postaci ankiety. Każdy Uczestnik ma prawo wglądu do swojej oceny oraz ogólnej oceny Szkolenia, w którym uczestniczył;
- g. wystawienia Uczestnikowi (pod warunkiem faktycznego udziału w zajęciach) imiennego certyfikatu i/lub zaświadczenia potwierdzające uczestnictwo w Szkoleniu oraz zdobyte kwalifikacje. W przypadku Szkoleń Zdalnych uczestnictwo będzie potwierdzane poprzez rejestr logów - ich czasu trwania, generowany przez Platformę Szkoleń Zdalnych. Natomiast certyfikat będzie przekazywany w formie PDF, wysyłany na mailowy adres podany przy rejestracji. Na specjalne życzenie Uczestnika Szkolenia Zdalnego certyfikat może być wystawiony w formie papierowej i przesłany pocztą na adres wskazany przez Uczestnika;
 - h. przygotowanie i przekazanie dostępu do Platformy E-learningowej Uczestnikowi zgodnie z zasadami określonymi w Serwisie Szkoleń. uruchomienie szkolenia e-learningowe następuje do 48 godzin roboczych od chwili dokonania rejestracji poprzez rejestrator.; Szkolenie e-learningowe udostępnianie jest na okres 365 dni liczonych od momentu przekazania danych dostępowych uczestnikowi szkolenia.

2. Uczestnik Szkolenia zobowiązuje się:

- a. uczestniczyć w Szkoleniu, przestrzegając punktualności i stosując się do poleceń Organizatora i prowadzącego Szkolenie;
- b. w przypadku Szkoleń Zdalnych połączyć się według udostępnionej instrukcji logowania do Platformy Szkoleń Zdalnych w określonym w czasie oraz przestrzegać zasad określonych w Serwisie Szkoleń;
- c. w przypadku Platformy E-learningowej zalogować się przestrzegając zasad określonych w Serwisie Szkoleń a w przypadku braku widoczności kursu na koncie w okresie obowiązywania wykupionego dostępu lub występujących w kursach problemach technicznych uczestnik jest zobowiązany poinformować administratora mailowo o zaistniałym fakcie; zgłoszenia są przyjmowane pod adresem: szkolenia@comarch.pl
- d. zabezpieczyć swoje dane do logowania związane z dostępem do szkoleń przed udostępnieniem ich osobom trzecim;
- e. zapłacić Organizatorowi za Szkolenie Stacjonarne, Szkolenie Zdalne, Szkolenie Hybrydowe (w tym dostęp do Platformy Szkoleń Zdalnych), Szkolenie E-Learningowe (w tym dostęp do Platformy E-learningowej);
- f. Zamawiający będący osobą prawną w razie rezygnacji ze Szkolenia w terminie krótszym niż 5 (słownie: pięć) dni robocze przed rozpoczęciem Szkolenia zobowiązany jest do uiszczenia opłaty manipulacyjnej w wysokości 50% ceny Szkolenia. W przypadku nie zgłoszenia rezygnacji lub zgłoszenia w terminie krótszym niż 2 (słownie: dwa) dni robocze Zamawiający zobowiązany jest pokryć całość kosztów Szkolenia. Organizator może zwolnić z tego obowiązku, jeżeli Zamawiający usprawiedliwi swoją nieobecność. Za nieobecność usprawiedliwioną uznaje się udokumentowaną zaświadczeniem lekarskim

