

# REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG

## § 1 Postanowienia ogólne i definicje

1. Regulamin określa warunki zawierania i wykonywania umów, a w tym umów o świadczenie usług szkoleniowych przez INPROGRESS, a także tryb postępowania reklamacyjnego oraz warunki świadczenia usług drogą elektroniczną i korzystania z Serwisu.
2. Określenia użyte w Regulaminie oznaczają:
  - 1) Regulamin – oznacza niniejszy dokument,
  - 2) INPROGRESS – oznacza:
    - a) w przypadku umów zawieranych z Konsumentami lub podmiotami, które finansują Szkolenia w co najmniej 70% ze środków publicznych, o których mowa w art. 5 ust. 1 ustawy o finansach publicznych: INPROGRESS Szkolenia Sp. z o.o. z siedzibą w Krakowie przy ul. Balickiej 95, 30 – 149 Kraków, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Krakowa Śródmieścia w Krakowie Wydział XI Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000427134, NIP: 677-236-99-90, e-mail: szkolenia@inprogress.pl; telefon: (48) 12 357 95 79, faks: (48) 12 378 33 24,
    - b) w przypadku umów zawieranych z podmiotami i jednostkami innymi niż wskazane w §1 ust. 2 pkt. a: INPROGRESS sp. z o.o. z siedzibą w Krakowie przy ul. Balickiej 95, 30 – 149 Kraków, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Krakowa Śródmieścia w Krakowie Wydział XI Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000384161, NIP: 677-235-70-01, e-mail: szkolenia@inprogress.pl; telefon: (48) 12 357 95 79, faks: (48) 12 378 33 24  
– przy czym informacja o tym który podmiot jest stroną umowy przekazywana jest Zamawiającemu przed zawarciem umowy.
  - 3) Serwis – oznacza stronę [www.inprogress.pl](http://www.inprogress.pl) prezentującą Informacje o Szkoleniu oraz umożliwiającą komunikację Użytkownika z INPROGRESS przy wykorzystaniu jej funkcjonalności, a w tym także umożliwiającą przesyłanie Zgłoszeń,
  - 4) Administrator Serwisu – oznacza łącznie: INPROGRESS Szkolenia Sp. z o.o. z siedzibą w Krakowie przy ul. Balickiej 95, 30 – 149 Kraków, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Krakowa Śródmieścia w Krakowie Wydział XI Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000427134, NIP: 677-236-99-90, e-mail: szkolenia@inprogress.pl; telefon: (48) 12 357 95 79, faks: (48) 12 378 33 24, oraz INPROGRESS sp. z o.o. z siedzibą w Krakowie przy ul. Balickiej 95, 30 – 149 Kraków, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Krakowa Śródmieścia w Krakowie Wydział XI Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000384161, NIP: 677-235-70-01, e-mail: szkolenia@inprogress.pl; telefon: (48) 12 357 95 79, faks: (48) 12 378 33 24,
  - 5) Użytkownik – oznacza osobę fizyczną, osobę prawną lub jednostkę organizacyjną nieposiadającą osobowości prawnej, która korzysta z Serwisu,
  - 6) Szkolenie – oznacza usługę szkoleniową realizowane jako Szkolenie Otwarte lub jako Szkolenie Zamknięte, przy czym Szkolenie Otwarte – oznacza Szkolenie, które może zlecić każdy Zamawiający w ramach Serwisu lub poza nim, zaś Szkolenie Zamknięte – oznacza Szkolenie świadczone na rzecz grupy Uczestników na odrębne zlecenie Zamawiającego; postanowienia zawarte w Regulaminie odnoszące się do pojęcia Szkolenia dotyczą zarówno Szkolenia Otwartego jak i Szkolenia Zamkniętego, chyba że wyraźnie wskazano inaczej; do Szkoleń zleczanych poza Serwisem postanowienia Regulaminu stosuje się odpowiednio
  - 7) Zamawiający – oznacza osobę fizyczną, osobę prawną lub jednostkę organizacyjną nieposiadającą osobowości prawnej zgłaszającą osobę lub osoby (siebie lub osoby trzecie) do udziału w Szkoleniu,
  - 8) Uczestnik – oznacza osobę biorącą udział w Szkoleniu lub Egzaminie,
  - 9) Konsument – oznacza Użytkownika, Uczestnika lub Zamawiającego będącego osobą fizyczną, który korzysta z Serwisu lub zleca Szkolenie niezwiązane bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową,
  - 10) Zapytanie – oznacza zapytanie o Szkolenie Zamknięte, Szkolenie Otwarte lub o Ofertę przesłane do INPROGRESS w dowolnej formie,
  - 11) Zgłoszenie – oznacza oświadczenie woli Zamawiającego złożone za pośrednictwem Serwisu i jego funkcjonalności, lub w formie pisemnej, ustnej lub za pośrednictwem wiadomości e-mail, lub faksu, w którym Zamawiający oświadcza, że zgłasza siebie lub osoby trzecie na Szkolenie otwarte, lub zamawia dodatkowe usługi lub materiały szkoleniowe,
  - 12) Formularz zamówienia – oznacza dokument wg wzoru przekazanego lub uzgodnionego przez INPROGRESS wypełniony przez Zamawiającego i podpisany przez osoby upoważnione do zaciągania zobowiązania w imieniu Zamawiającego, stanowiący podstawę Zgłoszenia,
  - 13) Potwierdzenie przyjęcia Zgłoszenia – oznacza wiadomość e-mail wysłaną do Zamawiającego stanowiącą potwierdzenie odebrania Zgłoszenia przez INPROGRESS, które jednak nie stanowi jeszcze Umowy o świadczenie usług szkoleniowych,

