



HOUSE OF IMPACT

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG SZKOLENIOWYCH I ROZWOJOWYCH

House of Impact Sp. z o.o.

Dokument wewnętrzny / regulamin dla klientów i uczestników usług

§ 1. Organizator usług

1. Organizatorem usług szkoleniowych, doradczych i rozwojowych jest:

HOUSE OF IMPACT SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ

ul. Żłota 61 / 101

00-819 Warszawa, Polska

NIP: **5273103049**

KRS: **0001092768**

REGON: **528031457**

dalej jako: **Organizator, House of Impact** albo **HOI**.

2. Regulamin określa zasady organizacji, sprzedaży, realizacji, dokumentowania, ewaluacji i rozliczania usług szkoleniowych, doradczych oraz rozwojowych świadczonych przez House of Impact.
3. Regulamin ma zastosowanie do usług realizowanych na rzecz klientów biznesowych, instytucjonalnych i indywidualnych, w szczególności dla hoteli, restauracji oraz innych podmiotów z branży HoReCa.
4. Regulamin ma zastosowanie również do usług publikowanych, realizowanych lub rozliczanych za pośrednictwem Bazy Usług Rozwojowych, w tym usług objętych dofinansowaniem ze środków publicznych, o ile postanowienia Regulaminu nie pozostają w sprzeczności z Regulaminem BUR, Kartą Usługi, zasadami operatora dofinansowania lub właściwymi przepisami prawa.
5. W przypadku usług realizowanych za pośrednictwem BUR pierwszeństwo mają:

1. obowiązujące przepisy prawa,
2. Regulamin Bazy Usług Rozwojowych,
3. zasady operatora dofinansowania,
4. Karta Usługi opublikowana w BUR,
5. umowa lub zamówienie zawarte z klientem,
6. niniejszy Regulamin.

§ 2. Definicje

Na potrzeby niniejszego Regulaminu stosuje się następujące definicje:

1. **Organizator / HOI / House of Impact** — House of Impact Sp. z o.o., świadcząca usługi szkoleniowe, doradcze i rozwojowe.
2. **Klient** — osoba fizyczna, osoba prawna, jednostka organizacyjna, przedsiębiorca, hotel, restauracja, grupa hotelowa, firma gastronomiczna, instytucja lub inny podmiot zamawiający usługę u Organizatora albo kierujący uczestników do udziału w usłudze.
3. **Uczestnik** — osoba biorąca udział w szkoleniu, warsztacie, konsultacji, audycie, doradztwie lub innej usłudze rozwojowej realizowanej przez Organizatora.
4. **Usługa** — szkolenie, warsztat, konsultacja, doradztwo, audyt, mentoring, usługa rozwojowa, usługa edukacyjna lub inne działanie realizowane przez Organizatora na rzecz Klienta lub Uczestnika.
5. **Usługa szkoleniowa** — usługa mająca na celu rozwój wiedzy, umiejętności, kompetencji, postaw, standardów pracy, jakości obsługi, sprzedaży, komunikacji, zarządzania lub innych kompetencji istotnych dla działalności Klienta.
6. **Usługa rozwojowa** — usługa służąca nabyciu, utrzymaniu, potwierdzeniu lub wzrostowi kompetencji, w tym usługa realizowana za pośrednictwem Bazy Usług Rozwojowych.
7. **BUR / Baza Usług Rozwojowych** — system teleinformatyczny prowadzony przez Polską Agencję Rozwoju Przedsiębiorczości, umożliwiający publikację, wyszukiwanie, ocenę i obsługę usług rozwojowych.
8. **Karta Usługi** — opis usługi opublikowany w BUR lub przygotowany przez Organizatora, określający w szczególności zakres, cel, program, termin, miejsce, formę, warunki udziału, liczbę godzin, osobę prowadzącą, cenę oraz inne istotne parametry usługi.
9. **Operator** — podmiot odpowiedzialny za obsługę dofinansowania, przydzielenie ID wsparcia, weryfikację kwalifikowalności, monitoring, rozliczenie lub kontrolę usług dofinansowanych.
10. **Osoba prowadząca usługę** — trener, konsultant, doradca, ekspert, audytor, mentor lub inna osoba realizująca usługę w imieniu albo na rzecz Organizatora.
11. **Materiały szkoleniowe** — prezentacje, skrypty, ćwiczenia, checklisty, wzory dokumentów, formularze, karty pracy, nagrania, case studies, scenariusze, instrukcje, raporty, podsumowania lub inne treści przekazywane Uczestnikom lub Klientowi w związku z usługą.
12. **Dokumentacja usługi** — dokumenty związane z przygotowaniem, realizacją, potwierdzeniem, ewaluacją, walidacją, reklamacją lub rozliczeniem usługi, w szczególności lista obecności, ankiety, testy, certyfikaty, zaświadczenia, raporty, protokoły, potwierdzenia udziału, korespondencja i dokumentacja BUR.