- chorobę lub inne nie dające się przewidzieć przypadki losowe. Wyznaczenie innych zajęć (np. przydział pracy, delegacja) lub urlop Uczestnika w trakcie jego trwania nie zalicza się do kategorii nieobecności usprawiedliwionej;
- g. Uczestnik rezygnujący z dostępu do Platformy E-learningowej składa Organizatorowi w ciągu 14 dni roboczych rezygnację pisemnie (na adres e-mail: szkolenia@comarch.pl);
 - h. W przypadku rezygnacji z dostępu do szkolenia na platformie e-learningowej po uprzednim skorzystaniu z zakupionego szkolenia, opłata za szkolenie e-learningowe nie podlega zwrotowi. Podstawą do weryfikacji jest zapis logowań do systemu z konta uczestnika. W przypadku nieskorzystania ze szkoleń, przyjęcie rezygnacji potwierdzone jest mailową informacją zwrotną, zawierającą propozycję rozliczenia końcowego lub zamianę Szkolenia e-learningowego.
3. Organizator zastrzega sobie możliwość zmiany terminu Szkolenia w terminie krótszym niż 5 (słownie: pięć) dni roboczych przed dniem rozpoczęcia w sytuacji wystąpienia poważnych problemów natury organizacyjnej i/lub technicznej lub innych niezależnych od Organizatora powodów które uniemożliwiają przeprowadzenie Szkolenia. Informacja o odwołaniu Szkolenia lub zmianie jego terminu, czy też miejsca, zostanie przesłana Uczestnikowi w drodze wiadomości elektronicznej na adres wskazany przez Uczestnika w zgłoszeniu udziału Uczestnika, niezwłocznie po zaistnieniu takiej sytuacji. W przypadkach wskazanych powyżej Zamawiający może zrezygnować z udziału w Szkoleniu bez obowiązku zapłaty kwoty odpowiadającej całkowitemu kosztowi Szkolenia. O swojej rezygnacji z powodów wskazanych powyżej Zamawiający zobowiązany jest poinformować Organizatora szkolenia nie później niż 1 (słownie: jeden) dzień od momentu otrzymania od Organizatora Szkolenia informacji o zmianie terminu, czy też miejsca Szkolenia.
 4. Organizator zastrzega sobie prawo do czasowego (ściśle określonego w Serwisie Szkoleń lub/i indywidualnym mailingu) wyłączenia Platformy E-learningowej w celu przeprowadzenia prac konserwacyjnych, administracyjnych związanych z utrzymaniem i ulepszeniem materiałów edukacyjnych. Organizator dołoży starań, by częstotliwość czasowych wyłączeń była jak najmniej uciążliwa dla Uczestnika.
 5. Organizator nie odpowiada za niewykonanie lub niewłaściwe wykonanie Szkolenia, jeśli takie było spowodowane brakiem dostępu do infrastruktury technicznej po stronie Zamawiającego opisanej w § 3.
 6. Organizator informuje, że zamawiający albo instytucja finansująca kurs ze środków UE mogą oczekiwać nagrania sesji w celach monitoringu. Uczestnik przyjmuje tym samym do wiadomości, że proces nagrywania może odbywać się podczas szkolenia, w którym uczestniczy. Wizerunek /nagranie głosowe będzie służyć jedynie w/w wymienionych celach, w ramach elektronicznego przetwarzania obrazu lub dźwięku, bez obowiązku akceptacji produktu końcowego, ale nie w formach obraźliwych lub ogólnie uznanych za nieetyczne.

