

## OGÓLNE WARUNKI UMOWY

obowiązujące w umowach o szkolenie i świadczenie usług doradczych zawieranych przez PDCA Group Sp. z o.o. („OWU”)

### § 1. Definicje

**1. Organizator – PDCA Group Sp. z o.o.** z siedzibą w Sobótce (55-050) przy ul. Jabłkowej 27, posiadający REGON 526382508, NIP 8961629683, wpisana do KRS pod numer 0001057575 w: Sąd Rejonowy dla Wrocławia-Fabrycznej we Wrocławiu, VI Wydział Gospodarczy KRS | Kapitał zakładowy: 11 000,00 PLN w całości wpłacony (dalej także jako „PDCA Group”).

**2. OWU – niniejsze Ogólne Warunki Umowy** obowiązujące w umowach o szkolenie i świadczenie usług doradczych zawieranych przez PDCA Group.

**3. SWU – Szczególne Warunki Umowy**, które mogą doprecyzowywać niniejsze Ogólne Warunki Umowy, w szczególności odnośnie do tematu Szkolenia lub przedmiotu Doradztwa, a także w zakresie ceny Usługi.

**4. Zamawiający – osoba fizyczna** nie będąca konsumentem w rozumieniu art. 22<sup>1</sup> Kodeksu cywilnego, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, zawierająca z Organizatorem umowę o świadczenie Usługi, na zasadach określonych w niniejszych Ogólnych Warunkach Umowy, Szczególnych Warunkach Umowy, dokumentach stanowiących załączniki do tych warunków, a także w zgłoszeniu udziału w szkoleniu lub zamówieniu usługi doradczej.

**5. Uczestnik – osoba fizyczna** wskazana przez Zamawiającego w formularzu zgłoszenia do skorzystania z Usługi. Zamawiający może występować równocześnie w roli Uczestnika.

**6. Szkolenie – szkolenie, kurs, warsztat, konferencja lub przedsięwzięcie** o podobnym charakterze organizowane przez Organizatora, o określonej tematyce, zakresie, terminie oraz we wskazanym miejscu.

**7. Doradztwo – usługa świadczona** w zakresie: rozpoznania i badania problemów dotyczących polityki, organizacji, procedur i metod stosowanych przez Zamawiającego, a także zalecenia podjęcia stosownego działania oraz udzielanie Zamawiającemu pomocy we wdrożeniu tych zaleceń.

**8. Trener – osoba** wskazana przez Organizatora, odpowiedzialna za przeprowadzenie w imieniu Organizatora Szkolenia.

**9. Usługa – Szkolenie lub Doradztwo** świadczone przez Organizatora na rzecz Zamawiającego.

**10. Konsultant – osoba** wskazana przez Organizatora, odpowiedzialna za wykonanie w imieniu Organizatora Doradztwa.

**11. Kodeks cywilny – ustawa** z dnia 23 kwietnia 1964r. Kodeks cywilny (Dz.U. 1964 Nr 16, poz. 93; t.j. Dz.U. z 2018 r. poz. 1025).

**12. Siła wyższa – zdarzenia** o charakterze nadzwyczajnym, niemożliwe do przewidzenia, w chwili zawierania Umowy o szkolenie i świadczenie usług doradczych, i zapobieżenia, takie jak np. klęski

żywiłowe, akty terrorystyczne, wojny, mobilizacje, zamknięcie granic, strajki generalne, akty organów władzy państwowej lub administracji publicznej, niezależne od Organizatora awarie techniczne, itp.

### § 2.

#### Postanowienia ogólne

**1.** Niniejszy dokument określa ogóle zasady, zakres, warunki rekrutacji i uczestnictwa Zamawiających zainteresowanych Usługami przez PDCA Group.

**2.** Zamawiający lub wyznaczony przez niego Uczestnik lub Uczestnicy otrzymują wsparcie szkoleniowo-doradcze na zasadach i warunkach określonych w Umowie, której treść określają niniejsze Ogólne Warunki Umowy, a w niektórych przypadkach także Szczególne Warunki Umowy oraz dokumenty będące załącznikami do tych umów, takie jak np. harmonogram szkolenia.