§ 3. Zakres usług House of Impact

1. House of Impact świadczy usługi szkoleniowe, doradcze i rozwojowe w szczególności w obszarach:
 1. obsługi gościa i klienta,
 2. sprzedaży w hotelarstwie i gastronomii,
 3. standardów pracy operacyjnej,
 4. zarządzania zespołem,
 5. komunikacji wewnętrznej,
 6. przywództwa i kompetencji managerskich,
 7. organizacji pracy działów hotelowych i gastronomicznych,
 8. audytów jakości obsługi,
 9. procesów operacyjnych,
 10. doświadczenia gościa,
 11. współpracy międzydziałowej,
 12. wdrażania standardów i procedur,
 13. rozwoju kompetencji zawodowych i społecznych pracowników branży HoReCa.
2. Usługi mogą być realizowane w formie:
 1. stacjonarnej,
 2. zdalnej w czasie rzeczywistym,
 3. mieszanej,
 4. indywidualnej,
 5. grupowej,
 6. grupowej z elementami pracy indywidualnej,
 7. konsultacyjnej,
 8. warsztatowej,
 9. audytowej,
 10. doradczej.
3. Szczegółowy zakres, forma, termin, miejsce, program, liczba godzin i warunki realizacji danej usługi określone są każdorazowo w ofercie, umowie, zamówieniu, harmonogramie, Karcie Usług lub innych ustaleniach zaakceptowanych przez Strony.

§ 4. Zasady zamawiania usług

1. Usługa może zostać zamówiona w szczególności:
 1. mailowo,
 2. telefonicznie,
 3. poprzez formularz kontaktowy,
 4. poprzez zapytanie ofertowe,
 5. poprzez bezpośredni kontakt handlowy,
 6. poprzez Bazę Usług Rozwojowych,
 7. poprzez operatora dofinansowania,
 8. na podstawie umowy, zamówienia lub zaakceptowanej oferty.
2. Przyjęcie zamówienia może nastąpić w szczególności poprzez:

1. podpisanie umowy,
 2. akceptację oferty,
 3. potwierdzenie mailowe,
 4. złożenie zamówienia,
 5. zapis na usługę w BUR,
 6. przydzielenie ID wsparcia,
 7. inne jednoznaczne potwierdzenie woli skorzystania z usługi.
3. Organizator może uzależnić rozpoczęcie realizacji usługi od:
 1. akceptacji oferty,
 2. podpisania umowy,
 3. przekazania danych organizacyjnych,
 4. przekazania listy uczestników,
 5. potwierdzenia finansowania,
 6. dokonania płatności lub wpłaty zaliczki, jeżeli przewiduje to oferta lub umowa,
 7. spełnienia warunków udziału wskazanych w Karcie Usługi lub dokumentacji operatora.
4. W przypadku usług realizowanych za pośrednictwem BUR zapis uczestnika na usługę, potwierdzenie udziału, nadanie statusu, rozliczenie lub dokumentowanie usługi odbywa się zgodnie z zasadami BUR, zasadami operatora oraz Kartą Usługi.

§ 5. Usługi realizowane za pośrednictwem BUR i usługi dofinansowane

1. W przypadku usług publikowanych lub realizowanych za pośrednictwem BUR Organizator działa jako Dostawca Usług w rozumieniu właściwych zasad BUR, o ile posiada wymagane uprawnienia do publikowania i realizacji usług danego rodzaju.
2. Usługa realizowana za pośrednictwem BUR jest realizowana zgodnie z Kartą Usługi, Regulaminem BUR, zasadami operatora dofinansowania oraz niniejszym Regulaminem.
3. Klient i Uczestnik są zobowiązani do zapoznania się z Kartą Usługi oraz wymaganiami dotyczącymi udziału w usłudze, w szczególności dotyczącymi:
 1. celu usługi,
 2. programu,
 3. efektów uczenia się,
 4. warunków udziału,
 5. wymaganej obecności,
 6. sposobu dokumentowania udziału,
 7. zasad ukończenia usługi,
 8. walidacji, jeżeli dotyczy,
 9. sposobu oceny usługi,
 10. zasad rozliczenia dofinansowania.
4. Klient i Uczestnik zobowiązani są do przekazywania Organizatorowi prawdziwych, aktualnych i kompletnych informacji wymaganych do prawidłowej realizacji, udokumentowania i rozliczenia usługi.
5. W przypadku usług dofinansowanych Klient i Uczestnik są zobowiązani do spełnienia wymogów określonych przez operatora dofinansowania, w tym dopełnienia formalności związanych z uzyskaniem wsparcia, podpisaniem dokumentów, potwierdzeniem obecności, wypełnieniem ankiet lub oceną usługi, jeżeli takie wymogi mają zastosowanie.

6. Organizator nie odpowiada za odmowę przyznania dofinansowania, utratę dofinansowania, opóźnienie w wypłacie środków lub zakwestionowanie kwalifikowalności udziału, jeżeli wynika to z działania lub zaniechania Klienta, Uczestnika, Operatora albo innych podmiotów trzecich.
7. W przypadku rozbieżności pomiędzy niniejszym Regulaminem a wymaganiami operatora dofinansowania lub Regulaminem BUR, w zakresie usług dofinansowanych pierwszeństwo mają wymagania operatora, Regulamin BUR oraz Karta Usługi.

