

OGÓLNE WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG SZKOLENIOWYCH

1. Niniejsze Ogólne Warunki Świadczenia Usług Szkoleniowych (dalej: „OWSUS”) określają zasady świadczenia przez Zakład Rozwoju Technicznej Ochrony Mienia TECHOM Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie (dalej: „TECHOM” albo „Organizator”) usług szkoleniowych, obejmujących:
 - a) kursy realizowane w ramach Niepublicznej Placówki Kształcenia Ustawicznego pod nazwą „Szkoła Elektronicznych Systemów Zabezpieczeń” (dalej: „Placówka” albo „PKU”), oraz
 - b) szkolenia realizowane poza Placówką, w ramach działalności gospodarczej TECHOM.
2. OWSUS stanowią jeden dokument regulujący zasady uczestnictwa w usługach szkoleniowych Organizatora, niezależnie od tego, czy dana usługa jest realizowana w ramach PKU, czy poza PKU, przy uwzględnieniu odrębności wynikających z przepisów prawa oświatowego w zakresie działalności PKU.

Obowiązuje od dnia 21 czerwca 2026 roku.

Definicje

§ 1

Na potrzeby OWSUS przyjmuje się następujące definicje:

1. **Organizator** – TECHOM, tj. Zakład Rozwoju Technicznej Ochrony Mienia TECHOM Sp. z o.o., jako podmiot organizujący i realizujący usługi szkoleniowe oraz wydający niniejsze OWSUS.
2. **Placówka / PKU** – Niepubliczna Placówka Kształcenia Ustawicznego pod nazwą „Szkoła Elektronicznych Systemów Zabezpieczeń”, prowadzona przez Organizatora.
3. **Usługa szkoleniowa** – kurs lub szkolenie organizowane przez Organizatora, niezależnie od formy realizacji (stacjonarna, zdalna, mieszana).
4. **Kurs PKU** – usługa szkoleniowa realizowana w ramach działalności PKU w pozaszkolnych formach kształcenia.
5. **Szkolenie poza PKU** – usługa szkoleniowa realizowana przez Organizatora poza działalnością PKU, w ramach działalności gospodarczej.
6. **Uczestnik** – osoba fizyczna biorąca udział w usłudze szkoleniowej.
7. **Zamawiający** – podmiot zgłaszający Uczestnika do usługi szkoleniowej lub zawierający z Organizatorem umowę dotyczącą realizacji usługi szkoleniowej (w szczególności pracodawca, instytucja publiczna lub inny podmiot).
8. **Oferata** – opis usługi szkoleniowej (w szczególności w Bazie Usług Rozwojowych lub na stronie internetowej Organizatora), obejmujący co najmniej zakres merytoryczny, czas trwania, formę realizacji, wymagania wstępne, warunki zaliczenia/walidacji oraz informacje organizacyjne.
9. **Program** – program nauczania lub program szkolenia dla danej usługi szkoleniowej (w przypadku Kursów PKU – program nauczania w rozumieniu przepisów dotyczących kształcenia ustawicznego w formach pozaszkolnych).
10. **Walidacja / weryfikacja efektów** – proces sprawdzenia osiągnięcia efektów uczenia się/kształcenia przewidziany dla danej usługi szkoleniowej, realizowany w sposób określony w Ofercie lub Programie.
11. **Usługa zdalna** – usługa szkoleniowa realizowana w całości lub w części na odległość, z wykorzystaniem połączenia internetowego oraz urządzeń takich jak komputer, tablet lub inne urządzenia mobilne, niezależnie od tego, czy odbywa się z równoczesnym udziałem osób prowadzących (synchronicznie), bez ich równoczesnego udziału (asynchronicznie), czy w sposób łączący oba

tryby. W odniesieniu do usług publikowanych w Bazie Usług Rozwojowych formę świadczenia usługi ustala się i nazywa zgodnie z Kartą Usługi (usługa stacjonarna, usługa zdalna w czasie rzeczywistym, usługa zdalna albo usługa mieszana); w razie rozbieżności pojęciowych pierwszeństwo ma nazewnictwo przyjęte w Karcie Usługi.

12. **Dokument ukończenia** – dokument wydawany po ukończeniu usługi szkoleniowej (w szczególności zaświadczenie przewidziane przepisami prawa w przypadku Kursów PKU), zgodnie z zasadami określonymi w Ofercie/Programie i OWSUS.

Zakres stosowania OWSUS

§ 2

1. OWSUS mają zastosowanie do wszystkich usług szkoleniowych organizowanych przez Organizatora, o ile Oferta lub odrębna umowa zawarta z Zamawiającym nie stanowi inaczej.
2. OWSUS stosuje się zarówno do:
 - a) Kursów PKU, jak i
 - b) Szkoleń poza PKU.
3. W zakresie Kursów PKU, OWSUS stosuje się z uwzględnieniem przepisów prawa oświatowego oraz Statutu PKU. W przypadku sprzeczności pomiędzy OWSUS a Statutem PKU w sprawach dotyczących organizacji działalności PKU, pierwszeństwo mają postanowienia Statutu PKU.
4. Do szkoleń w zakresie ochrony informacji niejawnych, o których mowa w ustawie z dnia 5 sierpnia 2010 r. o ochronie informacji niejawnych, stosuje się odrębne Szczegółowe warunki realizacji szkoleń w zakresie ochrony informacji niejawnych. W zakresie uregulowanym tymi warunkami oraz przepisami ustawy o ochronie informacji niejawnych postanowień OWSUS nie stosuje się; w pozostałym zakresie OWSUS stosuje się odpowiednio.
5. OWSUS nie ograniczają uprawnień wynikających z przepisów powszechnie obowiązującego prawa.