**3.** Usługi świadczone są bezpośrednio przez Organizatora, jego personel, Trenera lub Konsultanta.

**4.** Usługi mogą być świadczone poza siedzibą Organizatora, jeśli przewidują to warunki Umowy lub program Szkolenia.

**5.** Zakres Usług ustalany jest przez PDCA Group, na podstawie wywiadu ustalającego potrzeby Zamawiającego lub na podstawie zgłoszonego zapotrzebowania przez Zamawiającego.

**6.** Liczba godzin Usługi świadczonej na rzecz Uczestnika określana jest w programie/harmonogramie usługi, na którą dokonywane jest zgłoszenie lub w SWU.

**7.** Etap szkoleniowo-doradczy kończy się wydaniem przez PDCA Group zaświadczenia potwierdzającego udział w Szkoleniu lub uzyskaniem w Doradztwie.

**8.** Organizator dopuszcza możliwość organizacji Szkolenia lub świadczenia Doradztwa na zasadach odmiennych od określonych w OWU. W takim przypadku wiążące są warunki uzgodnione pomiędzy Organizatorem i Zamawiającym, a niniejsze OWU wiążą strony w takim zakresie, w jakim nie pozostają w sprzeczności z uzgodnieniami.

### § 2.

#### Zasady świadczenia Usług

**1.** Usługi świadczone są przez Organizatora zgodnie z zasadami:

**1.1** poufności – personel Organizatora, Trenerzy oraz Konsultanci są zobowiązani do zachowania tajemnicy w zakresie świadczonych Usług;

**1.2** bezstronności – personel Organizatora, Trener lub Konsultant prowadząc Szkolenie lub świadcząc Doradztwo jest zobowiązany do zachowania bezstronności oraz obiektywizmu;

**1.3** niezależności – personel Organizatora, Trener lub Konsultant zaangażowany w prowadzenie Szkolenia lub świadczenie Doradztwa udzielają porad w interesie Zamawiającego, nie zaś kierując się interesami osób trzecich;

**1.4** samodzielności Zamawiającego – personel Organizatora, Trenerzy ani Konsultanci nie ingerują w swobodę podejmowania decyzji, nie może on podejmować decyzji za Zamawiającego;

**1.5** aktualności i rzetelności informacji – personel Organizatora, Trenerzy i Konsultanci dokładają wszelkich starań, aby prowadzone Szkolenia oraz świadczone Doradztwo były rzetelne i odzwierciedlały rzeczywisty stan rzeczy.

### § 3.

#### Warunki uczestnictwa

**1.** Warunkiem skorzystania z Usługi jest zgłoszenie dokonywane przez Zamawiającego poprzez przynajmniej jeden z możliwych kanałów:

**1.1** wysłanie e-maila na adres wskazany na stronie głównej Organizatora,

**1.2** wysłanie formularza kontaktowego zamieszczonego na stronie www,

**1.3** kontakt telefoniczny,

**1.4** rezerwacja/zgłoszenie poprzez Bazę usług rozwojowych (uslugirozwojowe.parp.gov.pl).

**2.** Inne formy zgłoszenia niż wskazane w § 4 ust. 1 powyżej, możliwe są po uprzednim porozumieniu z Organizatorem.

**3.** Zgłaszając chęć udziału w Szkoleniu lub zgłaszając zapotrzebowanie na Doradztwo, Zamawiający ma obowiązek wypełnić i dostarczyć pocztą, osobiście, wysyłając na adres e-mail Organizatora lub poprzez system zgłoszeń w bazie usług rozwojowych niezbędne dokumenty, dane, informacje, itd., których lista jest każdorazowo publikowana w formie i miejscu przyjętym dla danej Usługi.

**4.** W przypadku, gdy liczba Uczestników zgłaszanych do udziału w Szkoleniu lub do skorzystania z Doradztwa przekroczy ilość miejsc na danym Szkoleniu lub posiadane przez Organizatora zasoby umożliwiające wykonanie Doradztwa lub Szkolenia przy zachowaniu postulowanej najwyższej jakości, o udziale w Szkoleniu lub możliwości skorzystania z Doradztwa decydowała będzie kolejność zgłoszeń. Za chwilę zgłoszenia uznaje się datę i czas doręczenia zgłoszenia w sposób umożliwiający Organizatorowi zapoznanie się z jego treścią.