§ 6. Warunki udziału w usługach

1. Warunkiem udziału w usłudze jest spełnienie wymagań określonych w ofercie, umowie, Karcie Usługi, zamówieniu lub zasadach operatora dofinansowania.
2. Uczestnik powinien posiadać kompetencje, doświadczenie, stanowisko, profil zawodowy lub inne warunki wstępne wskazane w Karcie Usługi albo dokumentacji usługi, jeżeli takie wymagania zostały określone.
3. Organizator może odmówić udziału w usłudze, jeżeli:
 1. została wyczerpana liczba miejsc,
 2. Uczestnik nie spełnia warunków udziału,
 3. udział Uczestnika mógłby naruszać zasady bezpieczeństwa,
 4. Klient lub Uczestnik nie przekazał wymaganych danych lub dokumentów,
 5. nie zostały spełnione warunki formalne udziału w usłudze,
 6. odmowa wynika z zasad BUR, operatora dofinansowania lub właściwych przepisów prawa.
4. Organizator zapewnia równe traktowanie Uczestników i nie dopuszcza dyskryminacji w dostępie do usług.
5. W przypadku zgłoszenia przez osobę ze szczególnymi potrzebami konieczności dostosowania materiałów, miejsca, formy lub sposobu realizacji usługi, Organizator podejmie działania możliwe organizacyjnie i technicznie, zgodne z charakterem usługi, obowiązującymi przepisami oraz zasadami BUR, jeżeli usługa jest realizowana za pośrednictwem BUR.

§ 7. Obowiązki Organizatora

1. Organizator zobowiązuje się do realizacji usług z należytą starannością, zgodnie z:
 1. zaakceptowaną ofertą,
 2. umową lub zamówieniem,
 3. Kartą Usługi, jeżeli dotyczy,
 4. harmonogramem,
 5. programem usługi,
 6. wymaganiami BUR, jeżeli dotyczy,
 7. zasadami operatora dofinansowania, jeżeli dotyczy,
 8. obowiązującymi przepisami prawa.
2. Organizator zobowiązuje się w szczególności do:
 1. zapewnienia osoby prowadzącej usługę posiadającej kompetencje odpowiednie do tematu i zakresu usługi,

2. przygotowania programu lub agendy usługi,
 3. przeprowadzenia usługi zgodnie z ustalonym zakresem,
 4. zapewnienia materiałów szkoleniowych, jeżeli zostały przewidziane,
 5. prowadzenia dokumentacji usługi wymaganej przez Organizatora, Klienta, BUR lub operatora dofinansowania,
 6. potwierdzenia obecności uczestników, jeżeli jest to wymagane,
 7. wystawienia certyfikatów, zaświadczeń lub innych dokumentów potwierdzających udział, jeżeli zostały przewidziane,
 8. zapewnienia zasad bezpieczeństwa i poufności danych,
 9. reagowania na zgłoszone uwagi organizacyjne,
 10. prowadzenia działań jakościowych i ewaluacyjnych, jeżeli zostały przewidziane.
3. Organizator ma prawo do doboru metod, narzędzi, ćwiczeń, przykładów i sposobu prowadzenia usługi, o ile pozostają one zgodne z celem, programem i zakresem usługi.
 4. Organizator ma prawo powierzyć realizację części usługi trenerom, ekspertom, konsultantom lub podwykonawcom, o ile jest to zgodne z ustaleniami z Klientem, Regulaminem BUR, Kartą Usługi oraz zasadami operatora dofinansowania.

§ 8. Obowiązki Klienta

1. Klient zobowiązuje się do współpracy z Organizatorem w zakresie niezbędnym do prawidłowego przygotowania, realizacji i rozliczenia usługi.
2. Klient zobowiązuje się w szczególności do:
 1. przekazania informacji organizacyjnych dotyczących miejsca, terminu, liczby uczestników i oczekiwanych rezultatów usługi,
 2. przekazania aktualnych danych uczestników, jeżeli są wymagane,
 3. poinformowania uczestników o terminie, miejscu, zakresie i zasadach udziału w usłudze,
 4. zapewnienia uczestnikom możliwości udziału w usłudze,
 5. zapewnienia odpowiednich warunków lokalowych, technicznych i organizacyjnych, jeżeli usługa odbywa się w miejscu wskazanym przez Klienta,
 6. zgłoszenia szczególnych potrzeb organizacyjnych, technicznych lub dostępnościowych przed rozpoczęciem usługi,
 7. terminowego przekazania dokumentów wymaganych do realizacji lub rozliczenia usługi,
 8. terminowego regulowania płatności,
 9. przestrzegania zasad dofinansowania, jeżeli usługa jest finansowana lub współfinansowana ze środków publicznych.
3. Jeżeli Klient nie przekaze Organizatorowi informacji, danych, dokumentów lub dostępu do miejsca realizacji usługi w terminie umożliwiającym jej prawidłowe wykonanie, Organizator nie ponosi odpowiedzialności za opóźnienia, ograniczenia lub niemożliwość realizacji usługi wynikające z tego powodu.
4. Klient odpowiada za prawidłowość danych przekazywanych Organizatorowi, w szczególności danych uczestników, danych osób kontaktowych, danych do dokumentów, danych do faktury oraz danych wymaganych przez BUR lub operatora dofinansowania.

