

OGÓLNE WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG SZKOLENIOWO – ROZWOJOWYCH CST.

W podmiocie o nazwie:

CST COACHING ANITA ORZECZOWSKA

Adres: ul. Młynarska 4; 85-376 Bydgoszcz,

NIP: 554-105-19-41; REGON: 092486212

I. Definiowanie pojęć

1. Niniejsze Ogólne Warunki Świadczenia Usług Szkoleniowo - Rozwojowych określają zasady realizacji, przez CST Coaching Anita Orzechowska, z siedzibą w Bydgoszczy, ul. Młynarska 4; 85-376 usług w ramach:
 - a. Programów szkoleniowych otwartych (wolny nabór), zamkniętych (dedykowanych) - indywidualnych i grupowych.
 - b. Procesów coachingowych grupowych otwartych (wolny nabór) i zamkniętych (dedykowanych).
 - c. Procesów coachingowych zespołowych zamkniętych (dedykowanych).
 - d. Procesów coachingowych indywidualnych osób prywatnych oraz na zlecenie podmiotów, organizacji i opiekunów.
 - e. Procesów doradczych, mentoringów.
 - f. Procesów superwizji indywidualnej i grupowej.
2. Ilekroć w niniejszych Ogólnych Warunkach Świadczenia Usług Szkoleniowo - Rozwojowych oraz innych dokumentach, warunków szczególnych, dotyczących świadczonych usług, tj. Szczególnych Warunków Świadczenia Usług Coachingowych, Polityce Standaryzacji Jakości Usług CST, Polityce Reklamacji CST, Polityce Bezpieczeństwa Danych Osobowych, Polityce Prywatności, Regulamin Serwisu Internetowego CST, jest mowa o:
 - a. CST – rozumie się przez to CST Coaching Anita Orzechowska z siedzibą w Bydgoszczy, ul. Młynarska 4, NIP: 5541041941, Regon: 092486212.
 - b. OWŚUSR - rozumie się przez to: „Ogólne Warunki Świadczenia Usług Szkoleniowo - Rozwojowych”.
 - c. SWŚUC - rozumie się przez to: Szczególne Warunki Świadczenia Usług Coachingowych indywidualnych procesów coachingowych.
 - d. Usługa - rozumie się przez to usługi szkoleniowe, coachingowe, doradcze, mentorskie, superwizyjne, realizowane przez CST w ramach w/w programów i procesów.
 - e. Coaching indywidualny - rozumie się przez to proces składający się z określonej liczby sesji, w której uczestniczą 2 osoby coach i coachee, lub coach i 2 coachee w przypadku procesu par, rodzic – dziecko.
 - f. Superwizja indywidualna - rozumie się przez to proces składający się z określonej liczby godzin, w której uczestniczą dwie osoby - superwizor i osoba podlegająca superwizji.
 - g. Coachee - rozumie się przez to osobę podlegającą procesowi coachingowemu.
 - h. Uczestnik - rozumie się przez to wskazaną przez Klienta osobę fizyczną, na rzecz której Klient zamówił realizację Usług przez CST.
 - i. Klient - rozumie się przez to osobę fizyczną, osobę fizyczną prowadzącą działalność gospodarczą, osobę prawną lub jednostkę nieposiadającą osobowości prawnej, która jest płatnikiem i zleciła CST realizację Usługi lub zakupiła Produkty za pośrednictwem Serwisu Internetowego CST.
 - j. Coach - rozumie się przez to osobę prowadzącą proces coachingu indywidualnego, zespołowego, grupowego z ramienia CST.
 - k. Trener - rozumie się przez to osobę prowadzącą szkolenie, warsztaty, wykłady z ramienia CST.
 - l. **Doradca** - rozumie się przez to osobę prowadzącą usługę doradztwa biznesowego, personalnego z ramienia CST.
 - m. **Mentor** - rozumie się przez to osobę prowadzącą mentoring z ramienia CST.
 - n. **Superwizor** – rozumie się przez to osobę prowadzącą superwizje indywidualne i grupowe z ramienia CST.
 - o. **Kontrakt** - rozumie się przez to zapis umowy indywidualnej coacha z coachee lub superwizora i uczestnika superwizji.