**5.** Organizator prześle na adres e-mail lub numer faksu, wskazane przez Zamawiającego w zgłoszeniu, potwierdzenie przyjęcia zgłoszenia udziału w Szkoleniu po zweryfikowaniu otrzymanego zgłoszenia. Jeżeli warunki danej Usługi to przewidują, potwierdzenie przyjęcia zgłoszenia przez Organizatora nastąpi dopiero po zaksięgowaniu na rachunku bankowym Organizatora ceny Szkolenia.

**6.** Przesłane przez Organizatora potwierdzenie przyjęcia zgłoszenia nie jest równoznaczne z potwierdzeniem realizacji Usługi.

**7.** Organizator prześle Zamawiającemu potwierdzenie realizacji Usługi najpóźniej na 7 dni kalendarzowych przed terminem Szkolenia/Doradztwa na adres e-mail lub numer faksu podany przez Zamawiającego w zgłoszeniu. Wraz z potwierdzeniem realizacji przesłany zostanie ostateczny harmonogram i miejsce wykonania Usługi.

**8.** Organizator nie ponosi odpowiedzialności za blokowanie przez administratorów serwerów pocztowych przesyłania

wiadomości na adres e-mail wskazany przez Zamawiającego w zgłoszeniu oraz za usuwanie i blokowanie e-maili przez oprogramowanie stosowane w systemie informatycznym używanym przez Zamawiającego.

#### § 4.

##### **Prawa Zamawiającego**

1. Zamawiający lub wskazany przez niego Uczestnik ma prawo do:

1.1 aktywnego udziału w Szkoleniu lub Doradztwie;

1.2 korzystania z poszkoleniowych form wsparcia określonych w materiałach dydaktycznych;

1.3 korzystania z usług dodatkowych będących w cenie Szkolenia, których katalog określany jest każdorazowo w ofercie Szkolenia;

1.4 otrzymania materiałów szkoleniowych oraz innych pomocy niezbędnych do prawidłowej realizacji każdej Usługi, jeśli zostały one określone w ofercie;

1.5 otrzymania dyplomu lub certyfikatu potwierdzającego udział w Szkoleniu lub skorzystania z Doradztwa;

1.6 oceny jakości organizacji i przebiegu Szkolenia i Doradztwa poprzez wypełnienie ankiety reakcji na Szkolenie lub Doradztwo, będącej częścią ewaluacji oraz poprzez bezpośredni kontakt z biurem Organizatora.

2. W przypadku niezadowolenia z odbytego Szkolenia - skorzystania z reklamacji, której zasady określone są w Procedurze Reklamacji, opisanej w § 12 poniżej.

3. Zamawiający ma prawo dokonać zmiany Uczestnika Szkolenia najpóźniej na 7 dni kalendarzowych przed wyznaczonym terminem Szkolenia. Zgłoszenie musi zostać przesłane przez Zamawiającego do Organizatora pocztą elektroniczną na adres kontakt@pdca.org.pl. Zgłoszenie powinno zawierać imię i nazwisko pierwotnie zgłoszonego Uczestnika, nazwę Szkolenia, termin Szkolenia, imię i nazwisko nowego Uczestnika

#### § 5.

##### **Obowiązki Uczestnika**

1. Uczestnicy zobowiązani są do:

1.1 potwierdzenia własnoręcznym podpisem obecności na Szkoleniu/Doradztwie oraz skorzystania z usług dodatkowych (jeżeli takie zostały zapewnione, np. nocleg, catering i inne) jeśli usługa ma charakter stacjonarny;

1.2 udziału w ewaluacji Usługi, zaplanowanej przez Organizatora. Standardowa ewaluacja składa się z wypełnienia ankiety ewaluacyjnej, rozdawanej po zakończeniu Usługi;

1.3 zachowania zasad współzycia społecznego i poszanowania mienia Organizatora oraz jego podwykonawców.