- 14) Potwierdzenie Szkolenia – oznacza wiadomość wysłaną do Zamawiającego lub Uczestnika przez INPROGRESS stanowiącą potwierdzenie przyjęcia realizacji Szkolenia, dodatkowych usług lub zamówienia na materiały szkoleniowe; Potwierdzenie Szkolenia Otwartego dokonywane jest w formie elektronicznej, zaś Potwierdzenie Szkolenia Zamkniętego dokonywane jest w formie elektronicznej lub innej, uzgodnionej z Zamawiającym,
- 15) Oferta – oznacza dokument, w którym INPROGRESS zaproponowała zakres i warunki Szkolenia Zamkniętego, która nie stanowi jednak oferty w rozumieniu Kodeksu cywilnego,
- 16) Informacja o Szkoleniu – oznacza zamieszczone w Serwisie dane dotyczące Szkoleń Otwartych; Informacja o Szkoleniu nie stanowi Oferty w rozumieniu Regulaminu, ani oferty w rozumieniu Kodeksu cywilnego,
- 17) Umowa o świadczenie usług szkoleniowych – oznacza umowę w rozumieniu Kodeksu cywilnego określającą warunki realizacji Szkolenia (a w tym w szczególności przedmiot Szkolenia, miejsce i termin Szkolenia, wysokość opłaty za Szkolenie) utrwalone w dokumencie lub dokumentach; warunki Umowy świadczenie usług szkoleniowych wyrażone są w Regulaminie, Zgłoszeniu, Potwierdzeniu przyjęcia Zgłoszenia oraz Potwierdzeniu Szkolenia i mogą być wyrażone w innych dokumentach np. w korespondencji elektronicznej,
- 18) Umowa dodatkowa – oznacza zlecenie usług dodatkowych (w szczególności egzaminu), lub zamówienie materiałów szkoleniowych bądź podręcznika utrwalone w dokumencie lub dokumentach i towarzyszące Umowie o świadczenie usług szkoleniowych; za wyjątkiem § 6 Regulaminu ilekroć w Regulaminie mowa jest o Umowie o świadczenie usług szkoleniowych rozumie się przez to także Umowę dodatkową; do zlecenia usług dodatkowych (w szczególności egzaminu), lub zamówienia materiałów szkoleniowych bądź podręcznika nietowarzyszących Umowie o świadczenie usług szkoleniowych postanowienia o Umowie o świadczenie usług szkoleniowych stosuje się odpowiednio,
- 19) Certyfikat ukończenia Szkolenia – oznacza dokument potwierdzający uczestnictwo w Szkoleniu, który otrzymuje Uczestnik po zakończeniu Szkolenia.

