

# OGÓLNE WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG SZKOLENIOWYCH przez ATL „Achievement Through Learning” Sp. z o.o.

## § 1 Postanowienia ogólne.

1. Regulamin określa rodzaje, zakres oraz warunki świadczenia usług szkoleniowych przez firmę ATL „Achievement Through Learning” Sp. z o.o., zwaną dalej ATL, warunki zawierania umów o świadczenie takich usług, a także tryb postępowania reklamacyjnego.
2. Zamawiając usługę, Odbiorca potwierdza, że zapoznał się z jej opisem, warunkami oraz Regulaminem świadczenia usług szkoleniowych przez ATL, a także że akceptuje wszystkie postanowienia tego regulaminu.

## § 2 Definicje użyte w regulaminie.

1. **Regulamin** – oznacza niniejszy dokument.
2. **ATL** – oznacza firmę szkoleniowo-doradczą, z siedzibą przy ul. A. Locciego 26 w Warszawie, NIP: 5213358018, REGON: 140233796 KRS: 0000241906, SĄD REJONOWY DLA M. ST. WARSZAWY, XIII WYDZIAŁ GOSPODARCZY KAPITAŁ ZAKŁADOWY: 80.000 PLN, wpisaną do Rejestru Instytucji Szkoleniowych pod numerem: 2.14/00043/2008, będącej certyfikowanym członkiem Polskiej Izby Firm Szkoleniowych (uchwała Zarządu Polskiej Izby Firm Szkoleniowych nr C/10/17 z dnia 15 lutego 2017 r.).
3. **Szkolenie/usługa szkoleniowa** – każda usługa szkoleniowa świadczona przez ATL, taka jak: szkolenie (prowadzone w formie wykładu teoretycznego), warsztat (wykłady połączone z ćwiczeniami praktycznymi), symulacja biznesowa (ćwiczenia polegające na odgrywaniu ról w symulowanym środowisku) lub trening.
4. **Szkolenie otwarte** – usługa, na którą może zapisać się każda osoba, pod warunkiem przesłania zgłoszenia w określonym terminie oraz dostępności miejsc na takim szkoleniu w chwili otrzymania zgłoszenia przez ATL.
5. **Szkolenie zamknięte** – usługa dla osób z jednej organizacji z możliwością dostosowania programu, czasu trwania, metod edukacyjnych i sposobu organizacji do oczekiwań zamawiającego.
6. **Zamawiający/Zleceniodawca** – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej - w rozumieniu Kodeksu Cywilnego (*Dz.U. 1964 Nr 16 poz. 93 z późn. zm.*), która zdecydowała zgłosić osobę/y delegowane do udziału w szkoleniu.
7. **Uczestnik** – osoba, którą Zamawiający skierował do udziału w szkoleniu organizowanym przez ATL.
8. **Trener** – osoba realizująca usługę szkoleniową, współpracownik ATL, odpowiedzialna za program i merytoryczną treść szkolenia. ATL zapewnia do wykonywania usług szkoleniowych i doradczych wykwalifikowaną kadrę. Trener ATL posiada wykształcenie lub wiedzę specjalistyczną albo ekspercką lub doświadczenie zawodowe, niezbędne do prawidłowej realizacji usługi szkoleniowej. W celu potwierdzenia spełniania przez współpracujących trenerów wyżej wymienionych warunków, ATL prowadzi ewidencję umów cywilnoprawnych

zawartych pomiędzy firmą a poszczególnymi trenerami. Posiada również systematycznie aktualizowane życiorysy zawodowe swoich współpracowników świadczących usługi szkoleniowe.