#### § 6.

##### **Odwolanie Usługi przez Organizatora**

1. Organizator zastrzega sobie prawo do modyfikacji Usługi w zakresie organizacyjnym i merytorycznym, jeżeli wystąpią uzasadnione okoliczności powodujące niemożność wykonania Usługi zgodnie z informacjami zawartymi w programie Usługi.

2. Zakres zmian organizacyjno-merytorycznych nie wpłynie na początkowo oferowaną jakość Usługi.

3. W związku z modyfikacją Usługi, Zamawiającemu przysługuje prawo do odstąpienia od Umowy o świadczenie usług. Informację o odstąpieniu Zamawiający zgłasza Organizatorowi pocztą elektroniczną na adres kontakt@pdca.org.pl nie później niż 7 dni przed terminem Usługi.

4. Zamawiającemu przysługuje wówczas zwrot uiszczonyj Ceny Usługi. Kwota zostanie zwrócona na rachunek bankowy wskazany przez Zamawiającego.

5. Organizator zastrzega sobie prawo do odwołania Usługi w sytuacji, gdy:

5.1 liczba Uczestników zgłoszonych na dane Szkolenie nie przekracza założonej minimalnej liczby osób,

5.2 z przyczyn losowych nie leżących po stronie Organizatora Usługa nie może być zrealizowana,

5.3 odwołanie Usługi spowodowane jest Siłą Wyższą.

6. Niezrealizowanie Usługi przez Organizatora lub nieuczestniczenie w Usłudze przez Uczestnika z powodu Siły Wyższej nie może być podstawą do dochodzenia roszczeń od drugiej strony.

7. W przypadku zaistnienia sytuacji Siły Wyższej strona nią dotknięta informuje o tym drugą stronę niezwłocznie, nie później niż w ciągu 2 dni roboczych od powzięcia informacji o zaistnieniu takiej sytuacji.

8. W wypadku odwołania Usługi przez Organizatora, każdy Zamawiający otrzymuje taką informację pocztą elektroniczną nie później niż 7 dni przed planowaną datą rozpoczęcia Usługi. Powyższe zastrzeżenie nie dotyczy odwołania Usługi z powodu siły wyższej.

9. W wypadku, gdy Zamawiający dokonał już opłaty za Usługę, w przypadku odwołania Usługi, Zamawiający i Organizator mogą porozumieć się co do innej formy wykorzystania wpłaconej ceny Usługi, m.in. wykorzystania do udziału w Usłudze w innym terminie, w tym także o innej tematyce.

10. W przypadku braku zgody Zamawiającego na proponowaną zmianę cena za Usługę zostanie zwrócona Zamawiającemu w całości.

11. Wpłacone kwoty zwracane będą w ciągu 14 dni od informacji o odwołaniu Usługi na rachunek bankowy, z którego dokonana była płatność na rzecz Organizatora.

#### § 7.

##### **Rezygnacja Zamawiającego**

1. Rezygnacja z Usługi wymaga formy pisemnej lub dokumentowej w postaci e-maila.

2. Jeżeli Zamawiający zrezygnuje z Usługi w terminie nie krótszym niż 14 dni kalendarzowych przed datą rozpoczęcia realizacji Usługi, a jednocześnie dokonał opłaty za Usługę, Organizator proponuje Zamawiającemu Usługę w innym terminie. Brak zgody Zamawiającego na proponowaną zmianę oznacza odstąpienie od umowy ze skutkiem natychmiastowym. W takiej sytuacji wniesiona opłata podlega zwrotowi po potrąceniu kosztów przelewu.