§ 7

Zasady obowiązujące przy realizacji szkoleń zdalnych

1. Uczestnik szkolenia zdalnego zobowiązany jest do zalogowania do platformy wideokonferencyjnej za pomocą przeglądarki internetowej lub dedykowanej aplikacji.
2. Uczestnik przed szkoleniem otrzymuje dostęp do szkolenia zdalnego w wiadomości e-mail. Organizator przekazuje uczestnikowi link do szkolenia zdalnego wraz z hasłami/kodami dostępowymi. Przekazany link do szkolenia jest jednorazowy i będzie aktywny tylko w czasie realizacji szkolenia zdalnego.
3. Uczestnik szkolenia dołącza do szkolenia na platformie wideokonferencyjnej wpisując jako nazwę użytkownika swoje pełne imię i nazwisko, tak by trener mógł zweryfikować jego tożsamość. Osoby, których nazwisk trener nie ma na liście obecności, nie zostaną dopuszczone do udziału w szkoleniu.
4. Uczestnicy szkoleń zdalnych wykorzystujących środowiska warsztatowe dostają przed szkoleniem dostęp do środowiska testowego, który umożliwi weryfikację możliwości technicznych po stronie uczestnika (weryfikacji podlegają: jakość łącza internetowego, uprawnienia do połączenia z komputera uczestnika, wersja przeglądarki i systemu operacyjnego umożliwiającego połączenie ze środowiskiem warsztatowym)
5. Uczestnik może podłączyć się do szkolenia tylko z jednego urządzenia jednocześnie.
6. Organizator zapewnia opiekę techniczną dla uczestnika szkolenia na 15 minut przed rozpoczęciem każdego spotkania szkoleniowego.
7. Opieka techniczna jest realizowana przez dedykowany zespół. Uczestnik w ramach zaproszenia na szkolenie otrzymuje bezpośredni kontakt do zespołu opieki technicznej.
8. Platformy wykorzystywane przez Organizatora dostarczają pełny zakres funkcjonalności konieczny do przeprowadzenia efektywnych szkoleń zdalnych (połączenia głosowe, połączenia video, chat z uczestnikami, dwustronne bezpieczne udostępnianie ekranów, tworzenie wirtualnych pokoi dla pracy grupowej).
9. Platformy wykorzystywane przez Organizatora spełniają zasady ustawy o dostępności cyfrowej, pozwalają na korzystanie ze szkoleń we wersji stacjonarnej (komputer stacjonarny z dostępem do sieci Internet) lub wersji mobilnej (urządzenia mobilne z dostępem do sieci Internet).
10. Organizator dba o kontrolę dostępu do sesji szkoleniowych przez prowadzenie polityki bezpieczeństwa (dostęp ograniczony czasowo, hasła bezpieczeństwa).
11. Środowiska zabezpieczone są przed dostępem osób postronnych a dane pozostawione przez uczestników szkoleń usuwane po zakończeniu szkolenia zdalnego.
12. Organizator korzysta z wersji online platform wideokonferencyjnych co zapewnia dostęp do aktualnych wersji oprogramowania.
13. Organizator zastrzega sobie prawo do nagrania całego szkolenia lub jego fragmentów (w tym zrzutów ekranów) na potrzeby udokumentowania realizacji szkolenia (w tym potwierdzenia obecności uczestników) (w szczególności w przypadku realizacji usług dofinansowanych ze środków publicznych). W przypadku nagrywania szkolenia Organizator informuje o tym fakcie trenera oraz uczestników szkolenia. Wykonane nagrania szkoleń zdalnych ani żadne ich fragmenty nie będą publikowane ani rozpowszechniane.

- Organizator dołoży wszelkich starań aby zabezpieczyć nagrania i ich fragmenty przed niekontrolowanym dostępem osób nieupoważnionych. Zabezpieczone nagrania zostaną usunięte najpóźniej po upływie 10 lat od momentu ich nagrania (ze względu na okres przechowywania dokumentacji szkoleń finansowanych ze środków publicznych).
14. Kwestie przetwarzania wizerunku uczestników szkoleń zdalnych związanych z wykorzystaniem platform wideokonferencyjnych określa Regulamin Świadczenia Usług Szkoleniowych.
 15. Organizator zastrzega sobie prawo do monitoringu szkolenia zdalnego poprzez podłączenie się do szkolenia przez uprawnionego pracownika.
 16. Organizator dołoży wszelkich starań aby szkolenie zdalne przebiegło bez zakłóceń i było odpowiednio zabezpieczone przed osobami trzecimi. Niemniej jednak, zważywszy na to, że usługa będzie realizowana przez sieć Internet zaleca się aby Uczestnik ze swej strony zadbał o adekwatne środki bezpieczeństwa związane z jego sprzętem (zapewnienie aktualnych wersji oprogramowania, stosowanie ochrony antywirusowej itp.).
 17. Dokładna procedura postępowania przy przeprowadzeniu szkolenia zdalnego przeznaczona jest jedynie do użytku wewnątrz organizatora, niemniej może być udostępniona na życzenie uczestnika lub jednostki delegującej/pokrywającej koszty udziału uczestnika szkolenia, po wcześniejszym zgłoszeniu takiej potrzeby.

§ 8

Rozwiązania wspierające realizację szkoleń zdalnych

W związku z tym, że szkolenia w formie zdalnej odbywają się w środowisku wirtualnym, co uniemożliwia nawiązanie podobnej relacji między trenerem a uczestnikiem analogicznej do tej, jaka powstaje w ramach szkoleń stacjonarnych (spotkanie na Sali szkoleniowej), Organizator stosuje kilka dodatkowych działań wspierających uczestnika a jednocześnie zaleca trenerom stosowanie kilku rozwiązań wspierających współpracę z Uczestnikami szkoleń zdalnych.

