

Regulamin i polityka prywatności

I. Regulamin świadczenia usług szkoleniowych przez Grupę Szkoleniową SOLBERG Sp. z o.o. www.solberg-szkolenia.pl

Informacje wstępne:

Niniejszy regulamin określa zasady korzystania z platformy szkoleniowej dostępnej pod adresem <https://solberg-szkolenia.pl>, a w szczególności warunki i zasady dokonywania zakupów kursów/warsztatów i szkoleń dostępnych w ramach platformy oraz tryb reklamacyjny.

Właścicielem i administratorem platformy <https://solberg-szkolenia.pl> jest Grupa Szkoleniowa SOLBERG Sp. z o.o. z siedzibą w 43-430 Skoczów, ul. Powiśle 2,

Definicje:

Platforma – miejsce, w którym użytkownik, może dokonać zakupu kursu/szkolenia poprzez wypełnienie formularza zgłoszeniowego.

Usługodawca – Grupa Szkoleniowa SOLBERG Sp. z o.o. z siedzibą w 43-430 Skoczów, ul. Powiśle 2,

Klient - osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, której odrębna ustawa przyznaje zdolność prawną, zamawiająca produkty i/lub usługi wskazane w poniższy sposób.

Klient, który wypełnił formularz rejestracyjny zawierając tym samym Umowę z Usługodawcą i dokonał płatności za kurs, względnie osoba wskazana przez podmiot opłacający kurs czy szkolenia jako jego uczestnik.

Klient, który dokonał zgłoszenia drogą elektroniczną (e-mail).

Klient, który dokonał zgłoszenia telefonicznego i potwierdził drogą e-mail zgłoszenie, odpowiadając na e-mail wysłany przez pracownika Grupy Szkoleniowej SOLBERG Sp. z o.o.

Klient, który wypełnił kartę zgłoszenia i przesłał jej skan drogą e-mail lub faxem.

Uczestnik szkolenia – zamawiająca szkolenie lub uczestnik szkolenia wskazany w zgłoszeniu.

Kurs /szkolenie/warsztat – dostępny za pośrednictwem platformy zestaw jednostek szkoleniowych, które może Użytkownik/Kursant nabyć, wraz z jego planem i szczegółowym opisem kursu.

Umowa - zaakceptowany i podpisany przez klienta formularz zgłoszeniowy wraz z niniejszym regulaminem.

1. Warunki rekrutacji i rejestracji.

1. Zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa Usługodawca (Grupa Szkoleniowa SOLBERG Sp. z o.o. z siedzibą w 43-430 Skoczów, ul. Powiśle 2) świadczy usługi szkoleniowe.
2. Warunkiem rozpoczęcia korzystania z kursów i szkoleń płatnych i darmowych w ramach usług realizowanych przez Grupę Szkoleniową SOLBERG Sp. z o.o. jest zgłoszenie za pomocą dostępnych opcji zgłoszenia:
 - wypełnienie formularza „zgłoszenie on-line” co jest jednoznaczne z akceptacją regulaminu,
 - przesłanie wypełnionej karty zgłoszenia, co jest jednoznaczne z akceptacją regulaminu,
 - wysłanie e-maile zawierającego zgłoszenie, co jest jednoznaczne z akceptacją regulaminu,
 - zgłoszenie telefoniczne- potwierdzone e-maile, co jest jednoznaczne z akceptacją regulaminu.
3. Klient oświadcza, że zapoznał się z formularzem oraz regulaminem, przyjmuje do wiadomości, że wspólnie stanowią one umowę pomiędzy klientem a Grupą Szkoleniową SOLBERG Sp. z o.o.
4. Potwierdzenie przyjęcia zgłoszenia klient otrzymuje na wskazany w zgłoszeniu e-mail lub telefon.
5. Z chwilą wypełnienia formularza „zgłoszenie on line”, wysłaniem karty zgłoszenia, wysłaniem e-maile zawierającego zgłoszenie czy potwierdzenie e-mail zgłoszenia telefonicznego lub wysłaniem zapytania następuje zapisanie Użytkownika na newsletter. Użytkownik/Kursant może zrezygnować z newslettera w każdym czasie poprzez wysłanie na adres mailowy

2. Warunki finansowe.

1. Zgłaszając udział na szkolenie za pomocą dostępnych opcji zgłoszenia (patrz punkt 2 warunków zgłoszenia) zobowiązują do uiszczenia umówionej opłaty za kurs/szkolenie. Opłata następuje przelewem na konto Grupa Szkoleniowa SOLBERG Sp. z o.o.: na postawie wystawionej faktury pro forma i potwierdzenia przyjęcia na szkolenie lub potwierdzeniu przyjęcia szkolenia do realizacji.
2. Fakturę pro forma klient otrzymuje razem w e-maile potwierdzającym przyjęcie zgłoszenia i stanowi ona załącznik do e-maile z potwierdzeniem zgłoszenia.
3. Opłatę za szkolenie uiszczamy zgodnie z terminem na wysłanej faktury pro forma. Brak opłaty w terminie może spowodować wykreśleniem Użytkownika z Kursu /szkolenia.
4. Klient zobowiązuje się zapłacić Grupie Szkoleniowej SOLBERG Sp. z o.o. za zamówione produkty i/lub usługi kwotę w wysokości i terminie, określonym w formularzu. To samo dotyczy płatności ratalnej. W razie nie wywiązania się z obowiązku płatności którejkolwiek z rat w terminie wymagalności, całość pozostałej do uiszczenia kwoty staje się wymagalna w pierwszym dniu następującym po dniu płatności raty określonym w formularzu.
5. Płatności z tytułu wykonania niniejszej umowy powinny być dokonane w formie i w sposób wskazany w potwierdzeniu przyjęcia zgłoszenia.
6. W przypadku zakupu szkolenia na rzecz osoby trzeciej, Klient jest zobowiązany poinformować tę osobę o postanowieniach Umowy, Regulaminu i szczegółach zakupionego szkolenia. Akceptując Regulamin Klient oświadcza, że poinformował o treści Regulaminu osobę trzecią, uzyskując jej akceptację w tym zgodę na utrwalanie i rozpowszechnianie wizerunku osoby trzeciej uczestniczącej w szkoleniu, zgodnie z ust. 4