§ 9. Obowiązki Uczestnika

1. Uczestnik zobowiązuje się do udziału w usłudze zgodnie z zasadami określonymi przez Organizatora, Klienta, Kartę Usługi, Regulamin BUR i operatora dofinansowania, jeżeli dotyczy.
2. Uczestnik zobowiązuje się w szczególności do:
 1. punktualnego udziału w zajęciach,
 2. aktywnego uczestnictwa w usłudze,
 3. podpisywania list obecności, jeżeli są wymagane,
 4. potwierdzania udziału w sposób wskazany przez Organizatora lub operatora,
 5. wypełnienia ankiet, testów, ćwiczeń, formularzy lub innych dokumentów, jeżeli są przewidziane,
 6. przestrzegania zasad kultury osobistej i zasad współpracy w grupie,
 7. niewnoszenia treści dyskryminujących, obraźliwych, naruszających dobra osobiste lub sprzecznych z prawem,
 8. niewykorzystywania materiałów szkoleniowych niezgodnie z ich przeznaczeniem,
 9. przestrzegania zasad bezpieczeństwa obowiązujących w miejscu realizacji usługi.
3. Uczestnik nie powinien zakłócać przebiegu usługi ani utrudniać udziału innym uczestnikom.
4. W przypadku rażącego naruszenia zasad udziału Organizator może odmówić Uczestnikowi dalszego udziału w usłudze, po uprzednim poinformowaniu Klienta, jeżeli jest to możliwe i uzasadnione charakterem sytuacji.

§ 10. Organizacja i przebieg usług

1. Usługi realizowane są w terminie, miejscu, formie i zakresie ustalonym z Klientem albo wskazanym w Karcie Usługi.
2. Harmonogram usługi może określać:
 1. datę i godzinę rozpoczęcia,
 2. datę i godzinę zakończenia,
 3. przerwy,
 4. moduły tematyczne,
 5. osoby prowadzące,
 6. formę realizacji,
 7. wymagania organizacyjne lub techniczne.
3. Organizator może wprowadzać uzasadnione zmiany organizacyjne, które nie wpływają istotnie na cel i jakość usługi, w szczególności dotyczące:
 1. kolejności modułów,
 2. metod pracy,
 3. przykładów i ćwiczeń,
 4. osoby wspierającej prowadzenie,
 5. materiałów pomocniczych,
 6. sposobu pracy z grupą.
4. W przypadku usług realizowanych przez BUR zmiany dotyczące terminu, miejsca, kosztu, odwołania lub innych danych objętych Kartą Usługi wymagają postępowania zgodnego z Regulaminem BUR, Kartą Usługi oraz zasadami operatora.

5. Uczestnik lub Klient powinien zgłaszać Organizatorowi wszelkie istotne przeszkody organizacyjne niezwłocznie po ich powstaniu.

§ 11. Usługi stacjonarne

1. W przypadku usług stacjonarnych Klient zobowiązuje się zapewnić warunki umożliwiające prawidłową realizację usługi, o ile Strony nie ustaliły inaczej.
2. Warunki te obejmują w szczególności:
 1. salę odpowiednią do liczby uczestników,
 2. ustawienie sali zgodne z charakterem usługi,
 3. dostęp do energii elektrycznej,
 4. możliwość korzystania z ekranu, flipchartu, projektora lub monitora, jeżeli są wymagane,
 5. warunki bezpieczeństwa i higieny,
 6. dostęp do zaplecza sanitarnego,
 7. możliwość przeprowadzenia ćwiczeń lub pracy warsztatowej, jeżeli przewiduje to program.
3. Jeżeli usługa odbywa się w hotelu, restauracji lub innym obiekcie Klienta, Klient odpowiada za zapewnienie Organizatorowi i osobie prowadzącej dostępu do miejsca realizacji usługi.
4. Organizator nie ponosi odpowiedzialności za ograniczenia w realizacji usługi wynikające z nieodpowiednich warunków lokalowych, technicznych lub organizacyjnych zapewnionych przez Klienta, jeżeli Organizator nie miał wpływu na ich przygotowanie.