Relacja OWSUS do Oferty, Programu i umów

§ 3

1. Szczegółowe warunki danej usługi szkoleniowej określa w pierwszej kolejności Oferta oraz Program.
2. W przypadku rozbieżności pomiędzy OWSUS a Ofertą/Programem:
 - a) w zakresie warunków merytorycznych (zakres, cele, efekty, sposób walidacji) – pierwszeństwo mają postanowienia Programu,
 - b) w zakresie organizacji danej edycji (harmonogram, narzędzia, zasady komunikacji) – pierwszeństwo mają postanowienia Oferty,
 - c) w pozostałym zakresie – zastosowanie mają OWSUS.
3. Jeżeli Zamawiający zawarł z Organizatorem odrębną umowę dotyczącą realizacji usługi szkoleniowej, postanowienia tej umowy mają pierwszeństwo przed OWSUS w zakresie, w jakim regulują dane zagadnienie odmiennie.

Zasady ogólne świadczenia usług szkoleniowych

§ 4

1. Organizator zapewnia realizację usług szkoleniowych zgodnie z Ofertą/Programem, przy zachowaniu zasad należytej staranności oraz z uwzględnieniem wymagań mających zastosowanie do danej usługi, w tym wymagań wynikających z Bazy Usług Rozwojowych, jeżeli usługa jest realizowana w ramach BUR.
2. Organizator może korzystać z kadry dydaktycznej oraz podwykonawców/współpracowników, jeżeli jest to uzasadnione organizacją usługi szkoleniowej, przy czym nie zwalnia to Organizatora z odpowiedzialności za prawidłową realizację usługi.
3. W sprawach organizacyjnych związanych z realizacją danej usługi szkoleniowej Organizator wyznacza osoby odpowiedzialne za kontakt i bieżącą obsługę uczestników.

Kadra prowadząca usługi szkoleniowe

§ 5

1. Usługi szkoleniowe realizowane przez Organizatora prowadzone są przez osoby posiadające wiedzę, doświadczenie zawodowe, kwalifikacje lub uprawnienia adekwatne do rodzaju, zakresu i charakteru danej usługi szkoleniowej.
2. Organizator zapewnia dobór osób prowadzących usługi szkoleniowe z uwzględnieniem:
 - a) zakresu merytorycznego usługi szkoleniowej,
 - b) wymagań wynikających z przepisów prawa,
 - c) wymagań właściwych dla danego projektu, programu dofinansowania lub systemu, w szczególności Bazy Usług Rozwojowych,
 - d) potrzeby zapewnienia odpowiedniej jakości realizacji usługi szkoleniowej.
3. W przypadku Kursów PKU dobór osób prowadzących zajęcia odbywa się z uwzględnieniem postanowień Statutu Placówki oraz przepisów prawa właściwych dla kształcenia ustawicznego w formach pozaszkolnych.
4. W przypadku usług szkoleniowych realizowanych w ramach projektów lub systemów dofinansowania, w tym Bazy Usług Rozwojowych, Organizator zapewnia udział osób prowadzących usługę lub walidację, które spełniają wymagania w zakresie potencjału kadrowego określone dla danej usługi, projektu lub systemu, a także posiada dokumenty potwierdzające ich doświadczenie, kwalifikacje lub uprawnienia, jeżeli wymagają tego właściwe przepisy, regulaminy lub zasady realizacji usługi.
5. W celu potwierdzenia adekwatności kompetencji osób prowadzących usługi szkoleniowe Organizator może gromadzić i weryfikować dokumenty potwierdzające w szczególności:
 - a) wykształcenie,
 - b) kwalifikacje zawodowe, uprawnienia, certyfikaty lub inne dokumenty potwierdzające kwalifikacje lub kompetencje,
 - c) doświadczenie zawodowe lub dydaktyczne,
 - d) ukończone kursy, szkolenia lub studia podyplomowe,
 - e) inne informacje potwierdzające możliwość prawidłowej realizacji danej usługi szkoleniowej.
6. Organizator może oceniać jakość pracy osób prowadzących usługi szkoleniowe, w szczególności na podstawie wyników ewaluacji usług, opinii Uczestników lub Zamawiających, analizy przebiegu usługi oraz wyników

weryfikacji efektów kształcenia. Wyniki tej oceny mogą stanowić podstawę do dalszej współpracy, doskonalenia kompetencji lub zmiany doboru kadry.

7. W zakresie adekwatnym do charakteru usługi szkoleniowej Organizator może udostępniać informacje o osobach prowadzących usługę albo informacje pozwalające ocenić adekwatność ich kompetencji, zgodnie z zasadami określonymi w OWSUS, Ofercie, Programie lub właściwych regulacjach danego systemu albo projektu.

Zgłoszenia i zawarcie umowy

§ 6

1. Zgłoszenie udziału w usłudze szkoleniowej może zostać dokonane przez Uczestnika lub Zamawiającego w sposób określony przez Organizatora, w szczególności poprzez formularz zgłoszeniowy, system teleinformatyczny wykorzystywany przez Organizatora lub inne uzgodnione formy przekazania zgłoszenia.
2. Zgłoszenie może zostać dokonane przez:
 - a) Uczestnika działającego we własnym imieniu,
 - b) Zamawiającego zgłaszającego jednego lub więcej Uczestników w imieniu organizacji lub instytucji.
3. W przypadku usług szkoleniowych realizowanych w ramach systemów teleinformatycznych lub projektów, w szczególności Bazy Usług Rozwojowych, zgłoszenie udziału w szkoleniu odbywa się zgodnie z zasadami obowiązującymi w danym systemie lub projekcie, a skuteczne zapisanie się na usługę w tym systemie stanowi podstawę uczestnictwa w szkoleniu.
4. Zakres danych wymaganych przy zgłoszeniu może różnić się w zależności od rodzaju usługi szkoleniowej, w szczególności w związku z:
 - a) przepisami prawa regulującymi dany rodzaj kursu lub szkolenia,
 - b) zasadami obowiązującymi w projektach, programach dofinansowania lub systemach teleinformatycznych (np. Bazie Usług Rozwojowych),
 - c) wymaganiami organizacyjnymi niezbędnymi do realizacji danej usługi szkoleniowej.
5. Zgłoszenie udziału w usłudze szkoleniowej stanowi wniosek o zawarcie umowy dotyczącej udziału w danej usłudze szkoleniowej.