3. Odstąpienie od umowy.

1. Klient może odstąpić od Umowy w terminie 14 dni od dnia jej zawarcia bez podania jakiegokolwiek przyczyny.
2. Skorzystanie z prawa odstąpienia od umowy wymaga poinformowania Grypy Szkoleniowej SOLBERG Sp. z o.o. na adres podany w pkt. 1 lub za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres biuro@solberg-szkolenia.pl o odstąpieniu od Umowy zakupu usługi i/lub produktów wymienionych w niniejszej Umowie. Odstępując od umowy Klient może skorzystać z formularza stanowiącego załącznik nr 2 do ustawy o prawach konsumentach z 30 maja 2014 r. (Dz. U. Z 2014 poz. 287 z późn. zm.)
3. W przypadku odstąpienia Klienta od Umowy za pomocą poczty elektronicznej, Grupa Szkoleniowa SOLBERG Sp. z o.o. niezwłocznie prześle potwierdzenie otrzymania informacji o odstąpieniu od umowy.
4. W przypadku odstąpienia od umowy Grupa Szkoleniowa SOLBERG Sp. z o.o. zwróci klientowi wpłaconą kwotę w ciągu czternastu (14) dni od dnia otrzymania odstąpienia.
5. W przypadku nieuczestniczenia w zakupionym warsztacie/szkoleniu, które się odbyło w terminie zakupionym przez Klienta, Klient traci możliwość wzięcia udziału w tym warsztacie/szkoleniu, chociażby Grupa Szkoleniowa SOLBERG Sp. z o.o. kwoty zgłoszonym uczestnikom.

4. Zmiana terminu wydarzenia.

1. Klient ma możliwość jednorazowego przeniesienia terminu warsztatu/szkolenia do 5 dni przed szkoleniem.
2. Przeniesienie terminu uzależnione jest od posiadania przez Grupę Szkoleniową SOLBERG Sp. z o.o. wolnych miejsc na warsztacie/szkolenie.
3. W przypadku braku dodatkowych terminów danego warsztatu/szkolenia istnieje możliwość zmiany zakupionego warsztatu/szkolenia na inne dostępne w aktualnej ofercie Grupy Szkoleniowej SOLBERG Sp. z o.o., pod warunkiem wyrównania różnicy w cenach przez Klienta. Nadpłaty wynikające z zakupionych wcześniej szkoleń nie będą zwracane. O tym czy dany przypadek jest uzasadniony decyduje Grupa Szkoleniowa SOLBERG Sp. z o.o..
4. W przypadku zapisu na warsztacie/szkolenia i nie stawienia się uczestnika – zapisana osoba/instytucja/firma pokrywa koszty niezależnie od czynników wpływających na nieobecność.
5. Uczestnik ma możliwość zamiany terminu udziału za dopłatą jak w pkt 1. Zgłoszenie jest jednoznaczne z tym, że zgłaszający uiszcza opłatę za warsztacie/szkolenie, co oznacza, że nie ma możliwości zwrotu wpłaconych środków i Uczestnik jest zobowiązany do opłacenia zamówionego warsztatu/szkolenia.

5. Anulowanie oraz zmiany usług przez Grupę Szkoleniową SOLBERG Sp. z o.o.

1. Grupa Szkoleniowa SOLBERG Sp. z o.o. może odwołać warsztacie/szkolenia, z powodów niezawinionych przez Grupę Szkoleniową SOLBERG Sp. z o.o. oraz wystąpienia siły wyższej, w tym choroby prowadzącego, zawiadamiając o tym Klienta na piśmie lub za pomocą poczty elektronicznej.
2. W przypadku, o którym mowa powyżej, Klient jest uprawniony do odstąpienia od Umowy w części dotyczącej odwołanego warsztatu/szkolenia oraz do żądania zwrotu kwoty wpłaconej za odwołane warsztacie/szkolenia w terminie trzydziestu (30) dni od chwili zawiadomienia o odwołaniu Wydarzenia.
3. Grupa Szkoleniowa SOLBERG Sp. z o.o. zastrzega sobie prawo, zmiany daty, czasu, oraz miejsca warsztatu/szkolenia.
4. Grupa Szkoleniowa SOLBERG Sp. z o.o. nie ponosi żadnej odpowiedzialności za straty poniesione przez Klientów związane z przełożeniem bądź odwołaniem warsztatu/szkolenia powstałych z powodów niezawinionych przez Grupę Szkoleniową SOLBERG Sp. z o.o. lub na skutek działania siły wyższej. Grupa Szkoleniowa SOLBERG Sp. z o.o. nie ponosi odpowiedzialności za koszty poniesione z tytułu przedpłat dokonanych na rzecz hotelu czy z tytułu dojazdu na szkolenie.