9. **Zgłoszenie** – fakt przesłania przez zamawiającego formularza: „FORMULARZ ZGŁOSZENIA ATL”. Zgłoszenie jest formalnym zobowiązaniem Zamawiającego do udziału uczestnika w szkoleniu i płatności za nią na podstawie faktury pro forma (przedpłata), a w sytuacjach szczególnych, uzgodnionych wcześniej z ATL - na podstawie faktury po szkoleniu.
10. **Formularz zgłoszenia ATL** – dokument wypełniony wg wzoru przekazanego przez ATL, który Zamawiający przesyła w celu zgłoszenia udziału uczestnika/ów w szkoleniu.
11. **Potwierdzenie zapisu** – dokument, który przesyłany jest drogą elektroniczną przez ATL do Zamawiającego w odpowiedzi na zgłoszenie.
12. **Potwierdzenie udziału** – dokument, który przesyłany jest drogą elektroniczną przez ATL do Zamawiającego w chwili potwierdzenia przez ATL realizacji szkolenia.
13. **Oferta** – dokument, w którym ATL zaproponował zakres i warunki usług, jakie może świadczyć dla Zamawiającego. Ofertą w rozumieniu KC nie są informacje prezentowane na stronach www, portalach branżowych, szkoleniowych i podobnych, nie będących własnością ATL, zwłaszcza takich jak: <http://megaszkolonia.pl/>, <https://www.szkolonia.com/>, <http://www.szkolonia24h.pl/>, <http://www.szkolonia.com.pl/>, <http://etransport.pl>, <http://edukacja.money.pl/>, <http://iszkolonia.pl/>, <http://www.szkolonia.eventis.pl>, <http://www.edu.edu.pl>, <http://portalszkolen.pl/>, <https://www.educationis.pl/>. Treści prezentowane na stronach internetowych nie stanowią oferty zawarcia umowy w rozumieniu przepisów Kodeksu cywilnego.
14. **Umowa** – dokument o charakterze cywilnoprawnym, na mocy którego ATL i Zamawiający akceptują warunki przedstawione w ofercie. Na tej podstawie ATL przeprowadza szkolenie i wystawia fakturę. Poza sytuacjami szczególnymi, uzgodnionymi uprzednio przez ATL i Zamawiającego, umowę w rozumieniu art. 750 KC (*Dz.U. 1964 Nr 16 poz. 93 z późn. zm.*) i art. 10 ust. 1 ustawy z dnia 4 marca 2010 r. o świadczeniu usług na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej (*Dz.U. 2010 Nr 47 poz. 278 z późn. zm.*) stanowi „Formularz zgłoszenia ATL” a w przypadku szkoleń zamkniętych Zlecenie organizacji szkolenia lub Umowa szkoleniowa.
15. **Zaświadczenie ukończenia szkolenia** – dokument potwierdzający uczestnictwo w szkoleniu, podpisany przez uprawnionego przedstawiciela ATL, zawierający tytuł, program szkolenia oraz liczbę jego godzin, który otrzymuje Uczestnik na koniec szkolenia.
16. **Kodeks Dobrych Praktyk** - Kodeks Dobrych Praktyk Polskiej Izby Firm Szkoleniowych jest dokumentem określającym najwyższe standardy dla świadczenia usług szkoleniowych. ATL jest sygnatariuszem Kodeksu, zobowiązany do jego stosowania.

### § 3 Zobowiązania ATL.

1. ATL zobowiązuje się przeprowadzić na rzecz Zamawiającego/Zleceniodawcy szkolenie w zakresie określonym w formularzu zamówienia.
2. ATL zapewnia, że dołoży wszelkich starań, aby zagwarantować jakość każdego szkolenia zgodnie z opisem danego szkolenia, przyjętymi standardami, w tym w zgodzie z Kodeksem Dobrych Praktyk.

#### **§ 4 Zobowiązania Zamawiającego/Zleceniodawcy.**

1. Zamawiający/Zleceniodawca oraz Uczestnicy zgłoszeni na szkolenie przez Zamawiającego/Zleceniodawcę winni przestrzegać ogólnych warunków świadczenia usług ATL zawartych w niniejszym Regulaminie.