6. Do zawarcia umowy dotyczącej udziału w usłudze szkoleniowej dochodzi w szczególności poprzez:
 - a) potwierdzenie przyjęcia zgłoszenia przez Organizatora,
 - b) zawarcie odrębnej umowy pomiędzy Organizatorem a Zamawiającym,
 - c) skuteczne zapisanie się na usługę szkoleniową w systemie teleinformatycznym, jeżeli zasady danego systemu tak stanowią.
7. Organizator może odmówić przyjęcia zgłoszenia w szczególności w przypadku:
 - a) wyczerpania liczby miejsc przewidzianych dla danej edycji usługi szkoleniowej,
 - b) niespełnienia przez Uczestnika wymagań wstępnych określonych w Ofercie lub Programie,
 - c) innych okoliczności uniemożliwiających prawidłową realizację usługi szkoleniowej.
8. Zgłoszenie udziału w szkoleniu nie jest równoznaczne z przyjęciem na szkolenie. Organizator potwierdza przyjęcie zgłoszenia lub informuje o jego odrzuceniu w terminie umożliwiającym odpowiednie przygotowanie do udziału w usłudze szkoleniowej.
9. Szczegółowe wymagania dotyczące zgłoszenia oraz zakres danych wymaganych od Uczestnika lub Zamawiającego mogą być określone w formularzu zgłoszeniowym, systemie teleinformatycznym obsługującym zgłoszenia lub w informacji organizacyjnej dotyczącej danej usługi szkoleniowej.

Organizacja usługi szkoleniowej

§ 7

1. Usługa szkoleniowa realizowana jest zgodnie z Ofertą oraz Programem określonym dla danej edycji szkolenia.
2. Organizator przekazuje Uczestnikom lub Zamawiającemu informacje organizacyjne dotyczące usługi szkoleniowej, w szczególności:
 - termin realizacji,
 - miejsce realizacji lub sposób dostępu do szkolenia zdalnego,
 - harmonogram zajęć,
 - informacje techniczne lub organizacyjne niezbędne do udziału w szkoleniu.

3. Organizator zastrzega sobie możliwość wprowadzania zmian organizacyjnych w usłudze szkoleniowej, w szczególności dotyczących:
 - terminu realizacji szkolenia,
 - miejsca realizacji szkolenia,
 - harmonogramu zajęć,
 - osób prowadzących zajęcia lub innych elementów organizacyjnych związanych z realizacją szkolenia.
4. O zmianach mających istotny wpływ na organizację szkolenia, w szczególności dotyczących terminu lub miejsca jego realizacji, Organizator informuje Uczestników lub Zamawiającego w możliwie najkrótszym czasie.
5. Wprowadzenie zmian organizacyjnych, o których mowa w ust. 3, nie stanowi zmiany istotnych warunków usługi szkoleniowej, o ile nie wpływa na zakres merytoryczny szkolenia ani możliwość osiągnięcia zakładanych efektów kształcenia.
6. W uzasadnionych przypadkach Organizator może zaproponować zmianę formy realizacji usługi szkoleniowej, w szczególności ze stacjonarnej na zdalną lub zdalnej na stacjonarną, jeżeli zmiana ta nie wpływa istotnie na zakres merytoryczny szkolenia oraz umożliwia osiągnięcie zakładanych efektów kształcenia.
7. O proponowanej zmianie formy realizacji szkolenia Organizator informuje Uczestników lub Zamawiającego przed rozpoczęciem szkolenia lub – w uzasadnionych przypadkach – w trakcie jego realizacji.
8. W przypadku braku akceptacji zmiany formy realizacji szkolenia przez Uczestnika lub Zamawiającego Organizator może zaproponować udział w innym terminie szkolenia albo rozwiązanie umowy dotyczącej udziału w szkoleniu na zasadach określonych w OWSUS lub w odrębnej umowie.
9. Organizator może odwołać daną edycję usługi szkoleniowej w szczególności w przypadku:
 - niewystarczającej liczby zgłoszeń,
 - wystąpienia zdarzeń losowych uniemożliwiających przeprowadzenie szkolenia,
 - innych okoliczności niezależnych od Organizatora.
10. W przypadku odwołania szkolenia Organizator informuje Uczestników lub Zamawiającego o możliwości:
 - udziału w innym terminie szkolenia, albo

- rozwiązania umowy dotyczącej udziału w szkoleniu na zasadach określonych w OWSUS lub w odrębnej umowie.
11. Szkolenia mogą być realizowane w formie stacjonarnej, zdalnej lub mieszanej, zgodnie z informacjami zawartymi w Ofercie.