## **§ 2 Zawarcie i wykonanie umów o świadczenie usług szkoleniowych**

1. Zawarcie Umowy o świadczenie usług szkoleniowych następuje z chwilą Potwierdzenia Szkolenia w związku ze Zgłoszeniem lub organizacją Szkolenia Zamkniętego. Zawarcie Umowy o świadczenie usług szkoleniowych poprzedzone może być przesłaniem Zapytania, Zgłoszenia, Formularza zamówienia, Oferty lub uzgodnieniami między Zamawiającym i INPROGRESS dot. warunków Szkolenia.
2. Podanie danych osobowych Zamawiającego i Uczestników jest dobrowolne, jednakże jest warunkiem zawarcia i wykonania Umowy o świadczenie usług szkoleniowych.
3. Szkolenia realizowane są przez trenerów wybranych przez INPROGRESS wg programu Szkolenia i szczegółowej agendy. Szczegółowa agenda Szkolenia Otwartego przesyłana jest do Zamawiającego lub Uczestnika na co najmniej 2 dni przed terminem Szkolenia Otwartego (chyba że Umowa o świadczenie usług szkoleniowych zostanie zawarta później). Zmiana agendy nie stanowi zmiany Umowy i może nastąpić na wniosek wszystkich Uczestników Szkolenia, lub z inicjatywy trenera prowadzącego Szkolenie w celu zwiększenia efektywności Szkolenia lub lepszego dostosowania go do potrzeb grupy szkoleniowej.
4. Jeśli Program Szkolenia przewiduje materiały szkoleniowe (np. podręcznik) Uczestnik otrzymuje materiały szkoleniowe po dokonaniu przez Zamawiającego zapłaty wszystkich opłat zgodnie z Umową o świadczenie usług szkoleniowych.
5. W wyjątkowych sytuacjach dotyczących braku dostępności wybranych uprzednio trenera lub miejsca szkolenia, INPROGRESS może zaproponować zmianę miejsca Szkolenia, jego harmonogramu, terminu oraz trenera, co odbywa się bez uszczerbku dla praw Konsumenta. Zmiany nie mogą dotyczyć: programu Szkolenia, liczby godzin Szkolenia, ceny Szkolenia ani innych istotnych elementów Umowy o świadczenie usług szkoleniowych.
6. Po zakończeniu Szkolenia Uczestnik otrzymuje Certyfikat ukończenia Szkolenia. W przypadku Szkoleń zakupionych z egzaminem lub egzaminami Uczestnik otrzyma certyfikat w terminie do 6 tygodni od daty egzaminu, pod warunkiem uzyskania pozytywnego wyniku z egzaminu oraz uiszczenia przez Zamawiającego wszystkich opłat zgodnie z Umową o świadczenie usług szkoleniowych.
7. Umowa o świadczenie usług szkoleniowych realizowana jest przez INPROGRESS, a w tym jego pracowników, oraz współpracowników i podwykonawców, za działania i zaniechania których INPROGRESS odpowiada jak za własne.