6. Przeniesienie prawa - zmiana uczestnika szkolenia.

1. Przeniesienie prawa, do skorzystania z zakupionego warsztatu/ szkolenia na wskazaną osobę możliwe jest pod warunkiem powiadomienia Grupy Szkoleniowej SOLBERG Sp. z o.o. najpóźniej na 3 dni roboczych przed planowanym terminem warsztatu/szkolenia.
2. Powiadomienie o, którym mowa w pkt. 6 podpunkt 1 powinno zawierać:
 - a) imię i nazwisko oraz numer telefonu osoby chcącej przenieść prawa na inną osobę,
 - b) planowany termin wydarzenia,
 - c) imię i nazwisko numer telefonu oraz adres e-mail osoby, na którą przenoszone są prawa.
3. Powiadomienie o, którym mowa w punkcie w pkt. 6 podpunkt 1 poprzedzającym powinno zostać dokonane za pomocą poczty elektronicznej na adres: biuro@solberg-szkolenia.pl

7. Własność intelektualna.

1. Prawa własności intelektualnej wykorzystywane podczas lub w związku z produktem i/lub usługą, są własnością Grupy Szkoleniowej SOLBERG Sp. z o.o. Prawa własności intelektualnej w tym zakresie nie są przenoszone na Klienta.
2. Materiały przekazane lub udostępnione Klientowi mogą być przez niego wykorzystywane wyłącznie do użytku osobistego w celach edukacyjnych i szkoleniowych. Klient nie ma prawa powielać materiałów oraz przekazywać materiałów ani jakichkolwiek innych przedmiotów stanowiących własność intelektualną Grupy Szkoleniowej SOLBERG Sp. z o.o. osobom trzecim.
3. Klient nie jest uprawniony do rejestrowania lub utrwalania przebiegu usługi za pomocą urządzeń rejestrujących dźwięk i obraz.
4. Klient może robić zdjęcia w czasie wydarzeń, w których sam uczestniczy. Zdjęcia te Klient może wykorzystywać tylko w celach prywatnych. W szczególności zaś Klient nie może wykorzystywać zrobionych zdjęć w celach komercyjnych.
5. Zabronione jest prowadzenie przez Klienta szkoleń o treści opartej na wiedzy zdobytej w trakcie wydarzeń, a także stosowanie podobnej do wydarzeń organizowanych przez Grupę Szkoleniową SOLBERG Sp. z o.o. formuły, czy scenariuszy.

8. Koszty dodatkowe.

Zamówienia dodatkowe jak parking, nocleg czy kolacja - ustalane są indywidualnie z Klientem i potwierdzany sposób płatność drogą elektroniczną.

9. Klauzula poufności

„Wykonawca zobowiązuje się do zachowania w tajemnicy wszelkich informacji uzyskanych w związku z zawarciem i wykonywaniem umowy, w szczególności materiałów, dokumentów oraz informacji technicznych, technologicznych, ekonomicznych, finansowych, handlowych, prawnych lub organizacyjnych otrzymanych lub uzyskanych od Zamawiającego w związku ze świadczeniem Usługi w szczególności danych osobowych i kontaktowych klientów, zwanych w dalszej części Umowy „Informacjami poufnymi”. Wykonawca jest uprawniony do przekazywania takich informacji swoim pracownikom i współpracownikom, gdy jest to niezbędne do prawidłowej realizacji umowy”.

10. Reklamacje

1. Klient ma prawo składania reklamacji usługi szkoleniowej, jeżeli nie została ona zrealizowana zgodnie z ofertą szkolenia otwartego lub umową szkolenia zamkniętego.
2. Reklamacja szkolenia zostanie uwzględniona wyłącznie, jeżeli średnia ocen z danej usługi szkoleniowej jest niższa niż 3.5 w skali od 1 do 6 punktów uzyskanej z ankiety oceny szkolenia, zarówno otwartego jak i zamkniętego. Aby uniknąć subiektywnej oceny poszczególnych uczestników szkoleń zaniżających ogólną średnią ocen, wzięte pod uwagę zostaną oceny wszystkich uczestników danego szkolenia, co pozwoli na jego obiektywną ocenę. Reklamacja nie zostanie zatem uwzględniona, w przypadku, gdy średnia ocen ze szkolenia w ankiecie szkoleniowej wynosi równo lub powyżej 3.5., niezależnie od oceny osoby składającej reklamację.