1. Działania dodatkowe ze strony Organizatora:
 - a. Przesyła Uczestnikowi precyzyjną instrukcje podłączenia do platformy wideokonferencyjnej i środowiska warsztatowego;
 - b. Udostępnia środowisko testowe umożliwiające przeprowadzenie próbnego połączenia jeszcze przed udostępnieniem właściwego środowiska warsztatowego. Dzięki temu uczestnik może zdiagnozować potencjalne problemy (np. ograniczenia

w swoim dostępie do Internetu) i rozwiązać je jeszcze przed rozpoczęciem szkolenia zdalnego;

- c. Udostępnia film instruktażowy prezentujący technikę podłączenia do środowiska;
- d. Przesyła listę najczęstszych problemów technicznych przy połączeniu do środowiska warsztatowego wraz sposobami ich rozwiązania
- e. Udostępnia tutoriale dostawcy platformy wideokonferencyjnej.

2. Zalecenia obowiązujące trenerów:

- a. Podłączenie się do platformy wideokonferencyjnej i środowiska warsztatowego na 20 min przed rozpoczęciem szkolenia i sprawdzić poprawność działania wszystkich systemów
- b. Wskazane jest zweryfikowanie przez trenera wszystkich zadań dla uczestników pod kątem jednoznaczności rozwiązań tak, aby w każdej chwili można było przekazać je uczestnikom. Zadania z niejednoznacznymi rozwiązaniami mogą być trudne do wyjaśnienia w rozproszonym środowisku pracy jakie tworzy się w czasie szkoleń zdalnych;
- c. Wskazane jest wykorzystanie przez trenera skrótów klawiaturowych do pracy z platformą wideokonferencyjną (które znacznie ułatwiają i przyspieszają pracę);
- d. W części teoretycznej szkolenia zdalnego wskazane jest by trener wykorzystał formy aktywizujące uczestników: głosowania, ankiety, tablice wirtualne oraz metod przekazywania reakcji uczestników dostępnych na platformie wideokonferencyjnej
- e. W części praktycznej szkolenia trener powinien korzystać z możliwości współdzielenia ekranu, udostępniania ekranów, przesyłania plików, pracy w grupach.
- f. Zalecane jest monitorowanie i wspieranie przez trenera aktywnej obecności uczestników szkolenia zdalnego poprzez zadawanie pytań konkretnym uczestnikom, formułowanie pytań zachęcających do dyskusji oraz stosowanie urozmaiconych form przekazu.

§9

Postępowanie reklamacyjne

- 1. Każdy Zamawiający ma prawo do składania reklamacji dotyczących realizacji Szkoleń w terminie czternastu dni roboczych od daty zakończenia Szkolenia.
- 2. Reklamacje należy zgłaszać w formie pisemnej listem poleconym na adres Organizatora wskazany w niniejszym regulaminie § 1 pkt.2. lub drogą mailową.
- 3. Zgłoszenie reklamacyjne powinno zawierać:
 - a. nazwę/imię i nazwisko Zamawiającego;
 - b. adres siedziby/zamieszkania Zamawiającego;
 - c. przedmiot reklamacji (nazwa Usługi, termin i miejsce realizacji itp.);
 - d. uzasadnienie merytoryczne i formalne reklamacji;
 - e. oczekiwania Zamawiającego wobec Organizatora.

4. Zgłoszona reklamacja zostanie rozpatrzona nie później niż w ciągu czternastu dni roboczych liczonych od momentu otrzymania przez Organizatora zgłoszenia, a w przypadkach wymagających dodatkowych czynności wyjaśniających czas rozpatrywania reklamacji może ulec wydłużeniu.
5. Organizator zastrzega sobie prawo do pozostawienia reklamacji bez rozpatrzenia, jeżeli reklamacja zostanie złożona po przekroczeniu terminu, o którym mowa w § 6 pkt 1 lub jeśli wynikać będzie ona z nieznamości postanowień niniejszego Regulaminu.