#### **§ 5 Warunki zgłoszenia udziału w Szkoleniu.**

1. Zgłoszenia należy dokonać poprzez wypełnienie „Formularza zgłoszenia ATL” będącego elementem każdej oferty ATL lub dostępnego w na stronie internetowej [www.atl.edu.pl](http://www.atl.edu.pl) formularza elektronicznego, bądź bezpośredniego kontaktu pod adresem: [atl@atl.edu.pl](mailto:atl@atl.edu.pl)
2. Podstawą zgłoszenia na Szkolenie jest wysłanie wypełnionego i podpisanego (wraz z pieczęcią firmy, w przypadku zgłoszenia przez osobę prawną lub jednostkę organizacyjną) skanu formularza zamówienia na adres e-mail: [atl@atl.edu.pl](mailto:atl@atl.edu.pl) lub numer faxu ATL: +48 22 247 21 83.
3. Na podstawie otrzymanego zgłoszenia, Zamawiającemu/Zleceniodawcy wystawione zostaje potwierdzenie zapisu zgłoszonych osób i odesłanie potwierdzenia na kontakt wskazany w formularzu zamówienia, nie później niż trzy dni roboczych po otrzymaniu formularza zamówienia.
4. Umowa zostaje zawarta po otrzymaniu Formularza zgłoszenia ATL i zaakceptowaniu niniejszego Regulaminu przez Zamawiającego/Zleceniodawcę oraz po mailowym zaakceptowaniu zgłoszenia na Szkolenie przez ATL.
5. Zamówienia można składać 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu przez cały rok.

#### **§ 6 Warunki płatności.**

1. Podstawą udziału Uczestnika w szkoleniu jest terminowe uregulowanie płatności, o których mowa w formularzu zgłoszenia ATL.
2. Niedokonanie wpłaty nie jest jednoznaczne z rezygnacją z udziału w wybranym szkoleniu.
3. W zamian za przeprowadzenie Szkolenia ATL przysługuje wynagrodzenie określone w zamówieniu.
4. Wynagrodzenie zostanie zapłacone na podstawie faktury proforma wystawionej przez ATL przed realizacją szkolenia (zaliczki w wysokości 100% ceny szkolenia) do 7 dni przed szkoleniem lub w sytuacjach szczególnych, uzgodnionych przez Zamawiającego/Zleceniodawcę z ATL, na podstawie faktury po realizacji szkolenia.
5. Zamawiający/Zleceniodawca zobowiązany jest do przesłania potwierdzenia dokonania wpłaty na adres [atl@atl.edu.pl](mailto:atl@atl.edu.pl) lub numer faxu ATL: +48 22 247 21 83.
6. Ceny są podawane w polskich złotych (PLN) i są cenami netto, chyba że jasno zostało określone że prezentowana cena jest ceną netto.
7. Do łącznej ceny netto zostanie doliczony podatek VAT zgodnie z obowiązującymi przepisami. W przypadku kiedy Zamawiający/Zleceniodawca uprawniony jest do zwolnienie z płatności podatku VAT, zobowiązany jest poinformować o tym ATL.
8. Zamawiający/Zleceniodawca zobowiązuje się dokonać płatności przelewem na konto firmy podane przy zgłoszeniu się na szkolenie.

9. Zamawiający/Zleceniodawca upoważnia ATL do wystawienia faktury VAT bez podpisu Zamawiającego
10. ATL zobowiązuje się wystawić fakturę za realizację zlecenia w ciągu 7 dni od daty zakończenia szkolenia.
11. Jeżeli na Formularzu zgłoszenia ATL zostanie zaznaczona opcja „Fakturę VAT w wersji elektronicznej PDF (e-faktura)”, zostanie wystawiona wyłącznie faktura elektroniczna.
12. Cena podana przy każdym szkoleniu jest wiążąca w chwili złożenia zamówienia. ATL zastrzega sobie prawo do zmiany cen, jak również wycofania poszczególnych szkoleń bez uprzedniego informowania o tym. Zmiany cen lub oferty nie dotyczą zamówień będących w trakcie realizacji.
13. Zgłaszający ma prawo do rabatów określonych na stronie [ww.atl.edu.pl](http://ww.atl.edu.pl), bądź stanowiących część oferty szkolenia.
14. Cena za szkolenie z zasady obejmuje udział w Szkoleniu, materiały szkoleniowe, długopis, zaświadczenie ukończenia szkolenia oraz przerwy kawowe i lunch.
15. Wszelkie koszty związane z dojazdem oraz zakwaterowaniem podczas szkolenia zamkniętego z zasady ponosi Zamawiający/Zleceniodawca. W przypadku konkretnych szkoleń ATL może ustalić inne zasady.
16. Koszty związane z zapewnieniem sali szkoleniowej, wyżywienia, przerw kawowych, dodatkowego sprzętu, niestandardowych materiałów szkoleniowych, dojazdu trenera i innych dodatkowych usług podczas szkolenia zamkniętego, zostają ustalone pomiędzy ATL a Zamawiającym/Zleceniodawcą w Umowie lub Zamówieniu.