## **§ 3 Rezygnacja i odwołanie Szkolenia**

1. Postanowienia § 3 nie dotyczą Umów o świadczenie usług szkoleniowych zawieranych przez INPROGRESS z Konsumentem; warunki odstąpienia przez Konsumenta od Umowy o świadczenie usług szkoleniowych objęte są § 6 Regulaminu.
2. W razie rezygnacji przez Zamawiającego ze Szkolenia Otwartego uiszczone opłaty nie podlegają zwrotowi, a jeśli opłaty nie zostały uiszczone Zamawiający zobowiązany jest do ich uiszczenia zgodnie z Umową

- o świadczenie usług szkoleniowych, chyba że Strony wspólnie uzgodnią inny sposób rozliczenia. Rezygnacji ze Szkolenia Otwartego dokonuje się w formie pisemnej lub dokumentowej zastrzeżonej pod rygorem nieważności.
3. W przypadku odwołania Szkolenia przez INPROGRESS, Zamawiającemu przysługuje prawo wyboru innego terminu lub miejsca Szkolenia spośród zaproponowanych przez INPROGRESS, albo zwrotu uiszczonych opłat za odwołane Szkolenie – bez żadnych dalszych roszczeń ze Strony Zamawiającego. Informacje o odwołaniu Szkolenia Zamawiający lub Uczestnik otrzymuje za pośrednictwem wiadomości e-mail, faksu lub rozmowy telefonicznej.
  4. Brak uczestnictwa Uczestnika w Szkoleniu zrealizowanym przez INPROGRESS nie zwalnia Zamawiającego z obowiązku zapłaty opłat zgodnie z Umową o świadczenie usług szkoleniowych ani nie stanowi podstawy ich zwrotu.
  5. Zwrot uiszczonych opłat za Szkolenie, o którym mowa w ust. 2 i 3 dokonuje się wyłącznie w formie w jakiej nastąpiła płatność za Szkolenie, chyba że Strony wspólnie uzgodnią inny sposób rozliczenia.. Zwrot opłaty za podręcznik następuje po dokonaniu zwrotu podręcznika w stanie nieuszkodzonym i nieużywanym. Koszt zwrotu podręcznika obciąża Zamawiającego lub Uczestnika.
  - 6.

#### **§ 4 Warunki płatności**

1. Opłaty przewidziane w Umowie o świadczenie usług szkoleniowych wnoszone są 1) przelewem na podstawie faktury pro forma lub rachunku na numer konta wskazany w tych dokumentach, 2) poprzez płatności on-line (przelewy24), 3) kartą płatniczą lub 4) gotówką.
2. Opłaty objęte umowami zawartymi z INPROGRESS, a w tym Umową o świadczenie usług szkoleniowych wnoszone są w terminie określonym na fakturze lub fakturze pro-forma, jednakże nie później niż przed rozpoczęciem Szkolenia (rozstrzyga termin wcześniejszy), chyba że Strony postanowią inaczej. W razie opóźnienia w zapłacie opłat, o których mowa w zdaniu poprzednim INPROGRESS uprawnione jest do wstrzymania się ze spełnieniem świadczenia.
3. Operatorem kart płatniczych jest PayPro S.A. Agent Rozliczeniowy, ul. Kanclerska 15, 60-327 Poznań, wpisany do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy Poznań Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000347935, NIP 7792369887, REGON 301345068.
4. Płatności realizowane za pośrednictwem płatności on-line (przelewy24) lub kart płatniczych (PayPro S.A. Agent Rozliczeniowy) przekazywane są na rachunek INPROGRESS Szkolenia Sp. z o.o.
5. Opłata za Szkolenie Otwarte obejmuje udział w tym Szkoleniu, materiały szkoleniowe, certyfikat ukończenia szkolenia oraz poczęstunek w ramach przerw kawowych i lunchu każdego dnia Szkolenia. Opłaty za podręcznik, certyfikat w wersji papierowej po zdaniu egzaminie akredytowanym, egzamin oraz korzyści wynikające z pakietów promocyjnych wnoszone są dodatkowo. Informacja o opłatach za egzamin (bez Szkolenia) przekazywana jest na życzenie Użytkownika.
6. INPROGRESS nie pokrywa kosztów dojazdu, parkingu ani zakwaterowania Uczestników.

#### **§ 5 Ochrona materiałów szkoleniowych i innych danych**

1. Materiały szkoleniowe oraz podręcznik przekazane Zamawiającemu lub Uczestnikom stanowią utwory w rozumieniu ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych. Przekazanie materiałów szkoleniowych lub podręcznika przez INPROGRESS nie stanowi o przeniesieniu praw autorskich ani o udzieleniu jakiegokolwiek licencji na korzystanie z materiałów szkoleniowych lub podręcznika. Korzystanie z materiałów szkoleniowych lub podręcznika w zakresie szerszym niż określony w przepisach o dozwolonym użytku chronionych utworów wymaga odrębnej zgody podmiotu uprawnionego. Przekazanie materiałów szkoleniowych lub podręcznika uprawnia do korzystania z materiałów szkoleniowych oraz podręcznika w celu realizacji Szkolenia lub egzaminu. Korzystanie z prawa cytatu wymaga przekazania informacji o twórcy i źródle pochodzenia materiałów szkoleniowych oraz podręcznika.
2. INPROGRESS informuje, że 1) korzystanie przez Uczestników z danych osobowych innych Uczestników wymaga zgody osób zainteresowanych, 2) ujawnione przez Uczestników dane stanowiące tajemnicę przedsiębiorstwa podlegają ochronie i ich dalsze wykorzystanie wymaga zgody osób zainteresowanych oraz 3) przekazane Uczestnikom przez INPROGRESS informacje, dane oraz materiały szkoleniowe podlegają ochronie, zaś ich wykorzystanie do celu innego niż objęty umową o świadczenie usług szkoleniowych wymaga zgody INPROGRESS.
3. Wszelkie treści zamieszczone w Serwisie należą do INPROGRESS i są chronione prawem autorskim.
4. PRINCE2®, PRINCE2 Agile®, MSP®, MoP®, P3O®, P3M3®, ITIL®, M\_o\_R®, MoV® są zarejestrowanymi znakami towarowymi należącymi do AXELOS Limited i używanymi za zgodą AXELOS. Wszelkie prawa zastrzeżone. Swirl logo™ jest znakiem towarowym należącym do AXELOS Limited. COBIT® jest zarejestrowanym znakiem towarowym należącym do ISACA®. COBIT 5 logo jest zarejestrowanym znakiem towarowym należącym do ISACA®. APMG-International Agile Project Management, Agile Business Analysis, Change Management, Better Business Cases, Facilitation, OBASHI,

Service Level Analyst, Change Analyst, Problem Analyst, Human Figure Device logo i Swirl Device logo są znakami towarowymi należącymi do APM Group Ltd. AgilePM, AgileBA, DSDM i Atern są zarejestrowanymi znakami towarowymi Agile Business Consortium Limited w Wielkiej Brytanii.

5. PMI®, PMBOK®, PMP®, CAPM®, PMI-ACP® są zarejestrowanymi znakami lub znakami towarowymi Project Management Institute.

## **§ 6 Odstąpienie od umowy przez Konsumenta**

1. Konsument, który zawarł z INPROGRESS umowę na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa (zwaną dalej Umową), może w terminie 14 dni odstąpić od niej bez podawania przyczyny i bez ponoszenia kosztów. Bieg terminu do odstąpienia od Umowy rozpoczyna się: 1) dla Umowy, w wykonaniu której INPROGRESS wydaje rzecz, będąc zobowiązany do przeniesienia jej własności - od objęcia rzeczy w posiadanie przez Konsumenta lub wskazaną przez niego osobę trzecią inną niż przewoźnik, a w przypadku Umowy, która: a) obejmuje wiele rzeczy, które są dostarczane osobno, partiami lub w częściach - od objęcia w posiadanie ostatniej rzeczy, partii lub części, b) polega na regularnym dostarczaniu rzeczy przez czas oznaczony - od objęcia w posiadanie pierwszej z rzeczy; 2) dla pozostałych Umów - od dnia zawarcia Umowy tj. z chwilą otrzymania Potwierdzenia Szkolenia. Odstąpienie od Umowy o świadczenie usług szkoleniowych powoduje wygaśnięcie Umów dodatkowych.
2. Konsument może odstąpić od Umowy, składając INPROGRESS oświadczenie o odstąpieniu od Umowy. Oświadczenie można złożyć na formularzu, którego wzór stanowi załącznik nr 1 do Regulaminu. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem na adres szkolenia@inprogress.pl lub przesyłką poleconą na adres INPROGRESS Szkolenia Sp. z o.o. ul. Balicka 95, 30 – 149 Kraków.
3. INPROGRESS niezwłocznie przesyła Konsumentowi potwierdzenie odebrania świadczenia woli o odstąpieniu od Umowy na wskazany przez Konsumenta adres e-mail lub adres pocztowy.
4. Prawo do odstąpienia od Umowy nie przysługuje Konsumentowi w odniesieniu do Umów o świadczenie usług, jeżeli INPROGRESS wykonał usługę za wyraźną zgodą Konsumenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez przedsiębiorcę utraci prawo odstąpienia od Umowy, a w odniesieniu do umów o dostarczanie treści cyfrowych, które nie są zapisane na nośniku materialnym, jeżeli spełnianie świadczenia rozpoczęło się za wyraźną zgodą Konsumenta przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy i po poinformowaniu go przez INPROGRESS o utracie prawa odstąpienia od Umowy.
5. W przypadku skorzystania przez Konsumenta z prawa odstąpienia od Umowy Konsument jest obowiązany zwrócić otrzymany podręcznik na adres siedziby INPROGRESS, w terminie nie dłuższym niż 14 dni od dnia odstąpienia. Konsument może także dokonać zwrotu podręcznika przekazując go do odbioru osobie upoważnionej przez INPROGRESS. Do zachowania terminu wystarczy odesłanie podręcznika przed upływem tego terminu.
6. Niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia konsumenta o odstąpieniu od Umowy INPROGRESS dokonuje zwrotu płatności przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty, jakiego użył Konsument, chyba że Konsument wyraźnie zgodził się na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się dla niego z żadnymi kosztami. Jeżeli INPROGRESS nie zaproponował, że sam odbierze rzecz od Konsumenta, INPROGRESS może wstrzymać się ze zwrotem płatności otrzymanych od Konsumenta do chwili otrzymania rzeczy z powrotem lub dostarczenia przez Konsumenta dowodu jej odesłania, w zależności od tego, które zdarzenie nastąpi wcześniej.
7. Konsument ponosi odpowiedzialność za zmniejszenie wartości rzeczy będące wynikiem korzystania z niej w sposób wykraczający poza konieczny do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania rzeczy.
8. Jeżeli Konsument wykonuje prawo odstąpienia od umowy po zgłoszeniu żądania zgodnie z art. 15 ust. 3 i art. 21 ust. 2 ustawy o prawach konsumenta (tj. w sytuacjach określonych w ust. 4), Konsument ma obowiązek zapłaty za świadczenia spełnione do chwili odstąpienia od Umowy. Kwotę zapłaty oblicza się proporcjonalnie do zakresu spełnionego świadczenia, z uwzględnieniem uzgodnionej w Umowie ceny lub wynagrodzenia.
9. Konsument ponosi bezpośrednie koszty zwrotu towaru (koszty przesyłki).
10. INPROGRESS nie przyjmuje przesyłek odsyłanych za pobraniem.

## **§ 7 Umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną**

1. Użytkownik zapisując się w Serwisie do Newslettera zawiera z INPROGRESS umowę o świadczenie usług drogą elektroniczną na czas nieokreślony.
2. W ramach umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną INPROGRESS będzie wysyłać na adres e-mail podany przez Użytkownika wiadomości handlowe zawierające informacje o aktualnej ofercie, promocjach, rabatach i zniżkach oferowanych przez INPROGRESS.
3. Usługa INPROGRESS objęta umową o świadczenie usług drogą elektroniczną jest bezpłatna, jednakże wymaga wyrażenia przez Użytkownika zgody na przysyłanie informacji handlowych, a także wskazania adresu e-mail, na który wiadomości mają być przysyłane.
4. INPROGRESS może wypowiedzieć umowę o świadczenie usług drogą elektroniczną, jeśli 1) sposób

korzystania przez Użytkownika z usług jest oczywiście sprzeczny z zasadami i celem funkcjonowania Serwisu, 2) działalność Użytkownika jest sprzeczna z obowiązującymi normami obyczajowymi, nawołuje do przemocy bądź popełnienia przestępstwa, a także jeśli narusza prawa osób trzecich, 3) Użytkownik dopuszcza się przesyłania niezamówionych informacji handlowych, albo 4) Użytkownik w rażący lub uporczywy sposób narusza postanowienia Regulaminu.

5. Użytkownik może wypowiedzieć umowę o świadczenie usług drogą elektroniczną w każdym czasie ze skutkiem natychmiastowym.
6. Oświadczenie o wypowiedzeniu umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną składane jest na adresy e-mail INPROGRESS oraz Użytkownika. Wypowiedzenie umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną skutkuje trwałym usunięciem adresu e-mail Użytkownika z bazy Newsletter.

## **§ 8 Reklamacje**

1. Reklamacje Konsumentów związane z niniejszym Regulaminem, umowami lub usługami mogą być składane na przykład na piśmie w korespondencji elektronicznej skierowanej do INPROGRESS na adres szkolenia@inprogress.pl lub pocztą na adres INPROGRESS Szkolenia Sp. z o.o. ul. Balicka 95, 30 – 149 Kraków, lub ustnej w siedzibie INPROGRESS pod adresem ul. Balicka 95, 30 – 149 Kraków. Reklamację można złożyć na formularzu, którego wzór stanowi załącznik nr 2 do Regulaminu.
2. Rozpatrzenie reklamacji może się wiązać z przetwarzaniem danych osobowych objętych zgłoszeniem reklamacyjnym oraz umową lub usługą, co stanowi prawnie uzasadniony interes INPROGRESS w przetwarzaniu tych danych.
3. Reklamacje rozpatrywane są niezwłocznie, nie później jednak niż do 14 dni od dnia jej wpłynięcia. W sprawach szczególnie trudnych, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie na nią odpowiedzi w terminie wskazanym w zdaniu poprzednim INPROGRESS informuje przez upływem tego terminu o przyczynie opóźnienia, a także okolicznościach które muszą zostać ustalone w wydłużonym terminie i przewidywanym terminie udzielenia odpowiedzi. Termin ostatecznej odpowiedzi na reklamacje nie będzie dłuższy niż 30 dni od dnia otrzymania reklamacji.
4. Jeżeli INPROGRESS nie udzielił odpowiedzi na reklamację w terminie, o którym mowa w ust. 3, uważa się, że uznał reklamację.
5. Odpowiedź na reklamację INPROGRESS przekazuje Konsumentowi na papierze lub innym trwałym nośniku na adres lub adres poczty elektronicznej wskazany przez Konsumenta.
6. Nieuwzględnienie reklamacji przez INPROGRESS w żadnym razie nie pozbawia Konsumenta prawa dochodzenia roszczeń na drodze sądowej lub pozasądowej. INPROGRESS informuje o możliwości skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń np. poprzez zgłoszenie się do organizacji konsumenckich (Stałe Polubowne Sądy Konsumenckie, Miejski lub Powiatowy Rzecznik Konsumenta).
7. W stosunkach z Użytkownikami, Zamawiającymi i Uczestnikami niebędącymi Konsumentami nie stosuje się postanowień ust. 1-6 i wyłącza się odpowiedzialność INPROGRESS z tytułu nieumyślnego niewykonania lub nieumyślnego nienależytego wykonania zobowiązania.
8. Reklamacje Użytkowników, Zamawiających i Uczestników niebędących Konsumentami mogą być składane wyłącznie na piśmie w korespondencji elektronicznej skierowanej do INPROGRESS lub pocztą na adres INPROGRESS. Rozpatrzenie takich reklamacji następuje w terminie do 60 dni, którego upływ nie oznacza uznania reklamacji.

## **§ 9 Polityka plików 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 Administrator 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 poniżej 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.
9. Miejsca logowania i wprowadzania danych osobowych są chronione w warstwie transmisji (certyfikat SSL). Dzięki temu dane osobowe i dane logowania, wprowadzone na stronie Serwisu, są szyfrowane w komputerze użytkownika i mogą być odczytane jedynie na docelowym serwerze.
10. W celu ochrony danych Administrator Serwisu regularnie wykonuje kopie bezpieczeństwa.
11. Istotnym elementem ochrony danych jest regularna aktualizacja wszelkiego oprogramowania, wykorzystywanego przez Administratora Serwisu do przetwarzania danych osobowych, co w szczególności oznacza regularne aktualizacje komponentów programistycznych.

### **§ 10 Istotne techniki marketingowe**

1. Administrator Serwisu stosuje analizę statystyczną ruchu na stronie, poprzez Google Analytics (Google Inc. z siedzibą w USA). Administrator Serwisu 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. Administrator Serwisu 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. Administrator Serwisu nie przekazuje żadnych dodatkowych danych osobowych serwisowi Facebook. Usługa bazuje na wykorzystaniu ciasteczek w urządzeniu końcowym Użytkownika.
3. Administrator Serwisu stosuje rozwiązanie badające zachowanie Użytkowników poprzez tworzenie map ciepła oraz nagrywanie zachowania na stronie. Te informacje są anonimizowane zanim zostaną przesłane do operatora usługi tak, że nie wie on jakiej osoby fizycznej one dotyczą. W szczególności nagrywaniu nie podlegają wpisywane hasła oraz inne dane osobowe.

### **§ 11 Postanowienia końcowe**

1. Regulamin wprowadzany jest przez INPROGRESS na czas nieokreślony.
2. Zmiany Regulaminu nie odnoszą skutku względem wcześniej zawartych Umów o świadczenie usług szkoleniowych ani innych umów jeśli Zamawiający lub Użytkownik nie wyrazili na to zgody.
3. Żadne postanowienie Regulaminu nie ma na celu, nie jest rozumiane i nie będzie stosowane jako ograniczające prawa lub standard ochrony Konsumentów.

ZAŁĄCZNIK NR 1 WZÓR OŚWIADCZENIA O ODSTĄPIENIU OD UMOWY PRZEZ KONSUMENTA

		Miejscowość, data
.....		
.....		
.....		
Imię i nazwisko konsumenta(-ów)		
Adres konsumenta(-ów)		
		Nazwa i adres przedsiębiorcy
<b>Oświadczenie</b>		
<b>o odstąpieniu od umowy zawartej na odległość</b>		
<b>lub poza lokalem przedsiębiorstwa</b>		
Ja/My (*).....	niniejszym informuję/informujemy(*) o moim/naszym(*) odstąpieniu od	
umowy	o	świadczenie następującej
usługi.....		
Data zawarcia umowy.....		
		.....
		Podpis konsumenta(-ów)
(*) Niepotrzebne skreślić		

ZAŁĄCZNIK NR 2 – WZÓR ZGŁOSZENIA REKLAMACYJNEGO

FORMULARZ REKLAMACYJNY  
DLA KONSUMENTÓW

Dane Konsumenta składającego reklamację:

Imię:

Nazwisko:

adres do korespondencji:

adres email:

nr telefonu:

Wskazanie usługi lub umowy, której reklamacja dotyczy:

Treść reklamacji (prosimy o możliwie precyzyjne wskazanie zarzucanych nieprawidłowości):

Oczekiwany przez Konsumenta sposób rozpatrzenia reklamacji (prosimy o wskazanie czego Konsument oczekuje w związku z reklamacją):

\_\_\_\_\_  
Miejscowość, data i podpis