3. Rezygnacja przez Zamawiającego z Usługi w terminie krótszym niż 14 dni kalendarzowych przed datą rozpoczęcia realizacji Usługi, oznacza wypowiedzenie umowy przez Zamawiającego ze skutkiem natychmiastowym. W

sytuacji, gdy wypowiedzenie umowy nastąpiło bez ważnego powodu, Organizator zachowuje prawo do zwrotu kosztów związanych z organizacją Usługi, do których należą m.in.: najem sali szkoleniowej, wraz ze sprzętem, catering, ewentualny nocleg i zakwaterowanie Zamawiającego/Uczestników oraz Trenera/Konsultanta realizującego Usługę, wydruk materiałów szkoleniowych. Nadto Organizator nabywa prawo do kary umownej odpowiadającej wysokości umówionego wynagrodzenia za zrealizowanie Usługi. Zapłata kary umownej powinna nastąpić w terminie 14 dni od daty doręczenia Zamawiającemu noty obciążeniowej i nie wyłącza uprawnień Organizatora do dochodzenia wobec Zamawiającego odszkodowania do pełnej wysokości szkody przenoszącej wysokość zapłaconej kary umownej.

4. Za termin wpłynięcia rezygnacji uważa się termin doręczenia Organizatorowi oświadczenia o rezygnacji w taki sposób, że Organizator mógł się z nim zapoznać.

Nieobecność Uczestnika w umówionym terminie wykonania Usługi nie zwalnia Zamawiającego z obowiązku zapłaty wynagrodzenia za Usługę.

#### § 8.

##### **Ochrona danych osobowych**

1. Organizator szanuje prawo Zamawiającego oraz Uczestników do prywatności i będzie przetwarzać dane osobowe Uczestników oraz Zamawiającego w taki sposób, w jaki wymagają tego właściwe przepisy prawa dotyczące ochrony danych osobowych obowiązujące w Unii Europejskiej i innych krajach. W szczególności Organizator stosuje się do wymogów Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (dalej nazywane „Rozporządzenie”) (Dz.Ur.z.UE.L 2016 Nr 119, str.1) oraz zgodnie z ustawą z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych (Dz.U. z 2018 r. poz. 1000).

2. Organizator współpracuje z zaufanymi partnerami, np. z dostawcami oprogramowania do obsługi strony („Partnerzy”, podmioty z którymi podpisano umowy powierzenia przetwarzania danych).

3. Dane osobowe Zamawiającego oraz Uczestników są przetwarzane w celu wykonania obowiązków Organizatora z tytułu zawartej umowy o szkolenie i świadczenie usług doradczych oraz wypełnienia ciążących na Organizatorze obowiązków prawnych (np. podatkowych, rachunkowych) oraz z innych uzasadnionych przyczyn, także ze względu na prawnie uzasadniony interes administratora.

4. Inne powody, uzasadniające przetwarzanie danych osobowych Uczestników to:

4.1 informowanie o oferowanych przez Organizatora usługach lub produktach,

4.2 zapewnienie, aby przekazywane informacje były dla Zamawiającego i/lub Uczestników interesujące,

5. Cele, dla których będą przetwarzane dane osobowe Zamawiającego/Uczestników, są następujące:

5.1 wykonanie łączących umów;

5.2 podatkowe, prawne lub rachunkowe;

5.3 w przypadku wyrażenia odrębnej zgody w celu przesyłania newsletterów lub e-maili na temat usług

lub produktów oferowanych przez Organizatora, proponowania specjalnych lub okazjonalnych ofert albo reklamy, oferty lub rekomendacje dotyczące usług Organizatora na podstawie informacji o zleceniach lub aktywności na naszej stronie;

5.4 badanie efektywności działań marketingowych Organizatora i polepszanie ich jakości;

5.5 cele związane z rozliczalnością zgodnie z wymogami RODO;

5.6 realizacja prawnie uzasadnionego interesu administratora.

6. Zamawiający oraz Uczestnicy mogą w dowolnym momencie wyrazić swój sprzeciw wobec przetwarzania danych osobowych przez Organizatora w celach marketingowych.

7. Swój sprzeciw wobec przetwarzania danych osobowych w celach marketingowych można wyrazić poprzez kliknięcie linku "wypisz się" widocznego w otrzymywanych od Organizatora wiadomościach e-mail, a także pod adresem: PDCA Group, ul. Jabłkowa 27, 55-050 Sobótka. Wszystkie przekazywane informacje, są przechowywane przez Organizatora na bezpiecznych serwerach Organizatora lub zaufanych Partnerów, o których mowa w § 8 ust. 1.