#### **§ 7 Warunki organizacji szkoleń (otwartych i zamkniętych).**

1. Szkolenia realizowane są według programu i na warunkach umieszczonych w ofercie/ na stronie internetowej ATL oraz zawartych w zamówieniu lub umowie.
2. Do obowiązków ATL należy zapewnienie wykwalifikowanego specjalisty do przeprowadzenia Szkolenia.
3. Organizacja godzinowa szkolenia zawarta jest w ofercie.
4. ATL zastrzega sobie prawo odwołania szkolenia otwartego ze względu na zgromadzenie niedostatecznej liczby uczestników o czym Zamawiający/Zleceniodawca i Uczestnik zostaną poinformowani ze stosownym wyprzedzeniem.
5. ATL zastrzega sobie prawo do zmiany organizacji szkolenia otwartego w terminie do 2 dni przed rozpoczęciem szkolenia. Zmiany dotyczyć mogą: miejsca szkolenia; harmonogramu; terminu szkolenia; prowadzącego zajęcia. Zmiany nie mogą dotyczyć: programu szkolenia; liczby godzin; ceny szkolenia.
6. Istnieje możliwość pisemnej rezygnacji ze szkolenia otwartego, maksymalnie do 7 dni roboczych przed terminem szkolenia. W przypadku późniejszej rezygnacji, Zamawiający/Zleceniodawca zostanie obciążony pełnymi kosztami.
7. W przypadku nie uczestniczenia w szkoleniu otwartym i braku pisemnej rezygnacji Zamawiający/Zleceniodawca zostanie obciążony pełnymi kosztami.
8. Możliwe jest uczestnictwo innej osoby niż zgłoszonej (zastępstwo uczestnika).

9. Istnieje możliwość zmiany terminu uczestnictwa w szkoleniu przez Zleceniodawcę/Zamawiającego – po uzyskaniu pisemnej zgody ATL.
10. W przypadku odwołania szkolenia otwartego przez ATL, Zamawiający/Zleceniodawca otrzymuje taką informację drogą telefoniczną, pocztą elektroniczną lub faxem.  
  
Wpłacone kwoty zwracane są niezwłocznie na rachunek bankowy wskazany przez Zamawiającego/Zleceniodawcę, lub za zgodą Zamawiającego/Zleceniodawcy przekazywane na poczet innego terminu lub innego szkolenia organizowanego przez firmę ATL.
11. Zmiana zakresu szkolenia i warunków umowy wymaga formy pisemnej pod rygorem nieważności.
12. Szkolenia odbywają się w miejscach i warunkach odpowiednich do celów i form prowadzenia usług zapewniających komfort pracy uczestników i gwarantujących przestrzeganie zasad BHP oraz higieny pracy umysłowej.
13. ATL dąży do zapewnienia właściwych warunków czyli: dopasowania powierzchni do liczebności grupy, dostępu do światła dziennego i prawidłowego oświetlenia sztucznego, wyposażenia umożliwiającego adekwatną aranżację przestrzeni, dostępności infrastruktury niezbędnej do realizacji usług (toalety, gastronomia), w przypadku zajęć praktycznych pomieszczenia spełniają wymagania stosownych przepisów.
14. Szkolenia zamknięte realizowane są według programu i na wspólnie z Zamawiającym/Zleceniodawcą ustalonych warunkach umieszczonych w ofercie oraz zawartych w zamówieniu lub umowie.  
  
Osoba koordynująca szkolenie zamknięte ze strony Zamawiającego/Zleceniodawcy zobowiązana jest do przekazania programu oraz wszelkich uzgodnień merytorycznych i organizacyjnych wszystkim uczestnikom szkolenia.
15. Szkolenia zamknięte odbywają się w miejscu ustalonym z Zamawiającym/Zleceniodawcą.

