

# Regulamin szkoleń i warsztatów

## Podstawowe informacje

### Dane firmy organizującej szkolenia

POGO Design  
Ul. Górna Wilda 70/12  
61-564 Poznań  
Nip: 7831801054

### Dane kontaktowe

Numer telefonu: +48 693 160 410  
Adres email: [kontakt@pogodesign.pl](mailto:kontakt@pogodesign.pl)  
Adres FB: <https://www.facebook.com/pogodesignandstrategy/>  
Adres LinkedIn: <https://www.linkedin.com/company/pogodesignandstrategy/>  
Adres www: [www.pogodesign.pl](http://www.pogodesign.pl)

### Ogólne założenia uczestnictwa w szkoleniach

Przepisy tego Regulaminu są częścią zgłoszenia uczestnictwa w szkoleniach, webinarach oraz innych wydarzeniach organizowanych przez POGO Design i obowiązują wszystkich Uczestników. Uczestnik to osoba prywatna lub pracownik firmy, instytucji bądź organizacji, która zgłosiła chęć uczestnictwa w szkoleniu. Przesłanie zgłoszenia udziału w szkoleniu jest równoznaczne z zaakceptowaniem tego Regulaminu.

## Płatności i zgłoszenia

### Zgłoszenie uczestnictwa w szkoleniu

Zgłoszenie na szkolenie może zostać zrealizowane mailowo na adres [kontakt@pogodesign.pl](mailto:kontakt@pogodesign.pl), za pośrednictwem strony WWW na której zbierane są zgłoszenia na szkolenie lub innych kanałów komunikacji opisanych w tym regulaminie.

Po otrzymaniu formularza zgłoszenia Organizator skontaktuje się z Uczestnikiem za pośrednictwem poczty elektronicznej w celu potwierdzenia rezerwacji miejsca szkoleniowego. Potwierdzenie rezerwacji następuje maksymalnie w ciągu 2 dni roboczych po otrzymaniu formularza.

Przesłanie formularza zgłoszeniowego jest równoznaczne z zawarciem umowy pomiędzy Organizatorem a Uczestnikiem, a także niesie ze sobą obowiązek zapłaty za uczestnictwo w szkoleniu.

## **Informacje organizacyjne dotyczące szkolenia**

Wszelkie informacje organizacyjne (miejsce szkolenia, harmonogram zajęć) Organizator przesyła Uczestnikowi w formie elektronicznej co najmniej na 7 dni przed terminem szkolenia na adres e-mail wskazany przez Uczestnika w formularzu zgłoszenia.

## **Rezygnacja z uczestnictwa**

Rezygnacja z uczestnictwa niezależnie od przyczyn powinna zostać zgłoszona w formie elektronicznej na adres wykorzystany w komunikacji przez Organizatora. Rezygnacje zgłoszone w innej formie lub terminie niż wyżej podane nie zostaną uwzględnione.

Rezygnacja do 30 dni przed terminem szkolenia uprawnia do zwrotu 90% kosztów szkolenia.

Rezygnacja później niż 30 dni ale wcześniej niż 7 dni przed terminem szkolenia uprawnia do zwrotu 50% kosztów szkolenia.

Rezygnacja później niż 7 dni przed terminem szkolenia nie uprawnia do zwrotu kosztów szkolenia.

## **Zmiana terminów szkoleń**

Organizator zastrzega sobie możliwość odwołania lub przesunięcia terminu szkolenia w sytuacji, gdy nie zostanie osiągnięta wystarczająca liczba uczestników (tj. 8 osób).

Jeżeli Organizator odwołuje szkolenie, to Uczestnikowi przysługuje zwrot w wysokości 100% wpłaconej kwoty, w ciągu 7 dni od przekazania informacji Uczestnikowi.

Organizator ma prawo odwołać zaplanowany termin szkolenia również w przypadku zaistnienia sytuacji losowych, których nie dało się wcześniej przewidzieć np. choroba trenera, trudności komunikacyjne lub inne zdarzenia losowe.

## **Zmiana miejsca szkolenia**

Organizator zastrzega sobie prawo do zmiany miejsca (w obrębie tej samej miejscowości), w którym odbędzie się szkolenie, na obiekt o takim samym lub wyższym standardzie o czym poinformuje Uczestnika najpóźniej na 7 dni przed rozpoczęciem szkolenia.

W przypadku sytuacji epidemicznych lub klęsk żywiołowych organizator zastrzega sobie prawo do zmiany formy realizacji szkolenia na cyfrową w oparciu o wspólną zdalną pracę uczestników.