§ 12. Usługi zdalne i mieszane

1. Usługi zdalne i mieszane są realizowane z wykorzystaniem narzędzi komunikacji elektronicznej wskazanych przez Organizatora albo uzgodnionych z Klientem.
2. Warunkiem udziału w usłudze zdalnej jest posiadanie przez Uczestnika:
 1. stabilnego dostępu do Internetu,
 2. urządzenia umożliwiającego udział w zajęciach,
 3. działającego mikrofonu,
 4. kamery, jeżeli jest wymagana,
 5. dostępu do wskazanej platformy lub linku.
3. W przypadku usług zdalnych realizowanych za pośrednictwem BUR usługa powinna być realizowana zgodnie z wymaganiami BUR oraz właściwym standardem usług zdalnego uczenia się, jeżeli ma zastosowanie.
4. Uczestnik zobowiązuje się nieudostępniać linku, hasła, nagrania, materiałów ani dostępu do usługi osobom nieuprawnionym.
5. Organizator nie odpowiada za problemy techniczne po stronie Uczestnika lub Klienta, w szczególności brak Internetu, awarię sprzętu, brak aktualnej przeglądarki, blokady systemowe, brak dostępu do platformy lub niestabilne połączenie, chyba że problem wynika z przyczyn leżących po stronie Organizatora.

§ 13. Obecność, ukończenie usługi i dokumentacja udziału

1. Uczestnik zobowiązany jest do potwierdzania obecności w sposób wskazany przez Organizatora, w szczególności poprzez podpis na liście obecności, potwierdzenie elektroniczne, udział w systemie online lub inną formę wymaganą przez Klienta, BUR albo operatora dofinansowania.
2. W przypadku usług dofinansowanych brak podpisu, brak potwierdzenia obecności, spóźnienie, wcześniejsze opuszczenie zajęć lub nieobecność mogą mieć wpływ na uznanie udziału za kwalifikowalny, ukończenie usługi lub rozliczenie dofinansowania.
3. Warunki ukończenia usługi mogą obejmować w szczególności:
 1. udział w wymaganej liczbie godzin,
 2. obecność na zajęciach,
 3. udział w ćwiczeniach,
 4. zaliczenie testu lub walidacji, jeżeli dotyczy,
 5. wykonanie zadania,
 6. wypełnienie ankiety,
 7. spełnienie wymogów operatora dofinansowania,
 8. spełnienie warunków wskazanych w Karcie Usługi.
4. Organizator prowadzi dokumentację udziału w zakresie wymaganym dla danej usługi.
5. W przypadku usług realizowanych przez BUR Organizator dokonuje aktualizacji statusów uczestników zgodnie z wymaganiami BUR, w szczególności poprzez oznaczenie odpowiedniego statusu uczestnika po zakończeniu usługi.
6. Organizator może odmówić wydania certyfikatu, zaświadczenia lub potwierdzenia ukończenia usługi, jeżeli Uczestnik nie spełnił warunków ukończenia usługi albo nie można potwierdzić jego udziału w wymaganym zakresie.

§ 14. Certyfikaty, zaświadczenia i dokumenty potwierdzające udział

1. Po zakończeniu usługi Organizator może wystawić Uczestnikowi certyfikat, zaświadczenie lub inny dokument potwierdzający udział, jeżeli zostało to przewidziane w ofercie, umowie, Karcie Usługi lub ustaleniach z Klientem.
2. Dokument potwierdzający udział może zawierać w szczególności:
 1. imię i nazwisko Uczestnika,
 2. nazwę usługi,
 3. termin realizacji,
 4. liczbę godzin,
 5. zakres tematyczny,
 6. nazwę Organizatora,
 7. podpis osoby upoważnionej,
 8. inne dane wymagane przez Klienta, BUR lub operatora dofinansowania.
3. Certyfikat lub zaświadczenie nie stanowi dokumentu potwierdzającego kwalifikację, chyba że dana usługa została zaprojektowana jako usługa prowadząca do nabycia kwalifikacji, a właściwy dokument został wystawiony przez uprawniony podmiot zgodnie z obowiązującymi zasadami.

4. W przypadku błędu w danych Uczestnika Klient lub Uczestnik powinien zgłosić konieczność korekty niezwłocznie po otrzymaniu dokumentu.

§ 15. Materiały szkoleniowe i prawa autorskie

1. Materiały szkoleniowe przekazywane przez Organizatora stanowią własność intelektualną Organizatora albo osób trzecich, od których Organizator uzyskał prawo do korzystania z tych materiałów.
2. Uczestnik i Klient otrzymują prawo do korzystania z materiałów wyłącznie na potrzeby własnego udziału w usłudze lub wewnętrznego wykorzystania w organizacji Klienta, o ile Strony nie postanowią inaczej.
3. Bez pisemnej zgody Organizatora zabronione jest:
 1. kopiowanie materiałów w celach innych niż własny użytek związany z udziałem w usłudze,
 2. rozpowszechnianie materiałów osobom trzecim,
 3. publikowanie materiałów w Internecie,
 4. sprzedawanie materiałów,
 5. wykorzystywanie materiałów do prowadzenia własnych szkoleń lub usług doradczych,
 6. usuwanie oznaczeń Organizatora,
 7. modyfikowanie materiałów w sposób naruszający prawa Organizatora.
4. Nagrywanie, fotografowanie, transmitowanie lub utrwalanie przebiegu usługi wymaga uprzedniej zgody Organizatora oraz, jeżeli dotyczy, zgody pozostałych uczestników.
5. Organizator może odmówić zgody na nagrywanie lub fotografowanie, jeżeli mogłoby to naruszać prawa innych uczestników, poufność, dane osobowe, prawa autorskie lub jakość realizacji usługi.
6. W przypadku gdy materiały są publikowane lub udostępniane w BUR, zastosowanie mają również zasady licencji i praw autorskich wynikające z Regulaminu BUR.