## **§ 8 Standardy jakości i ewaluacji szkoleń.**

1. ATL kieruje się w swojej działalności Kodeksem Dobrych Praktyk Polskiej Izby Firm Szkoleniowych.
2. Każde szkolenie otwarte ATL poprzedzone jest dokładnym zbadaniem potrzeb Uczestników poprzez umożliwienie im przesyłania pytań, uwag oraz punktów szczególnego zainteresowania. Pozwala to na dopasowanie programu szkolenia do, tego, co ważne i przydatne Uczestników. Proces ma na celu uczynienie usługi szkoleniowej w jak największym możliwym zakresie, praktyczną i bardziej efektywną.  
W przypadku szkoleń zamkniętych proces badania potrzeb szkoleniowych kształtowany jest zgodnie z życzeniem Zamawiającego/Zleceniodawcy.
3. Szkolenia zamknięte mogą zostać oparte na przedstawionych ATL wynikach badań potrzeb szkoleniowo-rozwojowych Zamawiającego/Zleceniodawcy lub zbadane samodzielnie przez ATL za pomocą przykładowych metod: wywiady prowadzącego z osobą decyzyjną, z uczestnikami szkolenia, ankiety/kwestionariusze badawcze, testy kompetencji, analiza wskaźników, analiza dokumentacji prowadzonej działalności, analiza ścieżek rozwoju kompetencji uczestników i inne.

4. W zależności od celów szkolenia ustalane są odpowiednie formy i metody pracy podczas szkolenia np. tj.: mini wykłady, wykłady, ćwiczenia indywidualne i grupowe, case study, analiza przypadków i inne.
5. Cele szkolenia zamkniętego w zakresie uczenia się i rozwoju ustalane są wspólnie z Zamawiającym/Zleceniodawcą na podstawie stwierdzonych potrzeb rozwojowych.
6. Na życzenie zamawiającego/Zleceniodawcy szkolenia otwarte i zamknięte mogą zostać poprzedzone pretestami (testami wiedzy „na wejściu”) i zakończone posttestami (testami wiedzy „na wyjściu”), celem zbadania przyrostu wiedzy uczestników szkolenia.
7. Firma ATL umożliwi Zamawiającemu/Zleceniodawcy przedstawianie oczekiwań wobec treści merytorycznej usługi szkoleniowej. ATL określa, bez zbędnej zwłoki, możliwość uwzględnienia i realizacji przedstawionych oczekiwań, w trybie konsultacji z Trenerem i przedstawia Zamawiającemu/Zleceniodawcy odpowiedź.
8. Jakość usług i zadowolenia Zamawiającego/Zleceniodawcy i Uczestnika ze szkolenia w pierwszej kolejności monitorowana jest poprzez wyniki ankiet ewaluacyjnych lub rozmowy z prowadzącymi szkolenia trenerami.
9. Ankiety ewaluacyjne wypełniają Uczestnicy biorący udział w usłudze szkoleniowej – bezpośrednio po przeprowadzonym szkoleniu. Na treść ankiety składają się informacje zwrotne na temat szkolenia, ocena kompetencji trenera, ocena poziomu organizacji szkolenia.
10. Uczestnicy mają również możliwość swobodnej wypowiedzi i zgłaszania uwag w stosownej sekcji ankiety.
11. Ankiety są co do zasady anonimowe. Ankiety imienne stosowane są tylko w przypadkach wymaganych przepisami prawa, przykładowo: usługa szkoleniowa dofinansowane jest ze środków publicznych.
12. W przypadku szkoleń zamkniętych, rodzaj, treść, zakres ewaluacji jest uzgadniany indywidualnie w odniesieniu do ustalonych celów szkolenia. Możliwe są różnorodne metody ewaluacji np. ankieta oceny szkolenia, testy kompetencji, zadania/ćwiczenia w trakcie szkolenia, wywiady po zakończeniu szkolenia.
13. W odniesieniu do ustalonych celów szkolenia ATL ustala i realizuje działania wspomagające uzyskanie i utrwalenie przyjętych rezultatów poprzez następujące metody: zadania wdrożeniowe, follow up, dodatkowe konsultacje poszkoleniowe, dodatkowe materiały i inne.
14. Na podstawie ankiet ATL przygotowuje, w ciągu 30 dni raport poszkoleniowy, podsumowujący działania szkoleniowo-rozwojowe i stopień realizacji ustalonych celów, który jest dostępny na życzenie dla Uczestnika i Zamawiającego/Zleceniodawcy.
15. ATL wraz z Trenerem dokonuje stałej analizy: badania potrzeb szkoleniowych, oczekiwań, ankiet ewaluacyjnych, treści konsultacji poszkoleniowych (w rozumieniu paragrafu 9 Regulaminu), reklamacji, referencji, innych dokumentów oraz sugestii przekazywanych za pośrednictwem urzędów do komunikacji na odległość, celem stałego podnoszenia jakości świadczonych usług szkoleniowych i procesu organizacji szkoleń oraz wprowadzania niezbędnych działań korygujących i implementacji wniosków z wyników ewaluacji w kolejnych projektach szkoleniowo-rozwojowych.
16. ATL dopuszcza stosowanie innych niż wymienione metod ewaluacji, o ile zostaną uzgodnione z Zamawiającym/Zleceniodawcą w trakcie określania wzajemnych zobowiązań stron, przed zawarciem umowy.