Opłaty i zasady płatności

§ 8

1. Udział w usłudze szkoleniowej jest odpłatny, o ile Oferta lub odrębna umowa zawarta z Zamawiającym nie stanowi inaczej.
2. Wysokość opłaty za udział w usłudze szkoleniowej oraz zakres świadczeń w ramach opłaty określa Oferta, a w przypadku zawarcia odrębnej umowy – ta umowa.
3. Organizator wystawia fakturę albo inny dokument rozliczeniowy zgodnie z przepisami prawa oraz danymi przekazanymi przez Zamawiającego lub Uczestnika.
4. Termin płatności wskazywany jest w Ofercie, potwierdzeniu przyjęcia zgłoszenia, fakturze albo w odrębnej umowie.
5. Jeżeli Zamawiającym jest podmiot inny niż Uczestnik, Zamawiający ponosi odpowiedzialność za terminowe uiszczenie opłaty za udział Uczestnika w usłudze szkoleniowej, chyba że odrębna umowa stanowi inaczej.
6. Organizator może uzależnić dopuszczenie Uczestnika do udziału w szkoleniu lub wydanie dokumentu ukończenia od uprzedniego uiszczenia opłaty, o ile Oferta lub odrębna umowa nie stanowi inaczej. W przypadku uzależnienia wydania dokumentu ukończenia od uiszczenia opłaty dokument ten wydaje się po przesłaniu Organizatorowi potwierdzenia wykonania przelewu albo innego potwierdzenia dokonania płatności, lub po zaksięgowaniu opłaty na rachunku bankowym Organizatora.
7. Obowiązek zapłaty za udział w szkoleniu nie jest uzależniony od ukończenia szkolenia przez Uczestnika, spełnienia wymagań frekwencyjnych ani uzyskania pozytywnego wyniku weryfikacji efektów kształcenia.
8. Jeżeli w związku z udziałem w szkoleniu Organizator ponosi uzasadnione koszty dodatkowe (w szczególności koszty materiałów, wysyłek, duplikatów dokumentów, dodatkowych terminów walidacji lub innych świadczeń

dodatkowych), zasady ich ponoszenia określa Oferta, OWSUS lub odrębna umowa.

9. Organizator dopuszcza możliwość stosowania odmiennych zasad rozliczeń w przypadku:

- a) usług szkoleniowych realizowanych na podstawie odrębnej umowy z Zamawiającym,
- b) usług szkoleniowych realizowanych w ramach projektów lub systemów dofinansowania, o ile wynika to z zasad danego projektu lub systemu.

10. W przypadku opóźnienia w płatności Organizator może:

- a) wezwać do zapłaty i wyznaczyć dodatkowy termin,
- b) odmówić udziału Uczestnika w szkoleniu do czasu uregulowania zaległości,
- c) odmówić wydania dokumentu ukończenia – o ile brak płatności dotyczy opłaty należnej za udział w szkoleniu.

Rezygnacja z udziału, zmiana uczestnika i zwroty

§ 9

- 1. Uczestnik lub Zamawiający może zrezygnować z udziału w usłudze szkoleniowej przed jej rozpoczęciem, składając oświadczenie w formie pisemnej lub elektronicznej.
- 2. W przypadku rezygnacji z udziału w szkoleniu Organizator może:
 - a) zaproponować udział w innym terminie szkolenia, albo
 - b) dokonać zwrotu wniesionej opłaty na zasadach określonych w niniejszym paragrafie lub w odrębnej umowie.
- 3. W przypadku usług szkoleniowych realizowanych w formie zdalnej zwrot wniesionej opłaty następuje według następujących zasad:
 - a) w przypadku rezygnacji zgłoszonej najpóźniej na 5 dni roboczych przed rozpoczęciem szkolenia – zwracane jest 100% wniesionej opłaty,
 - b) w przypadku rezygnacji zgłoszonej 4 lub 3 dni robocze przed rozpoczęciem szkolenia – zwracane jest 70% wniesionej opłaty,
 - c) w przypadku rezygnacji zgłoszonej 2 lub 1 dzień roboczy przed rozpoczęciem szkolenia – zwracane jest 50% wniesionej opłaty,
 - d) w przypadku rezygnacji zgłoszonej w dniu rozpoczęcia szkolenia lub po jego rozpoczęciu – opłata nie podlega zwrotowi.

4. W przypadku usług szkoleniowych realizowanych w formie stacjonarnej lub hybrydowej zwrot wniesionej opłaty następuje według następujących zasad:
 - a) w przypadku rezygnacji zgłoszonej najpóźniej na 7 dni roboczych przed rozpoczęciem szkolenia – zwracane jest 100% wniesionej opłaty,
 - b) w przypadku rezygnacji zgłoszonej 6–5 dni roboczych przed rozpoczęciem szkolenia – zwracane jest 70% wniesionej opłaty,
 - c) w przypadku rezygnacji zgłoszonej 4–3 dni robocze przed rozpoczęciem szkolenia – zwracane jest 50% wniesionej opłaty,
 - d) w przypadku rezygnacji zgłoszonej 2 dni robocze przed rozpoczęciem szkolenia, w dniu rozpoczęcia szkolenia lub po jego rozpoczęciu – opłata nie podlega zwrotowi.
5. W przypadku odwołania szkolenia przez Organizatora Uczestnikowi lub Zamawiającemu przysługuje prawo do zwrotu wniesionej opłaty w całości albo udziału w innym terminie szkolenia, według wyboru Uczestnika lub Zamawiającego.
6. Nieobecność Uczestnika na szkoleniu, niezależnie od przyczyny, nie stanowi podstawy do zwrotu wniesionej opłaty.
7. Niespełnienie wymaganego poziomu frekwencji określonego w Ofercie, Programie, zasadach projektu, programu dofinansowania lub systemu (w tym Bazy Usług Rozwojowych) nie stanowi podstawy do żądania zwrotu opłaty za szkolenie.
8. W przypadku zgłoszenia przez Uczestnika lub Zamawiającego braku możliwości udziału w szkoleniu z przyczyn losowych Organizator może zaproponować udział w innym terminie szkolenia lub inne rozwiązanie uzgodnione indywidualnie.
9. W przypadku usług szkoleniowych realizowanych w ramach projektów lub systemów dofinansowania, w których niewywiązanie się przez Uczestnika z obowiązków uczestnictwa (w szczególności brak wymaganej frekwencji, nieprzystąpienie do weryfikacji efektów kształcenia lub nieukończenie szkolenia) może powodować powstanie zobowiązań finansowych po stronie Organizatora, Organizator może określić w Ofercie, Programie lub odrębnej umowie dodatkowe