§10

Majątkowe Prawa Autorskie

1. Dostarczane Uczestnikom materiały szkoleniowe przechodzą na ich własność z chwilą ich przekazania z zastrzeżeniem § 7 pkt 2.
2. Przeniesienie własności egzemplarza materiałów szkoleniowych nie powoduje przejścia autorskich praw majątkowych do materiałów szkoleniowych.
3. Treść materiałów szkoleniowych jest chroniona prawami autorskimi (Ustawa z dn. 04.02.1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych (Dz. U. z 2000 r. Nr 80, poz. 904 z póź. Zm.)), a ich reprodukcja, rozpowszechnianie, modyfikowanie, tłumaczenie na języki obce lub jakkolwiek dystrybucja jest zabroniona.
4. Wszelkie materiały powstałe w trakcie Szkolenia i upublicznione przez Organizatora można przechowywać oraz drukować wyłącznie na użytek prywatny i w celach niekomercyjnych z zachowaniem informacji o źródle pochodzenia materiałów.
5. Materiały szkoleniowe są wykorzystywane w sposób respektujący prawa autorskie osób trzecich i zawierają odwołanie do źródła i autora przywoływanych treści.
6. Szkolenia E-Learningowe udostępnione na Platformie e-learningowej są chronione prawami autorskimi. Wyłączne prawa autorskie przysługują Organizatorowi.
7. Reprodukowanie, rozpowszechnianie w Internecie (w tym przekazywanie nadanego dostępu do Platformy e-learningowej i dostępu do Platformy Szkoleń Zdalnych osobom trzecim), kopiowanie, nagrywanie, powielanie fragmentów i całości merytoryki Szkoleń, tłumaczenie na języki obce lub jakkolwiek inna forma korzystania z materiałów edukacyjnych, wykraczające poza cel edukacyjny, jest zabronione. Organizator ma prawo naliczyć Zamawiającemu karę umowną w wysokości 30 000 zł (słownie: trzydzieści tysięcy złotych) za każde naruszenie któregokolwiek z elementów w/w zakazu.
8. Organizator zastrzega sobie prawo do zablokowania dostępu do Szkolenia E-Learningowego, jeżeli Uczestnik będzie z nich korzystał w sposób sprzeczny z prawem lub zasadami niniejszego Regulaminu.
9. Organizator zastrzega sobie prawo do blokowania mikrofonu Uczestnika w przypadku odbiegającego od przyjętych norm zachowania Uczestnika.

§ 11

Odpowiedzialność i prawo odstąpienia

1. Zamawiający będący Konsumentem ma możliwość odstąpienia od Umowy w terminie 14 dni od dnia jej zawarcia. Prawo odstąpienia od Umowy nie przysługuje Konsumentowi co do Szkoleń już rozpoczętych, za zgodą Konsumenta udzieloną przed upływem 14 dniowego terminu.
2. Oświadczenie o odstąpieniu może zostać złożone w dowolnej formie, w szczególności w drodze pisemnej na adres siedziby Organizatora lub na adres e-mail: szkolenia@comarch.pl. Szczegółowe informacje dotyczące korzystania z prawa odstąpienia od Umowy zawiera Załącznik nr 1, wzór oświadczenia o odstąpieniu od Umowy stanowi Załącznik nr 2 do Regulaminu.
3. Jeżeli po zawarciu Umowy i dokonaniu zapłaty okaże się, że Uczestnik nie może wziąć udziału w realizacji Usługi Szkoleniowej i nie przysługuje mu prawo do odstąpienia od umowy – wpłacone środki będzie mógł wykorzystać na Szkolenie o tej samej wartości w innym terminie, uzgodnionym z Organizatorem. W przypadku Uczestnika posiadającego Dostęp do Platformy e-learningowej będzie możliwe wybranie innego Szkolenia E-Learningowego o tej samej wartości. Niniejszego postanowienia nie stosuje się wobec Konsumentów.
4. W przypadku odwołania Szkolenia, Organizator zaproponuje Uczestnikom inny termin Szkolenia. Konsument jest uprawniony do otrzymania zwrotu wpłaconych wcześniej środków pieniężnych za Szkolenie.
5. Organizator nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek błędy, usterki, nieścisłości lub nieprawidłowości w dostarczonych materiałach szkoleniowych ani za jakiegokolwiek szkody wynikłe w następstwie wykonanych Szkoleń.
6. Organizator nie ponosi odpowiedzialności:
 - a. za wystąpienie po stronie Uczestnika szkód spowodowanych korzystaniem lub brakiem możliwości korzystania ze Szkoleń;
 - b. za utrudnienia w pracy lub niemożności pracy z materiałem edukacyjnym z powodu braku transmisji lub nieprawidłowej transmisji, wynikających z przyczyn niezależnych od Organizatora;
 - c. w przypadku Szkoleń Zdalnych oraz Szkoleń E-Learningowych za nieprawidłowe przygotowanie urządzeń technicznych (komputer, laptop, tablet, telefon, smartphone);
 - d. za awarie urządzeń i systemów wspomagających urządzenia Uczestnika oraz błędne ich przygotowanie oraz konfigurowanie;
 - e. za nagłe przerwanie Szkolenia Zdalnego z winy dostawcy narzędzia do Platformy Szkoleń Zdalnych.
 - f. za udostępnianie treści na koncie uczestnika osobom trzecim;
7. Odpowiedzialność Organizatora wobec Zamawiającego z wszystkich tytułów w szczególności w związku z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem Szkolenia, jak również z przepisów prawa, jest ograniczona do wysokości wynagrodzenia za