## **§ 9 Konsultacje poszkoleniowe.**

1. W ramach szkoleń otwartych i zamkniętych, ATL zapewnia Uczestnikom możliwość korzystania z indywidualnych konsultacji po szkoleniu.
2. Do odbycia konsultacji uprawnieni są jedynie Uczestnicy, którzy zrealizowali (odbyli) odnośne szkolenie poprzez osobiste stawiennictwo na nim.
3. Forma konsultacji. Konsultacje odbywają się z zasady drogą elektroniczną. Podczas szkolenia uczestnicy otrzymują adres do prowadzenia korespondencji konsultacyjnej.
4. Jeżeli dla szkolenia dostępne są inne rodzaje konsultacji, niż wymienione w punkcie 3, jest to wyraźnie zaznaczone w ofercie lub umowie.
5. Okres w którym dostępne są konsultacje bezpłatne wynosi 30 dni po zrealizowanym szkoleniu i może zostać wydłużony odmiennymi postanowieniami umownymi.
6. Czas oczekiwania na odpowiedź trenera: standardowo do 7 dni roboczych, przy czym czas oczekiwania może się wydłużyć w przypadku niedostępności Trenera niezależnej od ATL.
7. W ramach konsultacji poszkoleniowych Trenerzy nie udzielają porad prawnych i nie sporządzają opinii prawnych.
8. Wszystkie przygotowane przez Trenera odpowiedzi w ramach konsultacji poszkoleniowych służą wyłącznie uzupełnieniu wiedzy zdobytej podczas szkolenia i mają charakter informacyjny.
9. W przypadku zapytań wykraczających poza program zrealizowanego szkolenia, Trenerzy nie są zobligowani do udzielenia odpowiedzi.

## **§ 10 Własność i prawa autorskie.**

1. Wszystkie materiały edukacyjne powstałe na użytek i w trakcie szkolenia chronione są prawem autorskim (Ustawa z dn. 04.02.1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych (Dz. U. z 2000 r. Nr 80, poz. 904 z późn. zm.)
2. Wszelkie materiały powstałe w trakcie prowadzenia szkolenia i upublicznione przez ATL można przechowywać oraz drukować wyłącznie na użytek prywatny i w celach niekomercyjnych z zachowaniem informacji o źródle pochodzenia materiałów. ATL nie zezwala na jakiegokolwiek upowszechnianie, wprowadzanie zmian, przesyłanie, drukowanie, powielanie, publiczne odtwarzanie materiałów powstałych na potrzeby lub w trakcie prowadzenia szkolenia - a zwłaszcza na dalsze ich wykorzystanie w celach szkoleniowych lub edukacyjnych.
3. Wykorzystanie materiałów powstałych w trakcie i na użytek szkolenia do celów komercyjnych lub innych niż użytek prywatny wymaga każdorazowo pisemnej zgody ATL.
4. Zabronione jest utrwalanie szkolenia na urządzeniach rejestrujących dźwięk, obraz oraz nośnikach danych, bez zgody ATL lub osoby prowadzącej szkolenie.
5. Notatki prowadzone przez uczestnika podczas szkolenia stanowią jego własność i nie podlegają regulacji pkt 1-3.