§ 16. Poufność

1. Klient, Uczestnik i Organizator zobowiązują się do zachowania poufności informacji uzyskanych w związku z realizacją usługi, jeżeli informacje te mają charakter poufny, handlowy, organizacyjny, operacyjny lub dotyczą danych osobowych.
2. Poufność obejmuje w szczególności:
 1. informacje o standardach pracy Klienta,
 2. informacje o zespole Klienta,
 3. informacje o procesach operacyjnych,
 4. dane uczestników,
 5. dane klientów i osób kontaktowych,
 6. wyniki audytów,
 7. raporty,
 8. rekomendacje,
 9. wewnętrzne problemy organizacyjne omawiane podczas usługi,

10. informacje finansowe, handlowe lub strategiczne.
3. Obowiązek poufności nie dotyczy informacji:
 1. powszechnie znanych,
 2. ujawnionych za zgodą uprawnionej strony,
 3. wymaganych do ujawnienia na podstawie przepisów prawa,
 4. wymaganych przez operatora dofinansowania, Administratora BUR, Administratora Regionalnego BUR, organ kontrolny lub inny uprawniony podmiot.

§ 17. Ochrona danych osobowych

1. Administratorem danych osobowych przetwarzanych w związku z realizacją usług przez House of Impact jest House of Impact Sp. z o.o., chyba że z odrębnych ustaleń, przepisów prawa, Regulaminu BUR, zasad operatora lub charakteru danej relacji wynika inna rola Organizatora.
2. Dane osobowe przetwarzane są w szczególności w celu:
 1. przygotowania oferty,
 2. zawarcia i wykonania umowy,
 3. organizacji usługi,
 4. kontaktu z Klientem i Uczestnikami,
 5. prowadzenia dokumentacji usługi,
 6. potwierdzania obecności,
 7. wydania certyfikatów lub zaświadczeń,
 8. realizacji obowiązków wynikających z BUR,
 9. realizacji obowiązków związanych z dofinansowaniem,
 10. rozliczeń księgowych i podatkowych,
 11. obsługi reklamacji,
 12. dochodzenia lub obrony roszczeń.
3. Organizator przetwarza dane osobowe zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, w szczególności RODO.
4. Szczegółowe informacje dotyczące przetwarzania danych osobowych mogą być przekazywane Klientowi lub Uczestnikowi w odrębnej klauzuli informacyjnej.
5. Klient, przekazując Organizatorowi dane uczestników, osób kontaktowych lub innych osób, zobowiązuje się posiadać odpowiednią podstawę prawną do ich przekazania oraz poinformować te osoby o przekazaniu danych Organizatorowi, jeżeli taki obowiązek na nim spoczywa.
6. W przypadku usług realizowanych za pośrednictwem BUR dane osobowe mogą być przetwarzane również przez Administratora BUR, operatora dofinansowania, Administratora Regionalnego BUR lub inne uprawnione podmioty, zgodnie z właściwymi zasadami i przepisami.

§ 18. Jakość usług i ewaluacja

1. Organizator realizuje usługi w sposób ukierunkowany na osiągnięcie celów określonych w ofercie, programie, Karcie Usługi lub ustaleniach z Klientem.

2. Organizator może stosować narzędzia oceny jakości usługi, w szczególności:
 1. ankiety ewaluacyjne,
 2. rozmowy podsumowujące,
 3. obserwację pracy uczestników,
 4. ćwiczenia praktyczne,
 5. testy wiedzy,
 6. walidację efektów uczenia się, jeżeli jest przewidziana,
 7. raporty poszkoleniowe,
 8. rekomendacje wdrożeniowe.
3. Uczestnik może zostać poproszony o ocenę usługi, wypełnienie ankiety lub przekazanie informacji zwrotnej.
4. W przypadku usług realizowanych za pośrednictwem BUR Uczestnik, Klient lub Pracodawca mogą być zobowiązani albo uprawnieni do dokonania oceny usługi w systemie BUR zgodnie z zasadami BUR.
5. Informacje z ewaluacji mogą być wykorzystywane przez Organizatora do poprawy jakości usług, doskonalenia programów, rozwoju metod szkoleniowych oraz obsługi wymagań BUR lub operatora dofinansowania.