Szkolenie, którego dotyczy szkoda. Odpowiedzialność Organizatora za szkodę Zamawiającego w postaci utraconych korzyści oraz z tytułu rękojmi jest wyłączona.

8. W sprawach nieregulowanych zapisami niniejszego regulaminu mają zastosowanie przepisy prawa polskiego. Strony poddają wszelkie spory wynikłe lub mogące wyniknąć z tytułu organizacji szkoleń wg zapisów regulaminu pod jurysdykcję sądów polskich.

§12

Postanowienia końcowe

1. Regulamin wchodzi w życie z dniem jego publikacji na stronie Organizatora i zostaje wprowadzony na czas nieokreślony.
2. Organizator zastrzega sobie prawo do zmiany Regulaminu. Wszelkie zmiany obowiązują od daty opublikowania go na stronie Organizatora. Umowy podpisane przed wprowadzeniem zmian do niniejszego Regulaminu będą realizowane na podstawie zapisów obowiązujących w dniu podpisania Umowy. Niniejszy regulamin obowiązuje od dnia 25.03.2024
3. Dane osobowe uczestników szkoleń są przechowywane zgodnie z polityką Comarch; informacja od Comarch udostępniona jest na stronie <https://www.comarch.pl/informacja-o-przetwarzaniu-danych-osobowych/>

ZAŁĄCZNIK NR 1

INFORMACJE DOTYCZĄCE KORZYSTANIA Z PRAWA ODSTĄPIENIA OD UMOWY

Zamawiający będący Konsumentem ma prawo odstąpić od Umowy o świadczeniu Usług Szkoleniowych w terminie 14 dni bez podania jakiegokolwiek przyczyny. Prawo odstąpienia od Umowy nie przysługuje w przypadku świadczenia Usług Szkoleniowych rozpoczętych, za zgodą Konsumenta udzieloną przed upływem 14 dniowego terminu. Oświadczenie o odstąpieniu może zostać złożone w dowolnej formie, w szczególności w drodze pisemnej na adres siedziby COMARCH S.A. lub na adres e-mail: szkolenia@comarch.pl

Zamawiający będący Konsumentem może skorzystać z wzoru formularza odstąpienia od Umowy, jednak nie jest to obowiązkowe. Aby zachować termin do odstąpienia od umowy wystarczy, aby wysłali Państwo informację dotyczącą wykonania przysługującego Państwu prawa odstąpienia od umowy przed upływem terminu do odstąpienia od umowy.

W przypadku odstąpienia od niniejszej Umowy zwracamy Zamawiającemu będącemu osobą fizyczną (Konsumentem) wszystkie otrzymane płatności. Zwrotu płatności dokonamy przy użyciu takich samych sposobów płatności, jakie zostały przez Zamawiającego użyte w pierwotnej transakcji. Zamawiający będący pełnoletnią osobą fizyczną (Konsument) nie ponosi żadnych dodatkowych kosztów związanych z odstąpieniem.

**ZAŁĄCZNIK NR 2
WZÓR ODSTĄPIENIA**

.....
(miejsowość, data)

FORMULARZ ODSTĄPIENIA OD UMOWY

(formularz ten należy wypełnić i odesłać tylko w przypadku chęci odstąpienia od umowy)

Dane Przedsiębiorcy:

COMARCH S.A.

z siedzibą przy Al. Jana Pawła II 39 A, 31 – 864 Kraków

NIP: 677-00-65-406

Dane Konsumenta:

.....

Adres:

Nr telefonu / adres e-mail

Niniejszym informuję o moim odstąpieniu od Umowy usług szkoleniowych zawartej dniaroku.

.....
podpis Konsumenta