## **§ 11 Prawa i odpowiedzialności.**

1. ATL nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek błędy, usterki, nieścisłości lub nieprawidłowości w dostarczonych materiałach szkoleniowych ani za jakiegokolwiek szkody wynikłe podczas szkolenia.
2. ATL nie ponosi odpowiedzialności trudne do przewidzenia, nagłe wydarzenia będące skutkiem działania osób niebędących pracownikami ATL.
3. ATL zastrzega sobie prawo do jednostronnego dokonywania zmian i modyfikacji regulaminu.

## **§ 12 Przetwarzanie Danych.**

1. ATL zbiera i przetwarza dane osobowe Zamawiającego/Zleceniodawcy i zgłoszonych przez niego uczestników zgodnie z przepisami prawa oraz postanowieniami niniejszego Regulaminu oraz Polityki Prywatności znajdującej się na stronie [www.atl.edu.pl](http://www.atl.edu.pl) w zakresie niezbędnym do realizacji i rozliczenia usług świadczonych w ramach Umowy oraz dla potrzeb działań marketingowych prowadzonych przez ATL zgodnie z brzmieniem art. 23 ust. 4 w zw. z art. 23 ust. 1 pkt 4 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (*Dz.U. 1997 Nr 133 poz. 883 z późn. zm.*)
2. ATL umożliwia Zamawiającemu/Zleceniodawcy przeglądanie i aktualizację danych osobowych, a także ich usunięcie w przypadku rozwiązania Umowy, chyba że ich zachowanie jest niezbędne dla realizacji praw ATL, wynikających z rozwiązywanej Umowy.
3. Podanie danych osobowych w formularzu zgłoszeniowym ATL jest niezbędne do prawidłowego przeprowadzenia usługi. W interesie Zamawiającego/Zleceniodawcy leży podanie prawidłowych danych umożliwiających kontakt i wykonanie Usług Szkoleniowych.
4. Podanie przez Użytkownika danych osobowych jest dobrowolne, jednakże ich brak uniemożliwia dokonanie zawarcie prawidłowej Umowy.
5. Dane osobowe będą przetwarzane przez ATL w celu realizacji Usługi Szkoleniowej oraz marketingu bezpośredniego własnych produktów lub usług.
6. Dane osobowo gromadzone przez ATL nie zostaną przekazane podmiotom trzecim, z wyłączeniem zewnętrznych dostawców usług marketingowych na potrzeby marketingu bezpośredniego własnych produktów lub usług.

## **§ 13 Reklamacje.**

1. W przypadku, gdy Zamawiający/Zleceniodawca uważa, że sposób realizacji Usługi Szkoleniowej nie jest zgodny z Umową lub ma zastrzeżenia dotyczące sposobu wykonania usługi, ma on prawo do złożenia reklamacji w terminie czternastu dni roboczych od daty zakończenia Szkolenia, w dowolnej formie na adres: [atl@atl.edu.pl](mailto:atl@atl.edu.pl) lub przesyłając ją listem na adres ATL. Reklamacja winna zawierać: oznaczenie Zamawiającego/Zleceniodawcy, imię i nazwisko, dane szkolenia, którego dotyczy umowa, oraz opis zastrzeżeń co do sposobu wykonania usługi (przedmiot reklamacji oraz okoliczności uzasadniające reklamację), jak również dane kontaktowe zgłaszającego reklamację (nazwa firmy/instytucji, imię i nazwisko uczestnika, adres e-mail, telefon kontaktowy).
2. Reklamacje będą rozpoznawane w terminie 14 dni od dnia otrzymania reklamacji i w tym terminie Zamawiający otrzyma odpowiedź na złożoną przez niego reklamację.