8. Organizator stosuje adekwatne do zagrożeń zabezpieczenia techniczne i organizacyjne, aby zapewnić ochronę danych osobowych przed nieautoryzowanym lub bezprawnym przetwarzaniem, przypadkową utratą, uszkodzeniem lub zniszczeniem.

9. Dane osobowe Uczestników i Zamawiających będą przechowywane tylko przez czas niezbędny do realizacji ww. celów. W niektórych szczególnych przypadkach dłuższy okres przechowywania danych może być wymagany przez przepisy prawa takie, jak podatkowe, rachunkowe albo inne wymogi lub obowiązki prawne.

10. Jeżeli dane osobowe Uczestników/Zamawiającego nie będą dłużej niezbędne Organizatorowi do wykonania ww. celów bądź spełnienia obowiązków prawnych, Organizator niezwłocznie usunie je.

11. Jeżeli Uczestnik/Zamawiający zdecydują się skontaktować z Organizatorem, Organizator będzie przechowywał korespondencję tak długo, jak to niezbędne ze względów prawnych lub związanych z rozliczalnością.

12. Organizator co do zasady nie udostępnia danych osobowych Zamawiających/Uczestników na zewnątrz. Wyjątkiem będą zaufani Partnerzy, o których mowa w § 8 ust. 1, którzy pomagają Organizatorowi w prowadzeniu działalności gospodarczej. Te podmioty mogą mieć potencjalny lub faktyczny dostęp do ograniczonych informacji na temat Uczestników/Zamawiających, wówczas przetwarzają je imieniu Organizatora ("Podmioty Przetwarzające"):

12.1 zewnętrzni dostawcy usług, którzy udostępniają narzędzia do komunikacji wewnętrznej oraz wewnętrznego dzielenia się danymi;

12.2 zewnętrzni dostawcy usług, którzy udostępniają narzędzia do analizy danych;

12.3 zewnętrzni dostawcy usług, którzy udostępniają narzędzia do marketingu e-mail oraz pomagają zarządzać naszą komunikacją email;

12.4 zewnętrzni dostawcy usług, którzy udostępniają narzędzia do śledzenia i raportowania błędów w systemie;

12.5 profesjonalni doradcy wspierający w kwestiach prawnych, podatkowych, księgowych czy audytach;

12.6 platformy mediów społecznościowych w celu oferowania personalizowanej i ukierunkowanej komunikacji;

12.7 zewnętrzni dostawcy usług, którzy wspierają Organizatora przy wykonywaniu łączących Organizatora z Zamawiającym/Uczestnikami umów o świadczenie Usług.

13. Organizator co do zasady nie przetwarza, nie przechowuje ani nie przesyła danych osobowych poza Europejski Obszar Gospodarczy. Jedyne wyjątkowo może się zdarzyć, że dane będą przetwarzane, przechowywane lub przesyłane poza Europejski Obszar Gospodarczy i Szwajcarię do krajów takich, jak Stany Zjednoczone, czy Kanada. Przepisy dotyczące ochrony prywatności w tych krajach mogą nie oferować tego samego poziomu ochrony, co w EOG.

14. Jeżeli Organizator będzie zamierzał udostępnić dane poza obszar EOG, zapewni odpowiedni poziom ochrony danych i oprze się na uznanych prawnie podstawach udostępniania danych takich, jak standardowe klauzule umowne UE.

15. Zamawiającemu/Uczestnikowi przysługują poniższe prawa:

16.1 dostępu do swoich danych;

16.2 żądania ich usunięcia;

16.3 poprawiania tych danych;

16.4 ograniczenia przetwarzania danych;

16.5 przeniesienia danych do innego podmiotu;

16.6 złożenia skargi do organu ochrony danych.

17. Prawa te mogą być ograniczane innymi przepisami prawa, np. prawo do usunięcia danych ("prawo do bycia zapomnianym") może być ograniczone w zakresie, w jakim przetwarzanie danych jest niezbędne do wywiązania się z prawnego obowiązku wymagającego przetwarzania na mocy prawa Unii Europejskiej lub prawa państwa członkowskiego, któremu podlegamy.

18. Podanie Organizatorowi jakichkolwiek danych osobowych przez Zamawiającego/Uczestnika jest zawsze dobrowolne, niemniej jednak w pewnych wypadkach może być konieczne dla wykonania Usługi / spełnienia określonej usługi (np. wysłania imiennego zaproszenia).

19. Dane osobowe zbierane są i przetwarzane przez Organizatora wyłącznie dla ww. celów. O ewentualnym innym celu zbierania i przetwarzania danych osobowych Organizator informuje Uczestników przed zebraniem tych danych.

20. Zamawiający przekazując Organizatorowi jakiegokolwiek dane osobowe Uczestników obowiązany jest zadbać o zgodność z prawem takiego przekazania, a w szczególności pozyskać zgodę Uczestnika w przypadkach, gdy wymaga tego obowiązujące prawo.

## § 9. Płatności

1. Opłata za szkolenie podana jest w złotych polskich i jest ceną netto.

2. Płatność za szkolenie odbywa się na podstawie faktury VAT dostarczonej bezpośrednio na Szkoleniu/podczas wykonywania Doradztwa lub wysłanej pocztą lub e-mailem do Zamawiającego. Termin płatności podawany jest w ofercie Usługi.

3. Zamawiający zobowiązuje się do uiszczenia 100 % należnej za Usługę opłaty nie

przekraczając terminu płatności podanego na fakturze VAT oraz na konto wskazane na fakturze VAT.

4. Forma płatności może ulec zmianie ze względu korzystanie z dofinansowań do Usług świadczonych w ramach pomocy de minimis/pomocy publicznej.

5. Organizator zastrzega sobie prawo do dokonania zmiany ceny Usługi, o czym poinformuje Zamawiającego nie później niż na 21 dni kalendarzowych przed terminem rozpoczęcia świadczenia Usługi. W takim wypadku, Zamawiający może zrezygnować z Usługi bez ponoszenia kosztów rezygnacji. Zamawiający o swojej decyzji zobowiązany jest powiadomić Organizatora nie później, aniżeli w terminie 7 dni kalendarzowych od daty otrzymania informacji o zmianie ceny za Usługę. Nieprzekazanie o powyższym terminie przez Zamawiającego (milczenie) informacji o podjętej decyzji uznawane będzie za akceptację zmienionej ceny Usługi.

## § 10.

### Prawa autorskie

1. Zamawiający nie nabywa praw autorskich majątkowych do materiałów edukacyjnych powstałych na użytek i w trakcie Usługi. Prawem autorskim chronione są materiały edukacyjne w formie podręczników, ćwiczeń, grafik, tekstów, dźwięków, filmów i inne materiały powstałe w ramach Szkoleń.

2. Wszelkie prawa powstałe w ramach Usług, upublicznione przez Organizatora można kopiować i przechowywać oraz drukować wyłącznie na użytek prywatny i wyłącznie w celach niekomercyjnych, z zachowaniem informacji o źródle pochodzenia.

3. Organizator nie zezwala na jakiegokolwiek upowszechnianie, wprowadzanie zmian, przesyłanie, drukowanie, powielanie, publiczne odtwarzanie materiałów powstałych w trakcie Usługi.

4. Materiały powstałe w trakcie Usług (analizy, schematy, strategie itd.) stają się własnością Zamawiającego/Uczestnika.

## § 11.

### Reklamacje

1. Zamawiający ma prawo zakładać, że:

1.1 nastąpi spełnienie założonych celów usług rozwojowych,

1.2 zostaną zapewnione odpowiednie warunki pracy,

1.3 Trener/Konsultant będzie posiadał wiedzę merytoryczną dotyczącą zagadnień Usługi,

1.4 Trener/Konsultant wykona Usługę w przyjaznej i kulturalnej atmosferze, z nastawieniem na skuteczność działań edukacyjnych,

1.5 w czasie Usługi zostanie zrealizowany program przedstawiony w ramach oferty na wykonanie Usługi oraz spełnione inne formalne warunki umowy.

2. Zamawiający ma prawo złożyć reklamację, jeśli ma zastrzeżenia do kwestii zawartych w ust. 1 niniejszego paragrafu. Może również wskazać inne kwestie, nie wskazane powyżej, z podaniem stosownego uzasadnienia.