## **Koszt uczestnictwa w szkoleniu i warunki płatności**

Obowiązującym sposobem płatności jest przedpłata przed szkoleniem. Opłatę za udział w szkoleniu należy wykonać przelewem na rachunek bankowy:

90 1950 0001 2006 0169 7315 0002

Wysłanie zgłoszenia jest równoznaczne z akceptacją niniejszych warunków oraz upoważnia Organizatora do wystawienia faktury bez składania podpisu przez osobę upoważnioną ze strony Uczestnika. Faktura zostanie przesłana drogą elektroniczną na wskazany przez Uczestnika adres.

Opłata obejmuje koszt uczestnictwa w szkoleniu, materiały szkoleniowe, przerwy kawowe, lunch oraz dokument potwierdzający udział w szkoleniu w formie dyplomu.

## **Darmowe wydarzenia**

Wydarzenia darmowe podlegają tym samym zasadom organizacji, przetwarzania danych oraz zasady związane ze zmianą oraz odwołaniem. Jedyna różnica to fakt, że nie pobieramy za nie opłat.

## **Dane osobowe**

### **Zbierane informacje**

Zbieramy tylko te niezbędne informacje.

1. Adresy e-mail, pobierane za pomocą formularzy elektronicznych na stronach szkoleń w momentach, w których:
  - a. Zamawiasz bilet na jedno z wydarzeń, które obsługuję,

- b. Rejestrujesz się na listę mailingową związaną z przyszłymi warsztatami i wydarzeniami,
  - c. Rejestrujesz się na ogólną listę mailingową.
2. Adresy email, imiona i nazwiska, a także informacje o miejscu pracy klientów, którzy napisali do mnie osobiście. Informacje o miejscu pracy dedukuję na podstawie adresów e-mail.
3. Opinie i recenzje warsztatów i wydarzeń, które pobieram za pomocą rozsyłanych do uczestników tych wydarzeń ankiet i z recenzji na stronie Facebook.
4. Okazjonalnie dane dotyczące twojej kariery zawodowej w ankietach — bez pytania cię o nazwę miejsca pracy.
5. Dane księgowo, które umożliwiają wystawianie faktur.
6. Numery kont bankowych organizacji i osób indywidualnych, które wpłacają pieniądze na poczet wystawionych faktur.

Jeżeli na jakimkolwiek etapie interakcji z tobą chcemy pobrać inny rodzaj informacji, jasno cię o tym uprzedzimy i poprosimy o zgodę.

## **Jak są wykorzystywane zebrane informacje**

Informacje wymienione w poprzednim paragrafie wykorzystujemy do kontaktu z tobą poprzez email. Sięgamy po nie w momencie, w którym przygotowuję się do sprzedaży biletów na nowe wydarzenie, albo zakomunikować Tobie coś interesującego.

## **Systemy używane do komunikacji**

1. Facebook
2. YouTube
3. Twitter
4. LinkedIn
5. Slack
6. Strony obsługiwane przez system Landingi.com
7. Google Mail (Gmail)
8. Google Drive
9. Mailchimp
10. MailerLight
11. Google Analytics

Jeżeli interesuje cię zgodność tych systemów z dyrektywą GDPR/RODO, odwiedź indywidualne strony tych organizacji. Ze swojej strony upewniamy się, że każdy wykorzystany przeze mnie mechanizm jest zgodny z GDPR lub Privacy Shield, które gwarantuje zgodność z ustawą dla organizacji, które swoje siedziby mają poza granicami Unii Europejskiej.

## **Które z wykorzystywanych systemów przechowują twoje dane?**

Dane, do których mamy bezpośredni dostęp i, które leżą w zakresie naszych zainteresowań przechowywane są przez:

1. Google Mail, który służy jako program pocztowy — za jego pomocą wysyłam maile do ciebie, kiedy prowadzimy konwersację indywidualną.
2. Google Drive, w którym przechowujemy dane opisane w punkcie 1 (Jakie informacje o tobie zbieramy i przechowujemy).
3. Mailchimp, który przechowuje adresy email, imiona i nazwiska oraz informację o kodach zniżkowych dla subskrybentów list emailowych.
4. Landingi.pl i jego baza danych, która przechowuje informacje o formularzach wysłanych przez stronę bootcamp.cux.io i służy do zbierania leadów.
5. FreeAgent, który przechowuje informacje księgowe o moich klientach.
6. Google Analytics, który przechowuje informacje o ruchu na stronie internetowej bootcamp.cux.io. W tym systemie włączyłem ustawienie “anonymise IP”, które oznacza, że twój adres IP nie będzie przechowywany.