3. W przypadkach wyjątkowych, wymagających dodatkowych czynności wyjaśniających, czas rozpatrywania reklamacji może ulec wydłużeniu maksymalnie do 21 dni roboczych.
4. ATL zastrzega sobie prawo do pozostawienia reklamacji bez rozpatrzenia, jeżeli reklamacja zostanie złożona po przekroczeniu terminu o którym mowa w pkt 1 lub jeśli wynikać będzie ona z nieznaności postanowień niniejszego Regulaminu.
5. Obiektywizacja procesu reklamacyjnego: Pod uwagę zostaną wzięte oceny wszystkich Uczestników danego szkolenia, co pozwoli na jego obiektywną ocenę. Reklamacja usługi szkoleniowej zostanie uwzględniona w przypadku, gdy łączna liczba punktów ze wszystkich ankiet ewaluacyjnych będzie stanowiła mniej niż 60% wszystkich możliwych punktów do uzyskania. W przypadku gdy średnia ocen będzie stanowiła więcej niż 60% punktów możliwych do uzyskania, reklamacja nie zostanie uwzględniona.
6. Weryfikacja ewaluacji w procesie reklamacyjnym: ATL pozyskuje dodatkowe informacje dotyczące realizacji usługi szkoleniowej od jej Uczestników.
7. Prawo do zajęcia stanowiska w procesie reklamacyjnym: W przypadku reklamacji dotyczącej wad merytorycznych szkolenia (materiałów, realizacji programu, umiejętności), ATL umożliwi Trenerowi zajęcie stanowiska i odpowiedź na stawiane zarzuty. W przypadku reklamacji dotyczącej elementów technicznych i organizacyjnych szkolenia, w szczególności: jakości sali szkoleniowej i jej wyposażenia, jakości przerw kawowych i posiłków oraz dostępności innych usług, które ATL gwarantowało w ramach Oferty usługi szkoleniowej, ATL umożliwi podmiotowi odpowiedzialnemu za te usługi zajęcie stanowiska i odpowiedź na stawiane zarzuty.
8. W przypadku stwierdzenia zasadności złożonej reklamacji, Zamawiający/Zleceniodawca może wnioskować o:
  - a) bezpłatne dodatkowe materiały szkoleniowe,
  - b) rozszerzenie okresu dostępu do konsultacji poszkoleniowych,
  - c) bezpłatny ponowny udział w takim samym szkoleniu:
    - wyłącznie jeżeli reklamacja dotyczy aspektów merytorycznych usługi szkoleniowej,
  - d) zwrot części poniesionych kosztów:
    - w zakresie objętym reklamacją,
  - e) zwrot całości poniesionych kosztów:
    - wyłącznie w przypadku niestawienia się trenera w dniu realizacji szkolenia.
9. Jednocześnie z uwzględnieniem reklamacji, wprowadzane są działania korygujące dostosowane do źródeł/przyczyn, które spowodowały brak satysfakcji Zamawiającego/Zleceniodawcy.

Przykładowe działania zaradcze:

- a) Ponowne przeprowadzenie badania potrzeb rozwojowych i opracowanie wyników.
- b) Dostosowanie kwestionowanego elementu szkolenia, aby w przyszłości zapobiec powtórzeniu się sytuacji.
- c) Zmiana podmiotu świadczącego usługi zakwestionowane w reklamacji.
- d) Ponowne wykonanie usługi szkoleniowej.
- e) Ponowne wykonanie usługi szkoleniowej przez innego Trenera.

Każda sytuacja rozpatrywana jest indywidualnie, dlatego też działania korygujące również są dostosowane do przyczyn, które spowodowały niezadowolenia Zamawiającego.

#### **§ 14 Postanowienia końcowe.**

1. Regulamin wchodzi w życie z dniem publikacji na stronie [www.atl.edu.pl](http://www.atl.edu.pl) i zostaje wprowadzony na czas nieoznaczony.
2. Wszelkie zmiany Regulaminu obowiązują od daty opublikowania ich na stronie [www.atl.edu.pl](http://www.atl.edu.pl). Zgłoszenia złożone przed datą wprowadzenia zmian do niniejszego Regulaminu są realizowane na podstawie zapisów obowiązujących w dniu złożenia zgłoszenia
3. Wszelkie spory wynikłe między ATL a Zleceniodawcą związane z wykonywaniem postanowień niniejszego regulaminu strony zobowiązują się rozstrzygnąć w drodze przyjaznych negocjacji. W przypadku braku porozumienia, strony zgodnie podają ewentualne spory pod rozstrzygnięcie sądu powszechnego właściwego według siedziby ATL.
4. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem mają zastosowanie przepisy Kodeksu Cywilnego oraz przepisy obowiązującego prawa.
5. Strony zastrzegają sobie prawo udostępniania osobom trzecim w celach reklamowych lub w materiałach referencyjnych informacji o fakcie współpracy.
6. Niniejszy regulamin obowiązuje od dnia 01.12.2017 r. do odwołania lub ogłoszenia jego zmian przez ATL.