§ 19. Monitoring, audyt i kontrola usług dofinansowanych

1. W przypadku usług realizowanych za pośrednictwem BUR lub finansowanych ze środków publicznych Organizator, Klient i Uczestnicy powinni liczyć się z możliwością kontroli, audytu, wizyty monitoringowej lub innej formy weryfikacji realizacji usługi przez uprawnione podmioty.
2. Kontrola lub monitoring mogą obejmować w szczególności:
 1. sprawdzenie faktycznej realizacji usługi,
 2. sprawdzenie zgodności usługi z Kartą Usługi,
 3. weryfikację obecności uczestników,
 4. weryfikację dokumentacji,
 5. weryfikację miejsca realizacji,
 6. weryfikację osoby prowadzącej usługę,
 7. weryfikację materiałów,
 8. wyjaśnienie zakresu i ceny usługi,
 9. rozmowę z uczestnikami lub osobą prowadzącą,
 10. sprawdzenie spełnienia wymagań operatora.
3. Klient i Uczestnicy zobowiązują się do współpracy w zakresie niezbędnym do przeprowadzenia kontroli, audytu, monitoringu lub rozliczenia usługi.
4. Organizator może żądać od Klienta lub Uczestników informacji, dokumentów lub potwierdzeń niezbędnych do wykazania prawidłowej realizacji usługi.

§ 20. Zmiana terminu, miejsca lub warunków realizacji usługi

1. Zmiana terminu, miejsca, formy lub innych istotnych warunków realizacji usługi wymaga uzgodnienia z Organizatorem.

2. W przypadku usług komercyjnych, nierealizowanych przez BUR, zasady zmiany terminu lub miejsca określa oferta, umowa, zamówienie albo indywidualne ustalenia Stron.
3. W przypadku usług realizowanych za pośrednictwem BUR zmiany mogą być dokonane wyłącznie w zakresie i terminach dopuszczonych przez Regulamin BUR, Kartę Usługi oraz zasady operatora dofinansowania.
4. Organizator może dokonać zmiany osoby prowadzącej usługę, jeżeli nowa osoba posiada kompetencje odpowiednie do rodzaju i zakresu usługi, a zmiana nie narusza Karty Usługi, Regulaminu BUR, zasad operatora ani uzgodnień z Klientem.
5. Organizator może zmienić miejsce realizacji usługi, jeżeli jest to uzasadnione organizacyjnie, a nowe miejsce zapewnia możliwość realizacji usługi zgodnie z jej celem i zakresem.
6. Organizator nie ponosi odpowiedzialności za konieczność zmiany terminu, miejsca lub formy usługi wynikającą z przyczyn niezależnych od Organizatora, w szczególności zdarzeń losowych, awarii, choroby osoby prowadzącej, decyzji administracyjnych, ograniczeń po stronie Klienta, braku dostępności miejsca, siły wyższej lub wymogów operatora.

§ 21. Odwołanie usługi i rezygnacja z udziału

1. Zasady odwołania usługi lub rezygnacji z udziału określa oferta, umowa, zamówienie, Karta Usługi, Regulamin BUR, zasady operatora dofinansowania albo indywidualne ustalenia Stron.
2. Klient powinien poinformować Organizatora o rezygnacji Uczestnika niezwłocznie po powzięciu takiej informacji.
3. W przypadku usług dofinansowanych rezygnacja, nieobecność, zmiana uczestnika lub brak spełnienia warunków udziału mogą mieć wpływ na możliwość rozliczenia usługi lub zachowania dofinansowania.
4. Organizator może odwołać usługę w szczególności w przypadku:
 1. braku wymaganej liczby uczestników,
 2. braku możliwości organizacyjnej realizacji usługi,
 3. choroby osoby prowadzącej,
 4. zdarzeń losowych,
 5. siły wyższej,
 6. braku spełnienia warunków przez Klienta lub Uczestników,
 7. braku możliwości realizacji usługi zgodnie z wymogami BUR lub operatora.
5. W przypadku odwołania usługi Organizator proponuje Klientowi nowy termin, zmianę formy realizacji albo inne rozwiązanie adekwatne do charakteru usługi, o ile będzie to możliwe i zgodne z zasadami finansowania.

§ 22. Wynagrodzenie i płatności

1. Cena usługi określana jest w ofercie, umowie, zamówieniu, Karcie Usługi lub innym dokumencie zaakceptowanym przez Strony.
2. Cena może obejmować w szczególności:
 1. przygotowanie usługi,
 2. realizację szkolenia, warsztatu, doradztwa, audytu lub konsultacji,

3. materiały szkoleniowe,
 4. certyfikaty lub zaświadczenia,
 5. raport poszkoleniowy,
 6. dojazd, nocleg lub inne koszty organizacyjne, jeżeli zostały ujęte w ofercie,
 7. inne elementy wskazane w ofercie lub Karcie Usługi.
3. Warunki płatności określa oferta, umowa, zamówienie albo faktura.
 4. W przypadku usług dofinansowanych Klient odpowiada za spełnienie wymogów formalnych umożliwiających finansowanie lub refundację usługi, chyba że Strony pisemnie postanowią inaczej.
 5. Brak otrzymania dofinansowania, opóźnienie refundacji albo zakwestionowanie wydatku przez operatora nie zwalnia Klienta z obowiązku zapłaty wynagrodzenia Organizatorowi, chyba że umowa, oferta albo zasady danego projektu stanowią inaczej.

