

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG ROZWOJOWYCH

I. POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Regulamin świadczenia usług rozwojowych określa sposób i warunki świadczenia usług rozwojowych przez firmę MABEA Sp. z o.o.
2. Regulamin został opracowany zgodnie z Małopolskimi Standardami Usług Edukacyjno-Szkoleniowych - wersja 2.0. dla usług szkoleniowych oraz doradczych <https://www.pociagdokariery.pl/oferta/znak-jakosci-msues>.
3. Usługobiorca zamawiając usługę rozwojową potwierdza, że zapoznał się z Regulaminem.

II. DEFINICJE

1. **Regulamin** – niniejszy dokument pn. „Regulamin świadczenia usług rozwojowych”.
2. **Uczestnik** – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, która korzysta z zamówionej usługi rozwojowej.
3. **Umowa** - dokument, w których Usługodawca i Usługobiorca uzgadniają i potwierdzają warunki realizacji usługi rozwojowej oraz uczestnictwa w niej. Na podstawie Umowy następuje rozliczenie kosztów realizacji usługi.
4. **Usługa rozwojowa** – usługa mająca na celu nabycie lub rozwój wiedzy, umiejętności lub kształtowanie kompetencji społecznych Uczestnika, ukierunkowana na wspieranie realizacji założonych przez Usługobiorcę celów i wspierających jego rozwój. Może mieć ona charakter szkolenia, doradztwa, coachingu, mentoringu, facylitacji, moderacji itp.
5. **Usługobiorca** - osoba fizyczna lub osoba prawna, która zamawia usługę rozwojową i jest stroną Umowy o świadczenie usługi rozwojowej.
6. **Usługodawca** - MABEA Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością, z siedzibą w Krakowie, przy ul. Blokowej 3, 31-752 Kraków, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Krakowa-Śródmieścia w Krakowie XI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000799533, REGON: 384140864, NIP: 6783180977.

III. WARUNKI REALIZACJI USŁUG ROZWOJOWYCH

1. Usługa rozwojowa realizowana jest na podstawie Umowy zawartej przez Usługobiorcę z Usługodawcą.
2. Realizacja usługi rozwojowej poprzedzona jest analizą potrzeb rozwojowych.
3. Usługa rozwojowa poddawana jest ewaluacji (w trakcie lub po zakończeniu realizacji usługi).

IV. ANALIZA POTRZEB ROZWOJOWYCH

1. Analiza potrzeb rozwojowych ma na celu określenie potrzeb rozwojowych i oczekiwań Usługobiorcy. Podczas analizy potrzeb pozyskiwane są informacje takie jak:
 - a) oczekiwania Usługobiorcy względem planowanej usługi,
 - b) dotychczasowe doświadczenie Usługobiorcy i posiadane kompetencje w zakresie objętym analizą,
 - c) szczegółowe potrzeby rozwojowe Usługobiorcy i/lub Uczestników,
 - d) preferowane formy realizacji usługi.
2. Analiza potrzeb może być przeprowadzona w formie np. spotkania i rozmowy (stacjonarnie lub online) z Usługobiorcą, wywiadów z potencjalnymi Uczestnikami, korespondencji email, analizy dokumentów. W przypadku, gdy Usługobiorca prowadzi postępowanie o udzielenie zamówienia publicznego, analiza potrzeb może opierać się na opublikowanych przez niego dokumentach (np. opisie przedmiotu zamówienia, Specyfikacji Istotnych Warunków Zamówienia, treści zapytania ofertowego).
3. Na podstawie przeprowadzonej analizy potrzeb, Usługodawca projektuje usługę rozwojową i przedstawia Usługobiorcy ofertę, zawierającą co najmniej:
 - a) cel realizacji usługi rozwojowej,
 - b) zakres i tematykę usługi rozwojowej,
 - c) metody pracy, które będą zastosowane w trakcie realizacji usługi rozwojowej,
 - d) przewidywane zaangażowanie Usługobiorcy m.in. w zakresie przygotowywania i udostępniania dokumentów i materiałów roboczych, udziału w spotkaniach, konsultacjach lub szkoleniach w trakcie realizacji usługi rozwojowej,
 - e) imię i nazwisko oraz dane kontaktowe koordynatora usługi rozwojowej.
4. Przedstawiona oferta jest omawiana z Usługobiorcą w celu weryfikacji jej adekwatności do potrzeb i możliwości Usługobiorcy, tj. co najmniej uzgodnienia oczekiwanych efektów oraz szczegółowego zakresu i metod pracy. W sytuacji, gdy przedstawiona oferta odbiega od oczekiwań Usługobiorcy, przeprowadzana jest ponowna analiza potrzeb (w całości lub w części).
5. Przed przystąpieniem do realizacji usługi rozwojowej Usługodawca uzgadnia z Usługobiorcą warunki realizacji usługi rozwojowej, w tym co najmniej miejsce, czas trwania i harmonogram realizacji usługi rozwojowej. Następnie podpisywana jest Umowa, która precyzyjnie określa prawa i obowiązki Usługobiorcy i Usługodawcy.