II. Umowy

1. Usługi realizowane są przez CST na podstawie zawartych umów o świadczenie usług z Klientami oraz w przypadku Coachingu indywidualnego również z Coachee, w przypadku Superwizji indywidualnej z uczestnikiem Superwizji. Umowy są dostosowane do rodzaju świadczonych usług.

CST Coaching Anita Orzechowska
Ul. Młynarska 4; 85-376 Bydgoszcz
NIP: 554-104-19-41

www.cstcoaching.pl kontakt: biuro@cstcoaching.pl tel: +48 52 320 06 88

2. Szczególne Warunki do zawieranych umów przez CST z Klientami lub Coachee lub uczestnikami superwizji mają pierwszeństwo przed OWSUSR.
3. Metodologia realizacji Usług, materiały szkoleniowe, kwestionariusze, stworzone narzędzia, opracowania powstałe w trakcie realizowanych Usług, stanowią utwory w rozumieniu ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych i są przedmiotem przysługujących autorskich praw majątkowych CST. Klienci, Uczestnicy, Coachee, jeżeli jednoznacznie nie zostało wskazane w zawartej umowie, nie nabywają żadnych praw autorskich do tych utworów, chociaż ich kopie lub oryginały zostaną im udostępnione, a w szczególności nie następuje przeniesienie na Nich takich praw.

III. Informacje ogólne

1. CST, na zlecenie Klientów, w oparciu o badane potrzeby, opracowuje i realizuje Usługi w formie programów szkoleniowych zamkniętych, procesów coachingowych zamkniętych. Usługi otwarte są tworzone na podstawie obserwacji rynkowych oraz zgłoszeń od Uczestników, Klientów, osób z otoczenia firmy.
2. Projekty zamknięte realizowane są w miejscach i czasie uzgodnionym przez Klienta i CST. Informacje o obszarach tematycznych realizowanych Usług oraz Trenerach, Coachach, Superwizorach znajdują się na stronie: www.cstcoaching.pl. Szczegółowe informacje dotyczące wybranych Usług dostarczane są Klientowi po określeniu zakresu i obszaru pracy.
3. Usługi zamknięte odbywają się w miejscach wybranych przez Klienta.
4. Klient zobowiązany jest, aby we własnym zakresie zadbał o pomieszczenia zgodne z wymogami BHP, PPOŻ, KP oraz:
 - a. ekran, stojak na flipchart oraz krzesła i stoły w zależności od rodzaju usługi,
 - b. przerwy kawowe, catering, nocleg.
5. W przypadku organizacji Usług zamkniętych, jeżeli zostanie tak zawarta umowa między CST a Klientem, CST może pomóc Klientowi w zorganizowaniu odpowiednio zaopatrzonego miejsca.
6. W przypadku Usług otwartych CST korzysta z wynajmowanych, dostosowanych do potrzeb danej Usługi, pomieszczeń.

IV Prawa Uczestnika

1. W przypadku Usługi otwartej uiszczenie opłaty za Usługę, w przypadku Usługi zamkniętej podpisanej umowy między Klientem a CST i dopełnienie wszelkich formalności określonych w OWSUSR, daje Uczestnikowi prawo do:
 - a. Aktywnego udziału w realizowanej Usłudze i korzystania z ewentualnych innych propozycji.
 - b. Otrzymania materiałów szkoleniowych, innych pomocy niezbędnych do prawidłowej realizacji Usługi.
 - c. Otrzymania potwierdzenia udziału w Usłudze, zgodnie ze wcześniejszymi ustaleniami.
 - d. Oceny jakości organizacji i przebiegu Usługi przez wypełnienie ankiety/udzielenia informacji zwrotnej będącej częścią ewaluacji.
 - e. W przypadku niezadowolenia z odbytego szkolenia – skorzystania z reklamacji, której zasady określone są w Polityce Reklamacji CST.