Szczegóły w regulaminie reklamacji

11. Zgoda na wykorzystanie wizerunku.

1. Wyrażam zgodę na warunkach określonych w niniejszym oświadczeniu, do utrwalenia, wykorzystania i rozpowszechniania mojego wizerunku w celach reklamowych przez firmę Grupę Szkoleniową SOLBERG Sp. z o.o.
2. Powyższa zgoda jest nieczym nieograniczona (w tym czasowo i terytorialnie) oraz upoważnia firmę do wielokrotnej publikacji oraz wykorzystania zdjęć na wszelkich znanych w chwili zawarcia umowy polach eksploatacji na których utrwalony jest wizerunek Oświadczającego.
3. Oświadczający niniejszym udziela firmie upoważnienia do udzielania, w imieniu Oświadczającego, zezwolenia na wykorzystywanie wizerunku Oświadczającego utrwalonego na fotografiach na warunkach określonych niniejszym oświadczeniem, innym podmiotom dowolnie wybranym przez firmę (np. fotografowi, grafikowi)
4. Firmie przysługuje wyłączne prawo decydowania o formie i czasie wykorzystywania wizerunku Oświadczającego - w całości lub ewentualnie w postaci dowolnych fragmentów.
5. Rozpowszechnianie wizerunku zgodnie z niniejszym oświadczeniem woli nie wiąże się z obowiązkiem zapłaty na rzecz Oświadczającego ani jakiegokolwiek osoby trzeciej wynagrodzenia lub odszkodowania z tego tytułu.
6. W przypadku zamiaru odwołania niniejszego zezwolenia zobowiązuję się do uprzedniego pokrycia wszelkich kosztów, które wiążą się z odwołaniem mojej zgody (m.in. kosztów wykonania i korekacji fotografii).
7. W sprawach spornych zastosowanie będą miały przepisy prawa polskiego, pod jurysdykcją sądów polskich.

12. Dane osobowe i przetwarzanie danych.

1. Dane osobowe są gromadzone i przetwarzane na potrzeby realizacji przebiegu całego procesu rekrutacji, nauki, walidacji, certyfikacji oraz w celach archiwalnych.
2. Podanie wszystkich danych jest konieczne do przesłania formularza „zgłoszenia on-line”.
3. Podanie niepoprawnych danych powoduje wystawienie błędnego dokumentu.
4. Każda osoba udostępniająca swoje dane osobowe ma prawo dostępu do treści swoich danych oraz ich poprawiania.
5. Administratorem danych osobowych w myśl Ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. (Dz. U. z 2002 r. Nr 101, poz. 926, ze zm.) Grupa Szkoleniowa SOLBERG Sp. z o.o. z siedzibą 43-430 Skoczów, ul. Powiśle 2.
6. Akceptując niniejszy regulamin klient i uczestnicy szkolenia wyraża zgodę na przetwarzanie danych osobowych przez Grupę Szkoleniową SOLBERG Sp. z o.o. z siedzibą 43-430 Skoczów, ul. Powiśle 2. na potrzeby całego procesu kształcenia, zamówionych materiałów w platformie oraz działalności Usługodawcy, zgodnie z przepisami Ustawy z dn. 29.08.1997 r. o ochronie danych osobowych

treść zgody:

Wyrażam zgodę na przetwarzanie moich danych osobowych przez Grupę Szkoleniową SOLBERG Sp. z o.o., ul. Powiśle 2 ; 43-430 Skoczów, e-mail: biuro@solberg-szkolenia.pl, tel. 33 300 31 45. (dalej jako: SOLBERG), w celu korzystania z prowadzonej przez SOLBERG usługi i w tym celu podaję swój adres e-mail. Oświadczam, iż zapoznałam/zapoznałem się z pouczeniem dotyczącym prawa dostępu do treści moich danych i możliwości ich poprawiania. Jestem świadoma/świadom, iż moja zgoda może być odwołana w każdym czasie, co skutkować będzie usunięciem mojego adresu e-mail z listy dystrybucyjnej usługi SOLBERG.

7. Akceptując niniejszy regulamin Kursant/Użytkownik wyraża zgodę na przetwarzanie danych osobowych celach marketingowych drogą elektroniczną (adres e-mail) w celach marketingowych w szczególności na otrzymywanie informacji handlowych i ofert, otrzymywanie artykułów i innych bezpłatnych materiałów szkoleniowych, kodów rabatowych na wybrane produkty w sklepie online, oferty specjalne dla wybranych klientów i inne informacje handlowe na podstawie art. 10 Ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
8. Wyrażenie zgody na postanowienia formularza i regulaminu są równoznaczne z wyrażeniem zgody na utrwalanie i rozpowszechnianie wizerunku osoby uczestniczącej w wydarzeniu, w tym za pomocą aparatu fotograficznego oraz umieszczenia jego wizerunku we wszelkich materiałach cyfrowych oraz drukowanych, w celu prowadzenia działalności informacyjnej, marketingowej, w tym na profilu Facebook Grupy Szkoleniowej SOLBERG Sp. z o. o. , a także na wszelkich innych portalach elektronicznych.

Więcej w polityce prywatności.

DOBRE PRAKTYKI.

Dbając o najwyższą jakość usług szkoleniowych w celu zapewniania jakości realizowanych usług, uczestnicy mają możliwość wypełnienia i wysłania ankiet oceniających szkolenie i prowadzącego.

Firma ma opracowane standardy dobrych praktyk prowadzenia szkoleń, zachowań trenerów oraz procedur obsługi klientowi obiektów w których realizujemy szkolenia.

STANDARDY WYMAGAŃ DLA TRENERÓW:

- doświadczenie w biznesie
- min. 5-letnie doświadczenie zawodowe w zakresie odpowiednim do tematyki nadzorowanych szkoleń
- minimum 2000 godzin szkoleniowych
- wykształceniem (np. wyższe wykształcenie kierunkowe, specjalistyczne kursy i studia podyplomowe, właściwe dla dziedziny certyfikaty i uprawnienia) w zakresie odpowiednim do tematyki szkolenia
- certyfikaty i akredytacje trenerskie

Dodatkowe działania wpływające na dobre praktyki prowadzenia szkoleń.