V. REALIZACJA USŁUGI

1. Usługa rozwojowa świadczona jest na podstawie podpisanej Umowy, zgodnie z uzgodnionym harmonogramem realizacji usługi.
2. Realizacja usługi odbywa się przy zastosowaniu form oraz metod pracy adekwatnych do określonych celów i zakładanych rezultatów usługi oraz poziomu kompetencji Uczestników, zgodnie z najlepszą wiedzą i praktyką. Stosowane przez Usługodawcę formy pracy to np.: konsultacje indywidualne, warsztaty moderowane, szkolenia, prezentacje.
3. W celu zapewnienia najwyższej jakości merytorycznej usługi, każdorazowo Usługodawca wyznacza opiekuna merytorycznego pełniącego nadzór nad realizacją danej usługi rozwojowej. Opiekun stale współpracuje z Usługobiorcą i odpowiada za zapewnienie rzetelności treści i adekwatnych do wyznaczonych celów metod pracy.
4. W celu zapewnienia najwyższej jakości organizacyjnej usługi, każdorazowo Usługodawca wyznacza koordynatora organizacyjnego odpowiedzialnego za zarządzanie informacją, kontakt z klientem i organizację usługi.
5. Wszystkie osoby wyznaczone przez Usługobiorcę do realizacji usługi rozwojowej posiadają doświadczenie zawodowe, wykształcenie i kwalifikacje odpowiednie do pełnionych funkcji i do zakresu tematycznego prowadzonej usługi. Każdy z członków kadry aktywnie uczestniczy w działaniach rozwojowych i aktualizuje własne kompetencje, a także wnosi wkład w popularyzację wiedzy i wymianę dobrych praktyk.
6. Miejsce i sposób świadczenia usługi rozwojowej każdorazowo uzgadniany jest z Usługobiorcą. Niezależnie od tego, po czyjej stronie leży odpowiedzialność zapewnienia miejsca realizacji usługi rozwojowej, muszą zostać spełnione następujące warunki:
 - a) miejsce świadczenia usługi jest dostosowane do jej specyfiki i nie wpływa negatywnie na realizację wyznaczonych celów;
 - b) istnieje możliwość – wtedy, gdy jest to potrzebne – na zachowanie poufności rozmowy;
 - c) pomieszczenie, w którym świadczona jest usługa umożliwia zapewnienie komfortu Uczestników i higienę pracy umysłowej (powierzchnia odpowiednia do liczby osób, dostęp do światła dziennego i sztucznego oświetlenia, komfortowa temperatura powietrza, brak hałasu z zewnątrz, czystość, dostęp do zaplecza sanitarnego, umeblowanie i dostęp do różnorodnych środków i materiałów niezbędnych do realizacji usługi).

VI. EWALUACJA

1. W odniesieniu do zakładanych i uzgodnionych z Usługobiorcą celów, Usługodawca prowadzi ocenę rezultatów usługi rozwojowej. Stosowane przez Usługodawcę metody ewaluacji obejmują m.in.: wywiad telefoniczny, ankietę.
2. Wyniki oceny udostępniane są kadrze prowadzącej usługę oraz Usługobiorcy.

VII. POSTĘPOWANIE W SYTUACJACH NIEPRZEWIDZIANYCH

W przypadku wystąpienia przyczyn niezależnych od Usługodawcy bądź Usługobiorcy i niemożliwości realizowania usługi w założonym terminie i zakresie, Usługodawca i Usługobiorca wspólnie określą nowe terminy i nowy zakres usługi.