## **Czas przechowywania danych**

Wszystkie dane opisane powyżej przechowujemy bezterminowo.

## **Usunięcie danych lub ich pobranie**

Twoje dane są twoją własnością i masz nad nimi pełną kontrolę. Jeżeli chcesz sprawdzić, jakie dane przechowujemy na twój temat i gdzie, to napisz do zapytanie na adres [andrzejpyra@gmail.com](mailto:andrzejpyra@gmail.com). Zrób to samo, jeżeli chcesz usunąć je ze wszystkich systemów, które je przechowują i, które pozostają pod moją kontrolą (patrz punkt 5, Które z wykorzystywanych systemów przechowują twoje dane?).

Zobowiązujemy się odpowiedzieć na twoje żądanie wglądu lub usunięcia danych w terminie do 30 dni roboczych.

## **Procedura reklamacji**

### **Cel i zakres procedury**

Celem niniejszej procedury jest zapewnienie sprawnego przeprowadzenia procesu reklamacji oraz analiza przyczyn reklamacji lub niezgodności oraz podjęcie działań korygujących i zapobiegawczych.

## Definicje i oznaczenia

WŁ: Właściciel  
DM: Dyrektor merytoryczny  
OK: Opiekun klienta  
T: Trener

## Właściciel procesu

Właściciel

## Odpowiedzialność

OK odpowiada za:

- przyjęcie reklamacji
- rozpatrzenie zasadności zgłoszenia reklamacji na poziomie formalnym
- rozpatrzenie zasadności zgłoszenia reklamacji na poziomie merytorycznym
- kontakt z trenerem i wspólne ustalenie rekompensaty
- w przypadku braku możliwości znalezienie satysfakcjonującego rozwiązania za przekazanie sprawy do DM
- zamknięcie procesu reklamacyjnego

T odpowiada za:

- rozpatrzenie zasadności zgłoszenia reklamacji na poziomie merytorycznym
- kontakt z OM i wspólne ustalenie rekompensaty
- DM odpowiada za:
- kontrolę jakości usług szkoleniowych
- akceptację ustaleń zawartych między klientem a OM
- ostateczną decyzję dotyczącą akceptacji wypracowanego rozwiązania
- analizowanie przyczyn reklamacji lub niezgodności oraz podejmowanie działań korygujących i zapobiegawczych

## Opis postępowania

5.1. Przebieg procesu reklamacji

1. Zarejestrowanie reklamacji zgłoszonej w ustawowym w formie pisemnej przesłanej pocztą elektroniczną na adres kontakt@pogodesign.pl
2. Przeanalizowanie reklamacji pod względem formalnym przez OK
  - a. Akceptacja formalna reklamacji i przekazanie do analizy merytorycznej
  - b. Odrzucona bez rozpatrywania z powodu braków formalnych
3. Analiza reklamacji pod względem merytorycznym przez OK we współpracy z T
  - a. Akceptacja merytoryczna reklamacji i przekazanie do rozpatrzenia
  - b. Nieuznanie reklamacji
4. Ustalenie propozycji rekompensaty i przedstawienie jej klientowi
  - a. Akceptacja przez klienta propozycji rekompensaty i zamknięcie procesu reklamacyjnego
  - b. Brak akceptacji i przekazanie sprawy do DM
5. Przeanalizowanie przez DM dotychczasowego przebiegu procesu reklamacji
6. Kontakt z klientem w celu ustalenia propozycji rekompensaty
7. Zamknięcie procesu reklamacji
8. Podjęcie działań korygujących

## 5.2. Terminy

1. Każdy Klient ma prawo do złożenia reklamacji dotyczących usług szkoleniowych w terminie 14 dni roboczych od daty zakończenia szkolenia
2. Termin do rozpatrzenia reklamacji wynosi 14 dni roboczych licząc od dnia zarejestrowania reklamacji do przekazania klientowi informacji o jej akceptacji i rekompensacie lub jej odrzuceniu.

W przypadku braku akceptacji propozycji rekompensaty złożonej przez OK i przekazaniu reklamacji do DM, termin wydłuża się o kolejne 14 dni roboczych licząc od dnia otrzymania informacji o braku akceptacji. Jeżeli reklamacja nie zostanie rozpatrzona w ciągu 14 dni roboczych to uznaje się ją za uznaną. Jeżeli klient nie zaakceptuje propozycji rekompensaty przez 14 dni roboczych, to uznaje się, że propozycja rekompensaty została uznana przez klienta.

## 6. Dokumenty związane z funkcjonowaniem procedury

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.