- prowadzimy takie szkoleń, do których przeprowadzenia możemy zapewnić kompetencje i zagwarantować profesjonalizm dostarczanych przez siebie rozwiązań, trenerów, metod i narzędzi,
- wykonując usługę szkoleniową kierujemy się interesem i dobrem Klienta oraz uczestników/czek szkolenia,
- prezentujemy trenerów podając ich doświadczenie, kompetencje, wykształcenie,
- opisujemy cele, działania, prezentuje efekty realne i możliwe do osiągnięcia na szkoleniu,
- starannie dobieramy miejsce szkolenia,
- informujemy o sukcesach firmy na www, Facebook czy Google+,
- promujemy ofertę i fundusze na portalu społecznościowym Facebook, Google+,
- stale doskonalimy swoje umiejętności i wiedzę,
- rzetelnie przedstawiamy Klientowi zasady naszej pracy i współpracy.

POLITYKA PRYMATNOŚCI I PLIKÓW COOKIES GRUPY SZKOLENIOWEJ SOLBERG Sp. z o.o.

1. Informacje ogólne

1. Niniejsza polityka dotyczy Serwisu www, funkcjonującego pod adresem url: solberg-szkolenia.pl. Polityka prywatności zawiera również informacje dotyczące przetwarzania przez firmę Grupa Szkoleniowa SOLBERG Sp. z o.o. danych osobowych naszych Klientów, osób reprezentujących naszych Klientów biznesowych, współpracowników w zakresie świadczenia usług rozwojowych oraz wszystkich odwiedzających i korzystających z usług naszej strony firmowej.

2. Operatorem serwisu oraz Administratorem danych osobowych jest: Grupa Szkoleniowa SOLBERG Sp. z o.o. ul. Powiśle 2, 43-430 Skoczów.

3. Adres kontaktowy poczty elektronicznej operatora: biuro@solberg-szkolenia.pl

4. Operator jest Administratorem Twoich danych osobowych w odniesieniu do danych podanych dobrowolnie w Serwisie.

5. Serwis wykorzystuje dane osobowe w następujących celach:

- Prowadzenie newslettera
- Prowadzenie systemu komentarzy
- Prowadzenie rozmów typu chat online
- Prowadzenie rozmów telefonicznych
- Obsługa zapytań przez formularz
- Przygotowanie, pakowanie, wysyłka towarów
- Realizacja zamówionych usług
- Prezentacja oferty lub informacji

6. Serwis realizuje funkcje pozyskiwania informacji o użytkownikach i ich zachowaniu w następujący sposób:

- Poprzez dobrowolnie wprowadzone w formularzach dane, które zostają wprowadzone do systemów Operatora.
- Poprzez zapisywanie w urządzeniach końcowych plików cookie (tzw. „ciasteczka”).
- Serwis może zapisać ponadto informacje o parametrach połączenia (oznaczenie czasu, adres IP)

Jakie dane o Tobie zbieramy?

1. Dane zbierane automatycznie Podczas Twojej wizyty na naszej stronie internetowej, automatycznie zbierane są dane dotyczące Twojej wizyty, np. Twój adres IP, nazwa domeny, typ przeglądarki, typ systemu operacyjnego, itp.

2. Dane zbierane, gdy kontaktujesz się z nami Gdy kontaktujesz się z nami za pomocą strony internetowej przekazujesz nam swoje dane osobowe – imię, nazwisko a także numer telefonu oraz adres e-mail.

3. Dane zbierane, gdy kontaktujemy się z wami. Gdy kontaktujemy się z wami mi za pomocą e-maile, telefonu i przekazujesz nam swoje dane osobowe – imię, nazwisko a także numer telefonu oraz adres e-mail.

W jaki sposób wykorzystujemy Twoje dane?

W żadnym wypadku nie będziemy sprzedawali danych zebranych o Tobie podmiotom trzecim. Dane zebrane po wypełnieniu formularza kontaktowego będą wykorzystane wyłącznie do umożliwienia nam realizacji zamówienia oraz skontaktowania się z Tobą.

2. Wybrane metody ochrony danych stosowane przez Operatora

1. Miejsca logowania i wprowadzania danych osobowych są chronione w warstwie transmisji (certyfikat SSL). Dzięki temu dane osobowe i dane logowania, wprowadzone na stronie, zostają zaszyfrowane w komputerze użytkownika i mogą być odczytane jedynie na docelowym serwerze.

2. Operator okresowo zmienia swoje hasła administracyjne.

3. Istotnym elementem ochrony danych jest regularna aktualizacja wszelkiego oprogramowania, wykorzystywanego przez Operatora do przetwarzania danych osobowych, co w szczególności oznacza regularne aktualizacje komponentów programistycznych.

3. Twoje prawa i dodatkowe informacje o sposobie wykorzystania danych

1. W niektórych sytuacjach Administrator ma prawo przekazywać Twoje dane osobowe innym odbiorcom, jeśli będzie to niezbędne do wykonania zawartej z Tobą umowy lub do zrealizowania obowiązków ciążących na Administratorze. Dotyczy to takich grup odbiorców:

- firma hostingowa na zasadzie powierzenia
- operatorzy pocztowi
- operatorzy płatności
- operatorzy systemu komentarzy
- operatorzy rozwiązania typu chat online
- upoważnieni pracownicy i współpracownicy, którzy korzystają z danych w celu realizacji celu działania strony
- firmy, świadczące usługi marketingu na rzecz Administratora

2. Twoje dane osobowe przetwarzane przez Administratora nie dłużej, niż jest to konieczne do wykonania związanych z nimi czynności określonych osobnymi przepisami (np. o prowadzeniu rachunkowości). W odniesieniu do danych marketingowych dane nie będą przetwarzane dłużej niż przez 3 lata.

3. Przysługuje Ci prawo żądania od Administratora:

- dostępu do danych osobowych Ciebie dotyczących,
- ich sprostowania,
- usunięcia,
- ograniczenia przetwarzania,
- oraz przenoszenia danych.

4. Przysługuje Ci prawo do złożenia sprzeciwu w zakresie przetwarzania wskazanego w pkt 3.3 c) wobec przetwarzania danych osobowych w celu wykonania prawnie uzasadnionych interesów realizowanych przez Administratora, w tym profilowania, przy czym prawo sprzeciwu nie będzie mogło być wykonane w przypadku istnienia ważnych prawnie uzasadnionych podstaw do przetwarzania, nadrzędnych wobec Ciebie interesów, praw i wolności, w szczególności ustalenia, dochodzenia lub obrony roszczeń.

5. Na działania Administratora przysługuje skarga do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, ul. Stawki 2, 00-193 Warszawa.

6. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, lecz niezbędne do obsługi Serwisu, zapytań o szkolenia lub skierowania oferty o której mowa w czasie rozmowy telefonicznej z pracownikiem Grupy Szkoleniowej SOLBERG Sp. z o.o.

7. W stosunku do Ciebie mogą być podejmowane czynności polegające na zautomatyzowanym podejmowaniu decyzji, w tym profilowaniu w celu świadczenia usług w ramach zawartej umowy oraz w celu prowadzenia przez Administratora marketingu bezpośredniego.

8. Dane osobowe nie są przekazywane od krajów trzecich w rozumieniu przepisów o ochronie danych osobowych. Oznacza to, że nie przesyłamy ich poza teren Unii Europejskiej.

4. Informacje w formularzach

1. Serwis zbiera informacje podane dobrowolnie przez użytkownika, w tym dane osobowe, o ile zostaną one podane.

2. Serwis może zapisać informacje o parametrach połączenia (oznaczenie czasu, adres IP).

3. Serwis, w niektórych wypadkach, może zapisać informację ułatwiającą powiązanie danych w formularzu z adresem e-mail użytkownika wypełniającego formularz. W takim wypadku adres e-mail użytkownika pojawia się wewnątrz adresu url strony zawierającej formularz.

4. Dane podane w formularzu są przetwarzane w celu wynikającym z funkcji konkretnego formularza, np. w celu dokonania procesu obsługi zgłoszenia serwisowego lub kontaktu handlowego, rejestracji usług itp. Każdorazowo kontekst i opis formularza w czytelny sposób informuje, do czego on służy.

5. Istotne techniki marketingowe

1. Operator stosuje analizę statystyczną ruchu na stronie, poprzez Google Analytics (Google Inc. z siedzibą w USA). Operator nie przekazuje do operatora tej usługi danych osobowych, a jedynie zanonimizowane informacje. Usługa bazuje na wykorzystaniu ciasteczek w urządzeniu końcowym użytkownika. W zakresie informacji o preferencjach użytkownika gromadzonych przez sieć reklamową Google użytkownik może przeglądać i edytować informacje wynikające z plików cookies przy pomocy narzędzia: <https://www.google.com/ads/preferences/>

2. Operator stosuje techniki remarketingowe, pozwalające na dopasowanie przekazów reklamowych do zachowania użytkownika na stronie, co może dawać złudzenie, że dane osobowe użytkownika są wykorzystywane do jego śledzenia, jednak w praktyce nie dochodzi do przekazania żadnych danych osobowych od Operatora do operatorom reklam. Technologicznym warunkiem takich działań jest włączona obsługa plików cookie.

3. Operator stosuje korzysta z piksela Facebooka. Ta technologia powoduje, że serwis Facebook (Facebook Inc. z siedzibą w USA) wie, że dana osoba w nim zarejestrowana korzysta z Serwisu. Bazuje w tym wypadku na danych, wobec których sam jest administratorem, Operator nie przekazuje od siebie żadnych dodatkowych danych osobowych serwisowi Facebook. Usługa bazuje na wykorzystaniu ciasteczek w urządzeniu końcowym użytkownika.

4. Operator stosuje rozwiązanie automatyzujące działanie Serwisu w odniesieniu do użytkowników, np. mogące przesłać maila do użytkownika po odwiedzeniu konkretnej podstrony, o ile wyraził on zgodę na otrzymywanie korespondencji handlowej od Operatora.

8. Informacja o plikach cookies

1. Serwis korzysta z plików cookies.

2. Pliki cookies (tzw. „ciasteczka”) stanowią dane informatyczne, w szczególności pliki tekstowe, które przechowywane są w urządzeniu końcowym Użytkownika Serwisu i przeznaczone są do korzystania ze stron internetowych Serwisu. Cookies zazwyczaj zawierają nazwę strony internetowej, z której pochodzą, czas przechowywania ich na urządzeniu końcowym oraz unikalny numer.

3. Podmiotem zamieszczającym na urządzeniu końcowym Użytkownika Serwisu pliki cookies oraz uzyskującym do nich dostęp jest operator Serwisu.

4. Pliki cookies wykorzystywane są w następujących celach:

1. utrzymanie sesji użytkownika Serwisu (po zalogowaniu), dzięki której użytkownik nie musi na każdej podstronie Serwisu ponownie wpisywać loginu i hasła;

2. realizacji celów określonych powyżej w części "Istotne techniki marketingowe”;

5. W ramach Serwisu stosowane są dwa zasadnicze rodzaje plików cookies: „sesyjne” (session cookies) oraz „stałe” (persistent cookies). Cookies „sesyjne” są plikami tymczasowymi, które przechowywane są w urządzeniu końcowym Użytkownika do czasu wylogowania, opuszczenia strony internetowej lub wyłączenia oprogramowania (przeglądarki internetowej). „Stale” pliki cookies przechowywane są w urządzeniu końcowym Użytkownika przez czas określony w parametrach plików cookies lub do czasu ich usunięcia przez Użytkownika.

6. Oprogramowanie do przeglądania stron internetowych (przeglądarka internetowa) zazwyczaj domyślnie dopuszcza przechowywanie plików cookies w urządzeniu końcowym Użytkownika. Użytkownicy Serwisu mogą dokonać zmiany ustawień w tym zakresie. Przeglądarka internetowa umożliwia usunięcie plików cookies. Możliwe jest także automatyczne blokowanie plików cookies Szczegółowe informacje na ten temat zawiera pomoc lub dokumentacja przeglądarki internetowej.

7. Ograniczenia stosowania plików cookies mogą wpłynąć na niektóre funkcjonalności dostępne na stronach internetowych Serwisu.

8. Pliki cookies zamieszczane w urządzeniu końcowym Użytkownika Serwisu wykorzystywane mogą być również przez współpracujące z operatorem Serwisu podmioty, w szczególności dotyczy to firm: Google (Google Inc. z siedzibą w USA), Facebook (Facebook Inc. z siedzibą w USA), Twitter (Twitter Inc. z siedzibą w USA).

9. Zarządzanie plikami cookies – jak w praktyce wyrażać i cofać zgodę?

1. Jeśli użytkownik nie chce otrzymywać plików cookies, może zmienić ustawienia przeglądarki. Zastrzegamy, że wyłączenie obsługi plików cookies niezbędnych dla procesów uwierzytelniania, bezpieczeństwa, utrzymania preferencji użytkownika może utrudnić, a w skrajnych przypadkach może uniemożliwić korzystanie ze stron www

2. W celu zarządzania ustawienia cookies wybierz z listy poniżej przeglądarkę internetową, której używasz i postępuj zgodnie z instrukcjami:

- Edge
- Internet Explorer
- Chrome
- Safari
- Firefox
- Opera
- Urządzenia mobilne: ◦ Android
- Safari (iOS)
- Windows Phone

Regulamin reklamacji.

§1 POSTANOWIENIA OGÓLNE

Poniższa procedura stanowi regulamin świadczenia usług szkoleniowych i ma na celu wspieranie jakości usług edukacyjnych poprzez ochronę praw klienta jak i instytucji szkoleniowej.

§2 ORGANIZATOR SZKOLEŃ

Organizatorami szkoleń są: Grupa Szkoleniowa SOLBERG Sp. z o.o. ul. Powiśle 2; 43-430 Skoczów

1. Powyższy adres jest równocześnie adresem korespondencyjnym firmy. Adres e-mail to biuro@solberg-szkolenia.pl
2. Firma organizuje zarówno szkolenia otwarte jak i zamknięte, wykonując usługi szkoleniowe z należytą starannością w zakresie i terminach szczegółowo opisanych w przedstawionej i zaakceptowanej ofercie szkolenia.

§3 ZOBOWIĄZANIA STRON

1. Klient ma prawo oczekiwać, że:
 - a) zostaną spełnione założone cele szkolenia,
 - b) zostaną zapewnione komfortowe warunki pracy (jeśli za organizację szkolenia odpowiadała firma szkoleniowa),
 - c) prowadzący będzie posiadał wiedzę merytoryczną i praktyczną dotyczącą zagadnień szkoleniowych,
 - d) prowadzący szkolenie przeprowadzi zajęcia w sposób profesjonalny zgodnie ze specyfiką kształcenia osób dorosłych,
 - e) w czasie szkolenia zostanie zrealizowany zakres merytoryczny i praktyczny szkolenia,
 - f) firma dołoży wszelkich starań, aby dopasować szkolenie do potrzeb klienta, szczególnie w przypadku realizacji szkolenia zamkniętego.
 - g) firma spełni warunki formalne udziału w szkoleniu oraz zawartej umowy, w tym wyda materiały szkoleniowe i certyfikaty uczestnikom.
2. Instytucja szkoleniowa ma prawo oczekiwać, że:
 - a) uczestnicy szkolenia w pełni zaangażują się w proces szkolenia, oraz będą brali udział w ćwiczeniach i zadaniach szkoleniowych, a także dostosują się do wspólnie ustalonych w czasie szkolenia zasad („kontrakt szkoleniowy”).
 - b) uczestnicy dostosują się do ustalonych w czasie szkolenia reguł,
 - c) uczestnicy wypełnią ankiety badania potrzeb w sposób umożliwiający dopasowanie programu szkolenia, a w przypadku szkolenia zamkniętego, klient udostępni wszystkie niezbędne informacje umożliwiające opracowanie programu szkolenia zgodnego z potrzebami.
 - d) w razie zgłoszenia potencjalnie trudnych sytuacji lub zastrzeżeń dotyczących realizacji szkolenia (np. warunków na sali szkoleniowej zapewnionej przez Klienta, która może utrudnić realizację szkolenia) przez trenera lub firmę szkoleniową w formie notatki przed szkoleniem, klient ustosunkuje się do rekomendacji przed szkoleniem, w celu uniknięcia trudnych sytuacji podczas szkolenia, lub też na drodze pisemnej poinformuje o podtrzymaniu swoich ustaleń, co wyklucza późniejszą reklamację.
 - e) uczestnicy przybędą na czas na szkolenie oraz będą brali udział w całości szkolenia, oraz podpiszą się na liście obecności, co zostanie potwierdzone certyfikatem, w przypadku uczestniczenia w 80% czasu szkolenia.
 - f) zostaną spełnione inne formalne warunki umowy,
 - g) w przypadku szkoleń realizowanych w ramach projektów dofinansowanych z funduszy unijnych uczestnicy dopełnią wszystkich formalności przewidzianych regulaminem projektu.
3. **Obowiązki firmy szkoleniowej:**
 - a) Firma szkoleniowa zobowiązuje się do dołożenia wszelkich starań oraz realizacji usług szkoleniowych z należytą starannością, zgodnie z zaakceptowaną ofertą lub umową szkoleniową.
 - b) W przypadku wystąpienia sytuacji nieprzewidzianych firma szkoleniowa podejmie natychmiastowe działania, zgodnie z ustalonymi procedurami.

§4 REKLAMACJE

3. Klient ma prawo składania reklamacji usługi szkoleniowej, jeżeli nie została ona zrealizowana zgodnie z ofertą szkolenia otwartego lub umową szkolenia zamkniętego.
4. Reklamacja szkolenia zostanie uwzględniona wyłącznie, jeżeli średnia ocen z danej usługi szkoleniowej jest niższa niż 3.5 w skali od 1 do 6 punktów uzyskanej z ankiety oceny szkolenia, zarówno otwartego jak i zamkniętego. Aby uniknąć subiektywnej oceny poszczególnych uczestników szkoleń zaniżających ogólną średnią ocen, wzięte pod uwagę zostaną oceny wszystkich uczestników danego szkolenia, co pozwoli na jego obiektywną ocenę. Reklamacja nie zostanie zatem uwzględniona, w przypadku, gdy średnia ocen ze szkolenia w ankiecie szkoleniowej wynosi równo lub powyżej 3.5., niezależnie od oceny osoby składającej reklamację.
5. Skarga lub reklamacja powinna zostać złożona w formie pisemnej na adres: Grupa Szkoleniowa SOLBERG Sp. z o.o., ul. Powiśle 2, 43-430 Skoczów za pośrednictwem poczty tradycyjnej lub poczty elektronicznej na adres: biuro@solberg-szkolenia.pl lub doręczona osobiście do biura firmy.
6. Zgłoszenie reklamacyjne powinno zawierać nazwę firmy oraz imię i nazwisko uczestnika, dane kontaktowe osoby zgłaszającej reklamację, przedmiot reklamacji (nazwa szkolenia, termin i miejsce realizacji), uzasadnienie merytoryczne i formalne reklamacji, oczekiwania wobec firmy szkoleniowej.
7. Reklamację można złożyć najpóźniej w ciągu 7 dni kalendarzowych licząc od dnia zakończenia szkolenia.
8. Organizator szkolenia zastrzega sobie prawo do pozostawienia reklamacji bez rozpatrzenia, jeżeli reklamacja zostanie złożona po przekroczeniu terminu, o którym mowa w pkt. 4.4. niniejszej procedury.
9. Organizator szkolenia ma 14 dni roboczych na rozpatrzenie reklamacji, a w przypadkach wymagających dodatkowych czynności wyjaśniających czas rozpatrywania reklamacji może ulec wydłużeniu maksymalnie do 21 dni roboczych.
10. Organizator szkolenia ma prawo zwrócić się do składającego skargę lub reklamację o dodatkowe pisemne wyjaśnienia.
11. Organizator szkolenia zastrzega sobie prawo do braku odpowiedzi na złożoną reklamację w przypadku, gdy będzie niezrozumiała albo gdy będzie zaprzeczająca zapisom zawartym w umowie lub procedurze zarządzania jakością usług szkoleniowych.

§5 REKOMPENSATA

W przypadku uznania reklamacji w całości lub częściowo, firma szkoleniowa zaproponuje jedną z następujących form rekompensaty:

1. powtórzenie szkolenia w innym terminie,
2. realizacja dodatkowej formy wsparcia, uzupełniającej szkolenie,
3. zniżka 20% na kolejne szkolenie
4. otrzymanie dodatkowych materiałów edukacyjnych

§6 KODEKS CYWILNY

Pozostałe kwestie związane z reklamacją normowane są przez Kodeks Cywilny.