VIII. REKLAMACJE

1. W przypadku niezadowolenia z usługi Usługobiorca ma prawo złożyć reklamację.
2. Reklamacja dotycząca usługi rozwojowej musi zostać złożona w formie pisemnej i przesłana listem poleconym na adres Usługodawcy wskazany w Regulaminie albo złożona pod tym adresem osobiście w ciągu 7 dni od daty zakończenia świadczenia usługi. Za datę złożenia reklamacji uznaje się datę stempla pocztowego albo datę złożenia reklamacji osobiście.
3. Zgłoszenie reklamacyjne powinno zawierać co najmniej:
 - a) imię i nazwisko Uczestnika,
 - b) adres siedziby/miejsce zamieszkania Uczestnika (lub adres do korespondencji),
 - c) przedmiot reklamacji (numer umowy, na podstawie której usługa była realizowana),
 - d) uzasadnienie dla złożenia reklamacji (szczegółowo opisane powody reklamacji),
 - e) oczekiwania Uczestnika co do sposobu rozpatrzenia reklamacji oraz dane kontaktowe osoby odpowiedzialnej za zgłoszenie (imię i nazwisko, adres e-mail, nr telefonu) .
4. Zgłoszona reklamacja będzie rozpatrzona przez Usługodawcę w terminie 14 dni od dnia jej otrzymania.
5. O decyzji co do sposobu rozpatrzenia złożonej reklamacji (czy zostaje uznana, a jeśli tak – to w jaki sposób będzie rozpatrzona) Usługobiorca informuje Usługobiorcę zgodnie z danymi kontaktowymi podanymi w zgłoszeniu reklamacyjnym, tj. telefonicznie lub drogą elektroniczną za pomocą wiadomości e-mail.
6. W przypadku pozytywnego rozpatrzenia reklamacji, Usługodawca formę rekompensaty każdorazowo ustala z Usługobiorcą. W zależności od przedmiotu reklamacji rekompensatę może stanowić np. ponowna analiza potrzeb, analiza opisu kwalifikacji przez drugiego doradcę, dodatkowa konsultacja, dodatkowe materiały itp.
7. W przypadku braku podstaw do pozytywnego rozpatrzenia reklamacji, Usługodawca przedstawi Usługobiorcy uzasadnienie swojego stanowiska.
8. Usługodawca zastrzega sobie prawo do pozostawienia reklamacji bez rozpatrzenia, jeżeli zostanie ona złożona po upływie terminu, o którym mowa w ust. 1 powyżej, będzie wynikać z nieznamości postanowień Regulaminu, bądź nie będzie zawierała któregokolwiek z elementów, o których mowa w ust. 3 lit. a) – e).

IX. OCHRONA DANYCH I PRAWA AUTORSKIE

1. Wszelkie materiały powstałe na użytek i w trakcie realizacji usługi rozwojowej chronione są prawem autorskim, a kwestia ich wykorzystywania, co do zasady, określona jest w Umowie.
2. Materiały określone w ust. 1 Usługobiorca i/lub Uczestnik może przechowywać oraz używać wyłącznie na swój użytek w celach niekomercyjnych, z zachowaniem informacji o źródle pochodzenia tych materiałów.
3. O ile Umowa nie stanowi inaczej, wykorzystanie materiałów określonych w ust. 1 w innych celach niż wskazane w ust.2 lub na użytek komercyjny, wymaga każdorazowo pisemnej zgody Usługodawcy.

X. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Niniejszy Regulamin wchodzi w życie w dniu 02.11.2020 i zostaje wprowadzony na czas nieokreślony.
2. Usługodawca zastrzega sobie prawo do zmiany Regulaminu. Wszelkie zmiany obowiązują od daty opublikowania na stronie internetowej www.mabea.pl.
3. W sprawach nieuregulowanych Umową zastosowanie mają odpowiednie przepisy prawa.
4. Spory wynikłe na tle Umowy, w razie braku możliwości ich polubownego rozwiązania, rozstrzygał będzie sąd właściwy dla siedziby Usługodawcy.