obowiązki Uczestnika lub Zamawiającego, w tym obowiązek pokrycia kosztów wynikających z takiego naruszenia.

10. W przypadku zgłoszeń obejmujących więcej niż jednego uczestnika, w szczególności zgłoszeń dokonywanych przez Zamawiającego dla grupy uczestników, rezygnacja z udziału jednego lub większej liczby uczestników podlega zasadom określonym w niniejszym paragrafie, chyba że odrębna umowa z Zamawiającym stanowi inaczej.
11. Organizator może dopuścić możliwość wskazania innej osoby na miejsce Uczestnika, o ile spełnia ona wymagania wstępne określone dla danej usługi szkoleniowej.
12. W przypadku usług szkoleniowych realizowanych w ramach projektów, programów dofinansowania lub systemów takich jak Baza Usług Rozwojowych zasady rezygnacji i rozliczeń mogą wynikać również z regulaminów właściwych dla danego systemu lub projektu.
13. Szczegółowe zasady rezygnacji lub zmiany uczestnika mogą być określone w Ofercie lub w odrębnej umowie zawartej z Zamawiającym.

Weryfikacja efektów i dokumenty ukończenia

§ 10

1. W ramach usługi szkoleniowej może być przeprowadzona weryfikacja osiągnięcia efektów uczenia się lub efektów kształcenia, jeżeli przewiduje to Oferta lub Program.
2. Forma oraz zasady przeprowadzenia weryfikacji efektów kształcenia określone są w szczególności w Programie lub w Ofercie i mogą obejmować w szczególności:
 - test wiedzy,
 - wywiad swobodny lub ustrukturyzowany,
 - obserwację w warunkach rzeczywistych lub symulowanych,
 - prezentację,
 - debatę swobodną lub ustrukturyzowaną,
 - analizę dowodów i deklaracji,
 - inne formy sprawdzenia osiągnięcia efektów kształcenia.
3. Weryfikacja efektów szkolenia może być przeprowadzona przez osoby posiadające wiedzę i doświadczenie adekwatne do zakresu szkolenia, w tym

przez osoby prowadzące zajęcia lub inne osoby wyznaczone przez Organizatora.

4. W przypadku usług szkoleniowych realizowanych w ramach projektów lub systemów dofinansowania, w tym Bazy Usług Rozwojowych, sposób przeprowadzenia weryfikacji efektów może wynikać również z zasad obowiązujących w danym systemie lub projekcie, w tym zasad dotyczących rozdzielności funkcji szkoleniowych i walidacyjnych.
5. Po ukończeniu usługi szkoleniowej Uczestnik otrzymuje dokument potwierdzający udział lub ukończenie szkolenia, sporządzony w języku polskim, zgodnie z zasadami określonymi w Ofercie, Programie lub przepisach prawa.
6. W przypadku kursów realizowanych w ramach działalności PKU dokumenty potwierdzające ukończenie szkolenia wydawane są zgodnie z przepisami dotyczącymi kształcenia ustawicznego w formach pozaszkolnych oraz Statutem Placówki.
7. Organizator może wydawać również inne dokumenty potwierdzające udział w szkoleniu, w szczególności certyfikaty, autoryzacje lub zaświadczenia wewnętrzne, o ile nie pozostaje to w sprzeczności z przepisami prawa.
8. W przypadku usług szkoleniowych stanowiących usługi rozwojowe realizowane w ramach Bazy Usług Rozwojowych Organizator wydaje usługobiorcy zaświadczenie o skorzystaniu z usługi rozwojowej zgodnie z wymaganiami właściwych przepisów.
9. Na uzasadniony wniosek Uczestnika lub Zamawiającego Organizator może dokonać korekty dokumentów potwierdzających udział w szkoleniu lub jego ukończenie, w szczególności w zakresie danych formalnych, o ile nie prowadzi to do zmiany wyników weryfikacji efektów kształcenia ani innych elementów merytorycznych szkolenia.
10. Na wniosek Uczestnika Organizator może wydać duplikat dokumentu potwierdzającego udział w szkoleniu lub jego ukończenie.
11. Wydanie duplikatu dokumentu potwierdzającego udział w szkoleniu lub jego ukończenie podlega opłacie w wysokości 160,00 zł netto powiększonej o należny podatek VAT za każdy dokument, o ile Oferta lub odrębna umowa nie stanowi inaczej.

12. Na wniosek Uczestnika Organizator może wydać dokument potwierdzający udział lub ukończenie szkolenia w języku angielskim lub niemieckim. Dokument taki stanowi tłumaczenie dokumentu sporządzonego w języku polskim.
13. Wydanie dokumentu potwierdzającego udział w szkoleniu lub jego ukończenie w języku angielskim albo niemieckim podlega opłacie w wysokości 130,00 zł netto, powiększonej o należny podatek VAT, za każdy wydany dokument w każdym z tych języków, o ile Oferta lub odrębna umowa nie stanowi inaczej.

Dodatkowe terminy weryfikacji i poprawy

§ 11

1. Jeżeli Program lub Oferta przewiduje weryfikację efektów kształcenia, Uczestnik ma możliwość przystąpienia do niej w terminie wskazanym przez Organizatora.
2. W przypadku nieuzyskania pozytywnego wyniku weryfikacji efektów kształcenia Uczestnik może przystąpić do dodatkowego terminu weryfikacji, o ile przewiduje to Program, Oferta lub odrębne zasady danej usługi szkoleniowej.
3. Organizator może wyznaczyć dodatkowe terminy weryfikacji efektów kształcenia w szczególności:
 - w przypadku nieuzyskania pozytywnego wyniku w pierwszym terminie,
 - w przypadku usprawiedliwionej nieobecności Uczestnika,
 - w innych uzasadnionych przypadkach organizacyjnych.
4. Zasady przeprowadzania dodatkowych terminów weryfikacji efektów kształcenia mogą być określone w Programie lub w Ofercie.
5. Przystąpienie do dodatkowego terminu weryfikacji efektów kształcenia podlega opłacie w wysokości 450,00 zł netto powiększonej o należny podatek VAT za każdy dodatkowy termin, o ile Oferta lub odrębna umowa nie stanowi inaczej.
6. Przystąpienie do dodatkowego terminu weryfikacji efektów kształcenia nie stanowi automatycznie podstawy do wydania dokumentu ukończenia szkolenia.

Zasady uczestnictwa i obowiązki Uczestników

§ 12

1. Uczestnik jest zobowiązany do udziału w zajęciach zgodnie z harmonogramem oraz do przestrzegania zasad organizacyjnych przekazanych przez Organizatora przed rozpoczęciem szkolenia lub w trakcie jego realizacji.
2. Uczestnik jest zobowiązany w szczególności do:
 - punktualnego rozpoczynania udziału w zajęciach oraz aktywnego uczestnictwa w szkoleniu w zakresie niezbędnym do osiągnięcia efektów kształcenia,
 - uczestniczenia w zajęciach w wymiarze frekwencji wymaganym dla danej usługi szkoleniowej,
 - przestrzegania zasad bezpieczeństwa i porządku obowiązujących w miejscu prowadzenia zajęć,
 - poszanowania praw innych Uczestników oraz osób prowadzących zajęcia,
 - niewprowadzania zakłóceń uniemożliwiających prawidłową realizację szkolenia,
 - korzystania ze sprzętu i infrastruktury Organizatora zgodnie z ich przeznaczeniem.
3. Wymagany poziom frekwencji może wynikać z Programu, Oferty, zasad danego systemu (w tym Bazy Usług Rozwojowych) lub projektu albo z przepisów prawa właściwych dla danej usługi szkoleniowej.
4. Jeżeli szkolenie jest realizowane w formie zdalnej lub mieszanej, Uczestnik jest zobowiązany w szczególności do:
 - zapewnienia warunków technicznych umożliwiających prawidłowy udział w zajęciach (w szczególności stabilnego łącza internetowego oraz urządzenia z kamerą i mikrofonem, o ile są one wymagane dla danej usługi),
 - stosowania się do zasad identyfikacji Uczestnika oraz potwierdzania obecności, określonych przez Organizatora lub wynikających z zasad systemu/projektu (w tym BUR),
 - niewykonywania działań utrudniających prowadzenie zajęć (w szczególności udostępniania dostępu osobom nieuprawnionym).
5. Organizator może wymagać potwierdzania obecności lub uczestnictwa w zajęciach w sposób wynikający z organizacji szkolenia, w tym poprzez listy obecności, logowanie do narzędzi komunikacji elektronicznej, potwierdzenia w systemie teleinformatycznym lub inne metody stosowane w danej usłudze.

6. Warunki ukończenia szkolenia, w tym minimalne wymagania dotyczące obecności oraz warunki zaliczenia/walidacji, określone są w Ofercie lub Programie.
7. Organizator może odmówić dopuszczenia Uczestnika do udziału w szkoleniu lub do weryfikacji efektów kształcenia, jeżeli Uczestnik nie spełnia wymagań wstępnych określonych w Ofercie lub Programie albo narusza zasady określone w OWSUS w sposób uniemożliwiający prawidłową realizację szkolenia.
8. W przypadku rażącego naruszenia zasad porządku lub bezpieczeństwa albo naruszenia zasad współżycia społecznego w trakcie szkolenia Organizator może wykluczyć Uczestnika z udziału w szkoleniu. W takim przypadku opłata za szkolenie nie podlega zwrotowi, chyba że Oferta lub odrębna umowa stanowi inaczej.
9. Materiały szkoleniowe udostępniane Uczestnikom w związku z realizacją usługi szkoleniowej, w szczególności prezentacje, opracowania, dokumenty, nagrania, materiały graficzne oraz inne treści edukacyjne, stanowią utwory w rozumieniu przepisów o prawie autorskim i podlegają ochronie prawnej.
10. Bez uprzedniej zgody Organizatora zabronione jest w szczególności:
 - utrwalanie przebiegu szkolenia w jakiejkolwiek formie, w tym w postaci nagrań audio, nagrań wideo, zapisu obrazu, transmisji lub zrzutów ekranu,
 - nagrywanie wypowiedzi prowadzących lub innych uczestników szkolenia,
 - kopiowanie materiałów szkoleniowych w całości lub w części w celu ich dalszego rozpowszechniania,
 - udostępnianie materiałów szkoleniowych lub nagrań osobom trzecim,
 - publikowanie materiałów szkoleniowych, nagrań lub ich fragmentów w Internecie lub innych mediach,
 - wykorzystywanie materiałów szkoleniowych lub utrwalonego przebiegu szkolenia do prowadzenia innych szkoleń lub działalności szkoleniowej.
11. Postanowienia dotyczące ochrony materiałów szkoleniowych stosuje się odpowiednio do treści przekazywanych w trakcie zajęć, w tym do nagrań, prezentacji oraz innych form przekazu wiedzy stosowanych przez prowadzących szkolenie.
12. Uczestnik jest zobowiązany potwierdzić odbiór dokumentu potwierdzającego udział w szkoleniu lub jego ukończenie oraz pozostałych dokumentów wydanych w związku z ukończeniem szkolenia, w tym dokumentów

dotatkowych, o których mowa w § 10 (w szczególności certyfikatów, autoryzacji oraz zaświadczeń). Potwierdzenie odbioru następuje w formie pisemnej lub elektronicznej, w sposób wskazany przez Organizatora, w szczególności przez podpis na pokwitowaniu (liście) wydanych dokumentów, potwierdzenie w systemie teleinformatycznym albo potwierdzenie przesłane pocztą elektroniczną. W przypadku odbioru dokumentów przez Zamawiającego działającego w imieniu Uczestników potwierdzenia odbioru dokonuje Zamawiający; w razie przesłania dokumentów drogą pocztową lub kurierską za potwierdzenie odbioru uznaje się potwierdzenie doręczenia przesyłki.

13. Organizator może zwrócić się do Uczestników o wypełnienie ankiet ewaluacyjnych dotyczących organizacji szkolenia, metod dydaktycznych oraz pracy osób prowadzących zajęcia.

Dostępność usługi i zgłaszanie potrzeb szczególnych

§ 13

1. Organizator dąży do zapewnienia dostępności usług szkoleniowych w zakresie adekwatnym do charakteru danej usługi oraz możliwości organizacyjnych i technicznych.
2. Uczestnik lub Zamawiający może zgłosić Organizatorowi szczególne potrzeby związane z udziałem w szkoleniu, w szczególności dotyczące dostępności lub warunków uczestnictwa.
3. Zgłoszenie potrzeb, o których mowa w ust. 2, powinno nastąpić przed rozpoczęciem szkolenia, w terminie umożliwiającym Organizatorowi podjęcie działań organizacyjnych.
4. Organizator, w miarę możliwości organizacyjnych i technicznych, uwzględnia zgłoszone potrzeby w zakresie dostępności, w szczególności poprzez:
 - dostosowanie organizacji szkolenia,
 - zapewnienie odpowiednich warunków uczestnictwa,
 - uzgodnienie indywidualnych rozwiązań umożliwiających udział w szkoleniu.
5. W przypadku gdy pełne dostosowanie warunków szkolenia nie jest możliwe, Organizator podejmuje działania mające na celu uzgodnienie z Uczestnikiem

lub Zamawiającym alternatywnych rozwiązań umożliwiających udział w usłudze szkoleniowej.

6. Informacje dotyczące warunków udziału w szkoleniu, w tym formy realizacji usługi, wymagań technicznych oraz innych istotnych elementów organizacyjnych, przekazywane są w Ofercie lub w informacji organizacyjnej dotyczącej danej edycji szkolenia.

Reklamacje, skargi i wnioski

§ 14

1. Uczestnik lub Zamawiający ma prawo zgłosić reklamację, skargę lub wniosek dotyczący organizacji lub realizacji usługi szkoleniowej.
2. Reklamacje, skargi lub wnioski mogą być składane w formie pisemnej lub elektronicznej.
3. Zgłoszenie powinno zawierać w szczególności:
 - dane osoby zgłaszającej,
 - nazwę usługi szkoleniowej, której dotyczy zgłoszenie,
 - opis zgłaszanych zastrzeżeń lub wniosków.
4. Organizator rozpatruje reklamację, skargę lub wniosek w terminie do 14 dni od dnia ich otrzymania.
5. W uzasadnionych przypadkach, w szczególności gdy konieczne jest uzyskanie dodatkowych informacji, termin rozpatrzenia zgłoszenia może zostać przedłużony, o czym Organizator informuje osobę zgłaszającą oraz wskazuje przewidywany nowy termin rozpatrzenia.
6. Reklamacje, skargi i wnioski mogą stanowić podstawę do wprowadzenia działań korygujących lub doskonalących w zakresie organizacji lub realizacji usług szkoleniowych.
7. W przypadku usług szkoleniowych realizowanych w ramach projektów lub systemów dofinansowania, w tym Bazy Usług Rozwojowych, reklamacje mogą być rozpatrywane również zgodnie z zasadami obowiązującymi w danym systemie lub projekcie.