V Obowiązki Uczestnika

1. Uczestnicy Usługi zobowiązani są do:
 - a. Potwierdzenia własnoręcznym podpisem uczestnictwa w Usłudze.
 - b. Wykonania ćwiczeń, określonych zadań, jeżeli tak stanowi umowa.
 - c. Udziału w ewaluacji Usługi zgodnie z sugestiami prowadzącego.

VI Certyfikaty/potwierdzenie uczestnictwa

1. W ramach Usługi zamkniętej CST wystawia zgodnie z wcześniejszymi ustaleniami, certyfikat lub potwierdzenie uczestnictwa. Cena Usługi zamkniętej obejmuje wydanie Uczestnikom certyfikatu uczestnictwa.
2. Certyfikat uczestnictwa w Usłudze zamkniętej potwierdza wyłącznie udział Uczestnika w danym zleceniu. Wydawany jest przez Trenera, Coacha, Superwizora prowadzącego zajęcia, po zakończeniu Usługi, Uczestnikom, którzy uczestniczyli w co najmniej 90% prowadzonych zajęć. Szkolenie może zostać zakończone testem sprawdzający w zakresie i formie ustalonej przy tworzeniu procesu szkoleniowego.

VII Zmiany dotyczące realizacji Usług

1. Usługi zamknięte.
 - a. Klient może dokonać zmiany miejsca realizacji Usługi, w terminie nie późniejszym niż 3 (dni) roboczych przed wcześniej ustaloną datą, wyłącznie za zgodą CST.
 - b. W każdym czasie Klient może zwrócić się do CST o zmianę terminu realizacji Usługi. CST zobowiązany jest wskazać dwa inne możliwe terminy realizacji zamówionej usługi z uwzględnieniem dostępności Trenera, Coacha, Superwizora.
 - c. W każdym czasie Klient może odwołać realizację Usługi, jednak w przypadku odwołania w terminie krótszym niż 7 dni roboczych przed planowanym terminem CST ma prawo zażądać od Klienta zapłaty kary umownej w wysokości 50% wartości odwołanej Usługi. Niestawienie się Uczestników na miejsce realizacji Usługi zostanie potraktowane, jak odwołanie Usługi w dniu jej realizacji.
 - d. CST ma prawo odwołać Usługę w przypadku, gdy Trener, Coach, Superwizor, który miał zrealizować Usługę z przyczyn losowych, np. wypadek, kolizja środków transportu, nagła choroba, nie będzie mógł jej zrealizować, a Klient nie wyrazi zgody na realizację Usługi przez innego wskazanego przez CST Trenera, Coacha, Superwizora.
2. Usługi otwarte: szkolenie, proces coachingowy grupowy, superwizja grupowa:
 - a. Po opłaceniu Usługi, klient ma prawo do zwrotu uiszczonych zapłaty, najpóźniej na 5 dni przed planowaną datą realizacji wykupionej Usługi, po potrąceniu 10% kosztów manipulacyjnych.
 - b. CST ma prawo w każdym momencie odwołać zaplanowaną Usługę. W takim przypadku zwróci w całości uiszczone opłaty.
3. Coaching indywidualny – zmiany, odwołania, nieobecność określa Kontrakt podpisywany przy realizacji tej usługi.
4. Superwizja indywidualna - zmiany, odwołania, nieobecność określa Kontrakt podpisywany przy realizacji tej usługi.
5. Wszelkie zgłoszenia o zmianach należy zgłosić w formie pisemnej na adres: biuro@cstcoaching.pl. Prawidłowe zgłoszenie powinno zawierać dane Klienta oraz imię i nazwisko Uczestnika oraz termin i nazwę Usługi.