3. Reklamację należy złożyć wysyłając zgłoszenie w formie maila lub skanu pisma na adres: [kontakt@pdca.org.pl](mailto:kontakt@pdca.org.pl) w terminie 14 dni kalendarzowych od realizacji ostatniego dnia Usługi.

4. Reklamację może wnieść Uczestnik lub Zamawiający.
5. Celem usprawnienia procesu rozpatrywania reklamacji i wyjaśnieniu jej przyczyn i sposobu rozpatrzenia, zaleca się, aby reklamacja zawierała:
- 5.1 przedmiot reklamacji - zgłoszony problem wraz z opisem zaistniałych trudności lub zastrzeżeń;
- 5.2 dane kontaktowe do Uczestnika/Zamawiającego zawierające imię i nazwisko lub nazwę firmy, adres, telefon, e-mail;
- 5.3 datę świadczenia oraz zakres/nazwę reklamowanej Usługi;
- 5.4 propozycje formy zadośćuczynienia/sposób rozwiązania sprawy;
6. Zamawiający, składając reklamację może wnioskować o:
- 6.1 realizację dodatkowej formy wsparcia (szkolenie, coaching, doradztwo);
- 6.2 powtórą realizację Usługi w zmienionych warunkach (miejsce, trener, inne czynniki);
- 6.3 obniżenie pierwotnie założonej ceny Usługi;
- 6.4 inne warunki nie podane powyżej wraz z podaniem uzasadnienia propozycji;
7. Zgłoszone reklamacje rozpatrzone zostaną w terminie 10 dni roboczych od otrzymania reklamacji.
8. W przypadku szczególnie skomplikowanych sytuacji zgłaszający reklamację zostanie poinformowany o przedłużeniu terminu jej rozpatrywania. Maksymalny termin przedłużenia rozpatrywania reklamacji to 20 dni roboczych.
9. Osobą odpowiedzialną za rozpatrywanie reklamacji jest koordynator reklamowanej Usługi.
10. W przypadku, gdy rozpatrzenie skargi lub reklamacji wymaga wyjaśnienia z Trenerem bądź dostawcami usług, którzy mogli mieć wpływ na realizację usługi, Organizator dokonuje z nimi stosownego wywiadu celem uzyskania stosownych wyjaśnień.
11. W trakcie rozpatrywania skarg lub reklamacji obowiązuje zasada zachowania poufności w stosunku do osoby składającej skargę lub reklamację.
12. W terminach określonych w ust. 7 oraz 8 stronie reklamującej przesyłane są informacje w zakresie postanowień co do przedmiotu reklamacji.
13. Zgłaszający reklamację ma możliwość w terminie 3 dni roboczych od otrzymania postanowień do zgłoszenia swoich uwag. W przypadku braku odpowiedzi w przewidzianym terminie przyjmuje się reklamację za zaakceptowaną.
- wykonaniem niniejszej Umowy zostały określone w SWU.
4. Jeżeli którekolwiek z postanowień umowy jest lub stanie się nieważne, nie narusza to ważności pozostałych postanowień. W miejsce postanowień nieważnych, Strony niezwłocznie uzgodnią takie postanowienia, które będą odpowiadać znaczeniu i celowi postanowień nieważnych.
5. Strony postanawiają wszelkie spory istniejące lub powstałe lub mogące powstać w przyszłości bezpośrednio lub pośrednio w związku z realizacją niniejszą umową oddać pod rozstrzygnięcie sądu powszechnego właściwego ze względu na siedzibę PDCA Group.

## § 12.

### Postanowienia końcowe

1. Umowa o świadczenie Usług podlega prawu polskiemu.
2. Wszelkie powiadomienia, oświadczenia, dokumenty, itp., związane z wykonaniem niniejszej Umowy, będą przekazywane drogą elektroniczną na adres wskazany w formularzu zgłoszeniowym lub w SWU, chyba, że postanowienia Umowy lub bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa wyraźnie stanowią inaczej.
3. Osoby reprezentujące Zamawiającego w zakresie poszczególnych czynności związanych z