Ewaluacja jakości usług i działania doskonalące

§ 15

1. Organizator prowadzi ewaluację zrealizowanych usług szkoleniowych w celu oceny ich jakości, stopnia osiągnięcia zakładanych celów oraz doskonalenia sposobu realizacji usług.
2. Ewaluacja usługi szkoleniowej może obejmować w szczególności:
 - a) ocenę organizacji usługi szkoleniowej,
 - b) ocenę jakości i przydatności treści merytorycznych,
 - c) ocenę metod dydaktycznych i sposobu prowadzenia zajęć,
 - d) ocenę stopnia osiągnięcia celów lub efektów szkolenia,
 - e) ocenę poziomu satysfakcji Uczestników lub Zamawiających.
3. Organizator może stosować różne metody ewaluacji, adekwatne do rodzaju i charakteru usługi szkoleniowej, w szczególności:
 - a) ankiety ewaluacyjne,
 - b) formularze opinii,
 - c) analizę informacji zwrotnych od Uczestników lub Zamawiających,
 - d) analizę przebiegu szkolenia oraz wyników weryfikacji efektów kształcenia,
 - e) inne metody oceny jakości usługi szkoleniowej.
4. Uczestnik lub Zamawiający może zostać poproszony o udział w ewaluacji usługi szkoleniowej, w szczególności poprzez wypełnienie ankiety lub przekazanie opinii dotyczącej przebiegu i jakości szkolenia.
5. W przypadku usług szkoleniowych realizowanych w ramach projektów lub systemów dofinansowania, w tym Bazy Usług Rozwojowych, ewaluacja usługi szkoleniowej może być prowadzona również zgodnie z zasadami obowiązującymi w danym systemie lub projekcie.
6. Wyniki ewaluacji mogą stanowić podstawę do przeglądu usług szkoleniowych oraz wprowadzania działań doskonalących, w szczególności zmian w zakresie organizacji szkolenia, programu, metod dydaktycznych lub doboru kadry.

Informacje o usługach i działania wspierające utrwalanie efektów

§16

1. Organizator publikuje lub przekazuje informacje o usługach szkoleniowych w sposób rzetelny, wiarygodny i adekwatny do charakteru danej usługi szkoleniowej.
2. Informacje o usłudze szkoleniowej obejmują w szczególności:
 - a) tematykę i zakres usługi szkoleniowej,
 - b) formę realizacji usługi szkoleniowej,
 - c) czas trwania usługi szkoleniowej,
 - d) wymagania wstępne dotyczące udziału w usłudze szkoleniowej, jeżeli mają zastosowanie,
 - e) warunki ukończenia usługi szkoleniowej, w tym zasady dotyczące frekwencji oraz weryfikacji efektów kształcenia, jeżeli mają zastosowanie,
 - f) informacje organizacyjne niezbędne do udziału w usłudze szkoleniowej.
3. W zakresie adekwatnym do charakteru usługi szkoleniowej Organizator może udostępniać również informacje o osobach bezpośrednio zaangażowanych w realizację usługi szkoleniowej lub informacje pozwalające ocenić adekwatność ich kompetencji do zakresu danej usługi.
4. Organizator realizuje usługi szkoleniowe z należytą starannością oraz zgodnie z informacjami opublikowanymi lub przekazanymi w odniesieniu do danej usługi szkoleniowej, z uwzględnieniem zmian dopuszczonych na podstawie OWSUS, Oferty, Programu lub odrębnej umowy.
5. W celu wspierania osiągnięcia, transferu i utrwalania efektów usługi szkoleniowej Organizator może stosować działania uzupełniające, adekwatne do charakteru danej usługi, w szczególności:
 - a) przekazywanie materiałów szkoleniowych lub materiałów uzupełniających,
 - b) wskazywanie zaleceń dotyczących samodzielnej pracy po zakończeniu usługi,
 - c) przekazywanie informacji o rekomendowanych źródłach wiedzy,
 - d) inne działania wspierające utrwalenie efektów szkolenia przewidziane w Ofercie, Programie lub odrębnej umowie.
6. Zakres informacji o usłudze szkoleniowej oraz zakres działań wspierających utrwalanie efektów może wynikać również z zasad właściwych dla danego systemu, projektu lub programu dofinansowania, w tym Bazy Usług Rozwojowych.

Postanowienia końcowe

1. Niniejsze OWSUS określają ogólne zasady świadczenia usług szkoleniowych przez Organizatora i mają zastosowanie w zakresie nieuregulowanym odmiennie w Ofercie, Programie, odrębnej umowie lub przepisach powszechnie obowiązującego prawa.
2. Organizator może dokonywać zmian OWSUS w szczególności w przypadku:
 - a) zmiany przepisów prawa lub wymagań wynikających z systemów, projektów lub programów dofinansowania,
 - b) zmiany zasad organizacji lub realizacji usług szkoleniowych,
 - c) konieczności dostosowania OWSUS do zmian organizacyjnych, technicznych, jakościowych, audytowych, certyfikacyjnych, akredytacyjnych lub bezpieczeństwa danych.
3. Zmiany OWSUS nie naruszają praw i obowiązków wynikających z umów zawartych przed dniem wejścia w życie zmienionej wersji OWSUS, chyba że:
 - a) obowiązek zmiany wynika z przepisów prawa,
 - b) obowiązek zmiany wynika z zasad właściwego projektu, programu dofinansowania lub systemu teleinformatycznego,
 - c) strony zgodnie postanowią inaczej.
4. W przypadku usług szkoleniowych realizowanych na podstawie odrębnej umowy zawartej z Zamawiającym, postanowienia tej umowy mają pierwszeństwo przed postanowieniami OWSUS w zakresie, w jakim regulują dane zagadnienie odmiennie.
5. Aktualna wersja OWSUS jest udostępniana przez Organizatora w sposób umożliwiający zapoznanie się z jej treścią przed zgłoszeniem udziału w usłudze szkoleniowej lub zawarciem umowy.
6. W sprawach nieuregulowanych w OWSUS stosuje się przepisy powszechnie obowiązującego prawa, a w przypadku Kursów PKU również postanowienia Statutu Placówki oraz właściwych przepisów prawa oświatowego.
7. OWSUS wchodzi w życie z dniem określonym przez Organizatora.

Zatwierdzam do realizacji

**Prezes Zarządu Zakładu Rozwoju Technicznej
Ochrony Mienia TECHOM Sp. z o.o.**