VIII Płatności

1. Opłaty za Usługi płatne są w pln, jako:
 - a. przedpłaty w przypadku usług otwartych,
 - b. na podstawie przedstawionych ofert, wystawionych faktur, zgodnie z zapisami umowy, dostarczonych bezpośrednio na miejsce Usługi lub wysłane drogą elektroniczną.

IX Bezpieczeństwo Danych Osobowych

1. CST stosuje Politykę Bezpieczeństwa Danych Osobowych z dnia 06.04.2018.
2. Przetwarzanie Danych Osobowych w CST następuje zgodnie z Polityką Bezpieczeństwa Danych Osobowych CST oraz zapisami w SWŚUC, zgodnie z zasadami przetwarzania danych osobowych w szczególności Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE, Ustawa o ochronie danych osobowych z dnia 29 sierpnia 1997 r.
3. W przypadku realizacji Usług, Klient zobowiązany jest powierzyć CST do przetwarzania dane osobowe Uczestników, jeżeli jest taka konieczność, w zakresie obejmującym: imię i nazwisko, stanowisko, adres email (służbowy) lub telefon (służbowy) w formie pliku szyfrowanego przesyłanego drogą elektroniczną i hasła dostępu innym kanałem niż plik.
4. Klient zobowiązany jest do potwierdzenia wykonanej Usługi przez CST. Osoba reprezentująca Klienta zobowiązana jest do podania:
 - a. Daty, miejsca realizacji Usługi imienia i nazwiska, adresu mail, przystawiania pieczętki organizacji. Potwierdzenie będzie wykorzystane do celów administracyjnych, księgowych, marketingowych, zachowania standardów usług szkoleniowych, zapytań ofertowych.
 - b. Dane Uczestników przekazane przez Klientów w celu przetwarzania CST, będą wykorzystywane wyłącznie przez CST do wykonania powierzonej Usługi, nie będą przekazywane (powierzone lub

udostępniane) stronom trzecim. CST może przesłać informacje handlowe drogą elektroniczną do Uczestników bądź Klienta tylko po wyrażeniu przez nich na to zgody.

X Reklamacje

1. Reklamacje można składać zgodnie z Polityką Reklamacji CST.
2. Reklamacje składa się na Formularzu zgłoszenia reklamacji zgodnie z wytycznymi Polityki Reklamacji CST.

XI Postanowienia końcowe

1. Treści przekazywane przez CST w trakcie realizacji Usługi mają charakter wyłącznie edukacyjny i CST nie ponosi żadnej odpowiedzialności za szkody powstałe u Uczestników lub osób trzecich, w związku lub na skutek wykorzystania przez Uczestników informacji, wiedzy lub umiejętności zdobytych w trakcie realizacji Usługi, w sposób niezgodny z prawem oraz z ich przeznaczeniem.
2. CST nie ponosi odpowiedzialności za szkody wyrządzone przez Uczestników Usług wobec innych Uczestników lub osób trzecich.
3. W sprawach nieuregulowanych w OWŚUSR, decyzje podejmuje CST, zgodnie z zapisami Kodeksu Cywilnego. Spory wynikające z realizacji niniejszego OWŚUSR strony będą rozstrzygały polubownie na drodze negocjacji. Jeżeli nie będzie to możliwe, strony poddadzą je pod rozstrzygnięcie Sądu powszechnego właściwego dla siedziby CST.

XII Zmiana OWŚUSR

1. CST zastrzega sobie prawo do wprowadzania zmian w OWŚUSR.
2. Zmiany w OWŚUSR mają zastosowanie do zgłoszonych zamówień złożonych po dacie publikacji tych zmian.

Bydgoszcz, 15. kwietnia 2018 roku. Zmiana warunków 17. stycznia 2020. Zmiana warunków 01.03.2022.

.....
data i podpis osoby reprezentującej CST Coaching Anita Orzechowska