§ 23. Reklamacje

1. Klient lub Uczestnik ma prawo zgłosić reklamację dotyczącą usługi.
2. Reklamacje są przyjmowane i rozpatrywane zgodnie z odrębnym dokumentem:
Regulaminem reklamacji House of Impact Sp. z o.o.
3. Reklamacja powinna umożliwiać identyfikację usługi, osoby zgłaszającej, przedmiotu reklamacji oraz oczekiwanego sposobu jej rozpatrzenia.
4. Złożenie reklamacji nie zwalnia Klienta z obowiązku zapłaty wynagrodzenia, chyba że Strony postanowią inaczej albo wynika to z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.
5. W przypadku usług dofinansowanych reklamacja może wymagać uwzględnienia zasad operatora, BUR lub innych podmiotów finansujących usługę.

§ 24. Odpowiedzialność

1. Organizator odpowiada za prawidłową realizację usługi zgodnie z umową, ofertą, Kartą Usługi i niniejszym Regulaminem.
2. Organizator nie odpowiada za:
 1. brak osiągnięcia przez Uczestnika określonego rezultatu, jeżeli zależy on od aktywności, predyspozycji, doświadczenia, zaangażowania lub dalszego wdrożenia po stronie Uczestnika albo Klienta,
 2. niewdrożenie rekomendacji przez Klienta,
 3. nieobecność Uczestnika,
 4. błędne lub nieaktualne dane przekazane przez Klienta albo Uczestnika,
 5. problemy techniczne po stronie Klienta lub Uczestnika,
 6. utratę dofinansowania wynikającą z działań lub zaniechań Klienta, Uczestnika, operatora lub innych podmiotów trzecich,
 7. decyzje operatora, Administratora BUR, Administratora Regionalnego BUR lub organów kontrolnych,
 8. zdarzenia siły wyższej.
3. Organizator nie ponosi odpowiedzialności za szkody pośrednie, utracone korzyści, utratę przychodów, utratę dofinansowania albo szkody wynikające z decyzji biznesowych Klienta

podjętych po zakończeniu usługi, chyba że bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa stanowią inaczej.

4. Odpowiedzialność Organizatora może zostać szczegółowo określona w umowie z Klientem.

§ 25. Siła wyższa

1. Strony nie ponoszą odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązań, jeżeli jest ono skutkiem siły wyższej.
2. Za siłę wyższą uznaje się zdarzenie zewnętrzne, niemożliwe do przewidzenia i niemożliwe do zapobieżenia, w szczególności:
 1. klęski żywiołowe,
 2. pożary,
 3. powódzie,
 4. epidemie,
 5. działania wojenne,
 6. decyzje administracyjne,
 7. strajki,
 8. awarie infrastruktury,
 9. długotrwałe przerwy w dostępie do energii lub Internetu,
 10. inne zdarzenia niezależne od Stron.
3. Strona dotknięta siłą wyższą powinna niezwłocznie poinformować drugą Stronę o zdarzeniu oraz jego przewidywanym wpływie na realizację usługi.

§ 26. Postanowienia końcowe

1. Regulamin wchodzi w życie z dniem wskazanym w jego treści.
2. Organizator może zmienić Regulamin w przypadku:
 1. zmiany przepisów prawa,
 2. zmiany Regulaminu BUR,
 3. zmiany zasad operatorów dofinansowania,
 4. zmiany modelu organizacji usług,
 5. potrzeby doprecyzowania zasad współpracy,
 6. potrzeby poprawy jakości lub bezpieczeństwa realizowanych usług.
3. Do usług zamówionych przed zmianą Regulaminu stosuje się Regulamin obowiązujący w dniu zamówienia, chyba że Strony postanowią inaczej albo zmiana wynika z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa, Regulaminu BUR lub zasad operatora.
4. W sprawach nieuregulowanych Regulaminem zastosowanie mają:
 1. umowa zawarta z Klientem,
 2. oferta lub zamówienie,
 3. Karta Usługi,
 4. Regulamin BUR, jeżeli dotyczy,
 5. zasady operatora dofinansowania, jeżeli dotyczy,
 6. obowiązujące przepisy prawa.

5. Jeżeli którekolwiek postanowienie Regulaminu okaże się nieważne lub nieskuteczne, nie wpływa to na ważność pozostałych postanowień.
6. Regulamin może być udostępniany Klientom, Uczestnikom, operatorom, audytorom, organom kontrolnym oraz innym uprawnionym podmiotom.

ZATWIERDZENIE REGULAMINU

Regulamin zatwierdzono do stosowania w House of Impact Sp. z o.o.

Miejscowość: Warszawa

Data:

Osoba zatwierdzająca dokument w imieniu House of Impact Sp. z o.o.:

Imię i nazwisko:

Funkcja:

Podpis: