Dotacje
Szkolenia
Innowacje

REGULAMIN REG-01

Regulamin świadczenia usług rozwojowych

SENSE consulting sp. z o.o. | SENSE human capital sp. z o.o.

Księga Jakości SENSE – dokument systemu zarządzania jakością usług rozwojowych

Symbol	Wersja	Data wejścia w życie	Właściciel	Zatwierdził
REG-01	1.0	22.12.2025 r.	Dyrektor Działu Szkoleń	Zarząd

§ 1. Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin świadczenia usług rozwojowych (dalej: „Regulamin") określa zasady, warunki i standard świadczenia usług rozwojowych przez spółki działające pod wspólną marką SENSE:
   a) SENSE consulting sp. z o.o. z siedzibą w Poznaniu, ul. Podgórze 11/31, 61-749 Poznań, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000309859, NIP 7781456826, REGON 300885673,
   b) SENSE human capital sp. z o.o. z siedzibą w Poznaniu, ul. Podgórze 11/27, 61-749 Poznań, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000461507, NIP 9721244062, REGON 302423675.
2. Każda ze spółek wskazanych w ust. 1 stosuje Regulamin w jednakowym zakresie, jako samodzielny Usługodawca. Obie spółki zobowiązują się spełniać te same wymagania jakościowe, organizacyjne i dostępnościowe, w tym wynikające z Regulaminu, Standardu Usług Szkoleniowo-Rozwojowych PIFS SUS 3.0 oraz wymagań Bazy Usług Rozwojowych.
3. Stroną umowy z Klientem i podmiotem odpowiedzialnym za realizację danej usługi jest ta spółka, która została wskazana w Umowie, ofercie zaakceptowanej przez Klienta albo – w przypadku usług w Bazie Usług Rozwojowych – w Karcie Usługi jako dostawca usługi.
4. Regulamin uwzględnia w szczególności:
   a) Standard Usług Szkoleniowo-Rozwojowych SUS 3.0 Polskiej Izby Firm Szkoleniowych oraz Kodeks Dobrych Praktyk PIFS,
   b) Regulamin Bazy Usług Rozwojowych prowadzonej przez Polską Agencję Rozwoju Przedsiębiorczości (PARP) oraz przepisy dotyczące rejestru podmiotów świadczących usługi rozwojowe,
   c) wymagania operatorów i instytucji finansujących usługi rozwojowe ze środków publicznych (w tym BUR, KFS i programów regionalnych),
   d) ustawę z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami oraz standardy dostępności stosowane w projektach współfinansowanych ze środków Unii Europejskiej,

e) przepisy o ochronie danych osobowych, w tym rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 (RODO).

5. Regulamin stosuje się do usług komercyjnych oraz do usług finansowanych lub współfinansowanych ze środków publicznych. Jeżeli wymagania prawa, programu finansującego, operatora, Umowy lub licencji są dla danej usługi bardziej rygorystyczne niż Regulamin, stosuje się wymaganie bardziej rygorystyczne.
6. W razie rozbieżności między dokumentami pierwszeństwo mają kolejno: bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa i wymagania programu finansującego, Umowa wraz z załącznikami (w tym Kartą Usługi), oferta zaakceptowana przez Klienta, a następnie Regulamin.
7. Regulamin jest udostępniany nieodpłatnie na stronie internetowej senseconsulting.pl oraz udostępniany na każde żądanie, także w formie dostępnej cyfrowo.

§ 2. Definicje

Użyte w Regulaminie pojęcia oznaczają:

Pojęcie	Znaczenie
Usługodawca / SENSE	SENSE consulting sp. z o.o. albo SENSE human capital sp. z o.o. – spółka będąca stroną Umowy lub dostawcą usługi wskazanym w Karcie Usługi.
Klient	osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna zamawiająca usługę rozwojową, w tym przedsiębiorca korzystający z dofinansowania (Zleceniodawca w rozumieniu Umowy).
Uczestnik	osoba biorąca udział w usłudze rozwojowej, skierowana przez Klienta albo zgłaszająca się samodzielnie.
Usługa	usługa rozwojowa, w szczególności szkolenie, warsztat, kurs, doradztwo, coaching, mentoring, diagnoza potrzeb lub program rozwojowy, realizowana stacjonarnie, zdalnie lub hybrydowo.
Umowa	umowa o realizację usługi rozwojowej zawarta między Usługodawcą a Klientem, a w przypadku usług otwartych – zaakceptowane zgłoszenie lub zamówienie.
BUR	Baza Usług Rozwojowych – rejestr i system informatyczny prowadzony przez PARP pod adresem uslugirozwojowe.parp.gov.pl.
Karta Usługi	opis usługi opublikowany w BUR (lub równoważny opis usługi poza BUR), określający w szczególności cel, efekty uczenia się, program, harmonogram, miejsce, formę, cenę i sposób walidacji.
Operator	podmiot, z którym Klient zawarł umowę o dofinansowanie usług rozwojowych, oraz inne instytucje uprawnione do monitoringu i kontroli usług.
Cena podstawowa	wynagrodzenie za usługę określone w ofercie, Umowie lub Karcie Usługi, obejmujące elementy wskazane w § 6 ust. 2.
Koszty logistyczne	koszty związane z miejscem i otoczeniem realizacji usługi, wskazane w § 6 ust. 3, niewchodzące w skład Ceny podstawowej, chyba że oferta, Umowa lub Karta Usługi stanowi inaczej.
Sala Klienta	pomieszczenie szkoleniowe należące do Klienta lub zapewnione przez Klienta (w tym wynajęte przez niego), wskazane jako miejsce realizacji usługi.
Standard sal	Standard sal szkoleniowych SENSE wraz z Checklistą oceny sali szkoleniowej – Załącznik nr 1 i nr 2 do Regulaminu.
Osoba ze szczególnymi potrzebami	osoba, która ze względu na swoje cechy zewnętrzne lub wewnętrzne albo ze względu na okoliczności, w których się znajduje, musi podjąć dodatkowe działania lub zastosować dodatkowe środki w celu przezwyciężenia bariery, aby uczestniczyć w usłudze na zasadzie równości z innymi osobami.

Pojęcie	Znaczenie
Racjonalne usprawnienie	konieczna i odpowiednia zmiana lub dostosowanie, nienakładające nieproporcjonalnego lub nadmiernego obciążenia, wprowadzane w konkretnej sytuacji w celu zapewnienia Osobie ze szczególnymi potrzebami udziału w usłudze.
Walidacja	sprawdzenie, czy Uczestnik osiągnął określone efekty uczenia się, prowadzone według ustalonych kryteriów, z zachowaniem rozdzielności od procesu kształcenia.
Ewaluacja	systematyczne zbieranie i analiza informacji o jakości, przebiegu i rezultatach usługi w celu jej oceny i doskonalenia.

§ 3. Zakres i formy usług

1. Usługodawca świadczy usługi rozwojowe dla Klientów instytucjonalnych i indywidualnych, w formie usług zamkniętych (dedykowanych jednemu Klientowi) oraz otwartych.
2. Usługi mogą być realizowane w formie:
   a) stacjonarnej – w sali zapewnionej przez Usługodawcę albo w Sali Klienta,
   b) zdalnej w czasie rzeczywistym – z wykorzystaniem platformy umożliwiającej kontakt audio-wideo i interakcję,
   c) hybrydowej – łączącej elementy stacjonarne i zdalne,
   d) mieszanej, z elementami asynchronicznymi (np. praca własna, e-learning).
3. Każda usługa jest projektowana na podstawie rozpoznanych potrzeb Klienta, ma określony cel, a tam, gdzie to właściwe – mierzalne efekty uczenia się, oraz podlega ewaluacji i weryfikacji osiągnięcia celów lub efektów.
4. Usługi prowadzące do uzyskania kwalifikacji lub formalnego potwierdzenia kompetencji są realizowane z zachowaniem wymagań właściwych dla danej kwalifikacji, w tym rozdzielności kształcenia, walidacji i certyfikacji.

§ 4. Informacja o usłudze i zawarcie Umowy

1. Przed zawarciem Umowy Usługodawca przekazuje Klientowi informacje umożliwiające świadomy wybór usługi, w szczególności: adresatów usługi, cel i efekty uczenia się, program i harmonogram, formę i miejsce realizacji, metody pracy, kwalifikacje kadry, sposób walidacji i ewaluacji, rodzaj dokumentu potwierdzającego ukończenie, cenę wraz ze wskazaniem, czy obejmuje ona Koszty logistyczne oraz zasady rezygnacji i reklamacji.
2. Usługodawca prowadzi diagnozę potrzeb adekwatną do skali i rodzaju usługi (np. wywiad, ankieta, warsztat diagnostyczny, analiza dokumentów). Wnioski z diagnozy stanowią podstawę projektu usługi. W usługach katalogowych i usługach otwartych podstawą diagnozy może być analiza profilu grupy docelowej.
3. Cel i/lub efekty uczenia się oraz zakres ewaluacji są uzgadniane z Klientem przed rozpoczęciem usługi i odzwierciedlone w ofercie, Umowie, programie lub Karcie Usługi.
4. Umowa zawierana jest w formie pisemnej lub elektronicznej. W usługach otwartych do zawarcia Umowy dochodzi z chwilą potwierdzenia przez Usługodawcę przyjęcia zgłoszenia.
5. Przed zawarciem Umowy dotyczącej usługi dofinansowanej Klient przekazuje Usługodawcy informację o źródle finansowania oraz – na prośbę Usługodawcy – regulamin naboru i umowę z Operatorem w zakresie dotyczącym realizacji i rozliczenia usługi.

§ 5. Usługi realizowane w Bazie Usług Rozwojowych

1. Usługa dofinansowana w ramach BUR jest realizowana zgodnie z Kartą Usługi opublikowaną w BUR, Regulaminem BUR oraz zasadami Operatora.
2. Usługodawca oświadcza, że posiada aktywny wpis do rejestru podmiotów świadczących usługi rozwojowe oraz że nie jest powiązany z Klientem osobowo ani kapitałowo w rozumieniu zasad dofinansowania usług rozwojowych. Klient niezwłocznie informuje Usługodawcę o okolicznościach mogących wskazywać na takie powiązania.
3. Zapis Uczestnika na usługę następuje za pośrednictwem BUR, na zasadach określonych przez Operatora (w tym z użyciem numeru ID wsparcia, jeżeli jest wymagany). Usługodawca może wspierać Klienta w zakładaniu kont i zapisie Uczestników.
4. Zmiany w Karcie Usługi, w tym w harmonogramie lub miejscu realizacji, Usługodawca wprowadza w BUR przed terminem realizacji, w sposób i w terminach wymaganych Regulaminem BUR. Klient przekazuje informacje niezbędne do aktualizacji z odpowiednim wyprzedzeniem.
5. Uczestnik usługi w BUR zobowiązany jest do:
   a) udziału w usłudze w wymiarze wymaganym przez Operatora, przy czym warunkiem otrzymania zaświadczenia od Usługodawcy jest obecność na co najmniej 80% godzin usługi,
   b) potwierdzania obecności na liście obecności lub w inny wymagany sposób,
   c) przystąpienia do walidacji przewidzianej w Karcie Usługi,
   d) wypełnienia ankiety oceniającej usługę w BUR po jej zakończeniu, a także ankiety ewaluacyjnej Usługodawcy.
6. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za odmowę lub obniżenie dofinansowania wynikające z przyczyn leżących po stronie Klienta lub Uczestnika, w szczególności z niewystarczającej frekwencji, niewypełnienia ankiety w BUR, niedochowania terminów wobec Operatora lub niezłożenia wymaganych dokumentów rozliczeniowych.

§ 6. Cena podstawowa i Koszty logistyczne

1. Cena usługi jest określana w ofercie, Umowie lub Karcie Usługi jako cena za usługę, za Uczestnika lub za godzinę, z oznaczeniem, czy jest to kwota netto czy brutto.
2. Cena podstawowa obejmuje, o ile oferta, Umowa lub Karta Usługi nie stanowi inaczej:
   a) diagnozę potrzeb w zakresie przewidzianym dla usługi,
   b) przygotowanie programu, scenariusza i materiałów dydaktycznych,
   c) realizację usługi przez wykwalifikowaną kadrę,
   d) materiały dydaktyczne dla Uczestników, przygotowane z uwzględnieniem zasad dostępności,
   e) przeprowadzenie walidacji i ewaluacji oraz przekazanie Klientowi raportu z ewaluacji,
   f) zaświadczenia lub certyfikaty,
   g) obsługę administracyjną,
   h) opiekę project managera czuwającego nad zgodnością realizacji ze standardem SUS 3.0.
3. Cena podstawowa nie obejmuje Kosztów logistycznych, chyba że oferta, Umowa lub Karta Usługi wyraźnie stanowi inaczej. Kosztami logistycznymi są w szczególności:
   a) wynajem sali szkoleniowej oraz jej wyposażenia technicznego,
   b) wyżywienie i catering (przerwy kawowe, posiłki),
   c) zakwaterowanie i dojazd Uczestników,

d) dojazd, zakwaterowanie i wyżywienie kadry przy realizacji poza miejscowością wskazaną w ofercie,
e) wynajem dodatkowego sprzętu, oprogramowania lub platformy na życzenie Klienta,
f) wysyłka lub druk materiałów w zakresie wykraczającym poza standard usługi,
g) inne koszty organizacyjne uzgodnione z Klientem.

4. Koszty logistyczne są kalkulowane odrębnie i wymagają uprzedniej akceptacji Klienta w ofercie, Umowie albo w zamówieniu złożonym w formie pisemnej lub elektronicznej. Usługodawca nie obciąża Klienta Kosztami logistycznymi, których Klient wcześniej nie zaakceptował.
5. W przypadku realizacji usługi w Sali Klienta cena nie obejmuje kosztów sali, a Koszty logistyczne związane z salą, jej wyposażeniem, dostępnością i cateringiem ponosi Klient, chyba że Strony postanowią inaczej.
6. W usługach dofinansowanych dofinansowaniu podlegają wyłącznie koszty ujęte w cenie usługi w Karcie Usługi, zgodnie z zasadami Operatora. Koszty logistyczne nieujęte w Karcie Usługi nie są objęte dofinansowaniem i – jeżeli zasady Operatora to dopuszczają – są rozliczane bezpośrednio z Klientem na podstawie odrębnego zamówienia i odrębnej faktury.
7. Koszty Racjonalnych usprawnień (np. tłumacz języka migowego, pętla indukcyjna, materiały w alternatywnym formacie, asystent) są ustalane indywidualnie po zgłoszeniu potrzeby. Usługodawca informuje Klienta o możliwych rozwiązaniach i ich koszcie przed ich zastosowaniem oraz – w projektach współfinansowanych ze środków UE – wspiera Klienta w ubieganiu się o ich sfinansowanie w ramach mechanizmu racjonalnych usprawnień. Zgłoszenie szczególnych potrzeb nie może być podstawą odmowy udziału w usłudze.

§ 7. Płatności

1. Usługodawca wystawia fakturę w terminie do 5 dni po zrealizowaniu usługi, chyba że Umowa przewiduje inny harmonogram fakturowania (np. zaliczkę lub fakturowanie etapami).
2. Wynagrodzenie płatne jest przelewem na rachunek wskazany na fakturze w terminie 7 dni od jej otrzymania, chyba że Umowa stanowi inaczej.
3. Stawka podatku VAT jest stosowana zgodnie z przepisami. Usługi kształcenia zawodowego finansowane w co najmniej 70% ze środków publicznych mogą korzystać ze zwolnienia z VAT – na podstawie oświadczenia lub dokumentu przekazanego przez Klienta przed wystawieniem faktury.
4. Faktury wystawiane są na Klienta; w usługach dofinansowanych faktura zawiera dane wymagane przez Operatora, w szczególności tytuł usługi, numer Karty Usługi w BUR oraz liczbę Uczestników i godzin.

§ 8. Miejsce realizacji usług stacjonarnych

1. Usługa stacjonarna jest realizowana w sali zapewnionej przez Usługodawcę albo w Sali Klienta – zgodnie z wyborem Klienta wskazanym w ofercie, Umowie lub Karcie Usługi.
2. Każda sala, w której realizowana jest usługa, niezależnie od tego, kto ją zapewnia, musi spełniać Standard sal, w tym wymagania dotyczące bezpieczeństwa, ergonomii, warunków sanitarnych i dostępności dla Osób ze szczególnymi potrzebami.
3. Za spełnienie Standardu sal odpowiada podmiot, który zapewnia salę:
   a) Usługodawca – gdy salę zapewnia Usługodawca, w tym przez podwykonawców,
   b) Klient – gdy usługa jest realizowana w Sali Klienta.

4. Usługodawca weryfikuje każdą salę przed rozpoczęciem usługi (bramka jakości „Gotowość do startu") za pomocą checklisty oceny sali szkoleniowej.

§ 9. Realizacja usługi w Sali Klienta

> Klient ma prawo realizować usługę w swojej sali. Warunkiem jest spełnienie przez salę Standardu sal, w tym standardu dostępności – potwierdzone przez Klienta i zweryfikowane przez Usługodawcę przed rozpoczęciem usługi.

1. Klient może wskazać jako miejsce realizacji usługi Salę Klienta. W takim przypadku Cena podstawowa nie obejmuje kosztów sali (§ 6 ust. 5).
2. Sala Klienta musi spełniać wymagania Standardu sal (Załącznik nr 1), w szczególności:
   a) być dostępna architektonicznie: wejście do budynku i sali bez barier lub z rampą/windą, drzwi i przejścia umożliwiające poruszanie się osobie na wózku,
   b) zapewniać w pobliżu toaletę, w tym toaletę dostosowaną do potrzeb osób z niepełnosprawnościami jeśli dotyczy,
   c) mieć dostęp do światła dziennego, oświetlenie sztuczne zgodne z przepisami BHP (min. 500 lx w miejscach pracy wzrokowej), wentylację lub klimatyzację oraz akustykę zapewniającą dobrą słyszalność,
   d) spełniać wymagania bezpieczeństwa pożarowego, w tym mieć oznakowane i drożne drogi ewakuacyjne oraz dostęp do sprzętu gaśniczego i apteczki,
   e) być wyposażona w stoły i krzesła odpowiednie do liczby Uczestników i metod pracy, rzutnik lub ekran, flipchart lub tablicę, dostęp do energii elektrycznej i internetu (Wi-Fi),
   f) być oznakowana w sposób ułatwiający jej odnalezienie, a w razie potrzeby umożliwiać zastosowanie rozwiązań wspierających słyszenie (np. pętli indukcyjnej) lub innych Racjonalnych usprawnień.
3. Usługodawca weryfikuje Salę Klienta podczas wizji lokalnej lub na podstawie wywiadu telefonicznego z Klientem.
4. Jeżeli Sala Klienta nie spełnia Standardu sal, Usługodawca informuje Klienta o stwierdzonych brakach. Klient, według swojego wyboru i na swój koszt:
   a) usuwa braki przed rozpoczęciem usługi,
   b) zapewnia salę zastępczą spełniającą Standard sal,
   c) zleca Usługodawcy zapewnienie sali – na podstawie odrębnej wyceny Kosztów logistycznych.
5. Usługodawca może odmówić realizacji usługi albo ją przerwać, jeżeli Sala Klienta zagraża bezpieczeństwu Uczestników lub kadry albo uniemożliwia udział Uczestnikowi, który zgłosił szczególne potrzeby, a Klient nie zapewnił rozwiązania zastępczego. W takim przypadku do skutków finansowych stosuje się zasady odwołania usługi z przyczyn leżących po stronie Klienta (§ 14).
6. W usługach w BUR adres Sali Klienta musi być zgodny z miejscem realizacji wskazanym w Karcie Usługi. Klient zgłasza zmianę sali z wyprzedzeniem pozwalającym na aktualizację Karty Usługi przed rozpoczęciem usługi.
7. Klient zapewnia dostęp do Sali Klienta co najmniej 30 minut przed rozpoczęciem zajęć oraz dostępność sali przez cały czas trwania usługi wynikający z harmonogramu, w tym na czas walidacji.

§ 10. Dostępność i szczególne potrzeby

1. Usługodawca zapewnia dostępność usług w wymiarze architektonicznym, cyfrowym i informacyjno-komunikacyjnym, zgodnie z ustawą o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami

oraz standardem SUS 3.0. Deklaracja dostępności SENSE jest opublikowana na stronie senseconsulting.pl.

2. Klient i Uczestnik mogą zgłosić szczególne potrzeby na każdym etapie – w zgłoszeniu, w formularzu diagnozy lub bezpośrednio do opiekuna usługi – w miarę możliwości nie później niż 7 dni kalendarzowych przed rozpoczęciem usługi. Późniejsze zgłoszenie zostanie uwzględnione w możliwym zakresie.
3. Po zgłoszeniu Usługodawca analizuje potrzeby i – w porozumieniu z Klientem i Uczestnikiem – ustala Racjonalne usprawnienia, w szczególności: dostosowanie miejsca, materiałów (np. powiększony druk, wersja cyfrowa dostępna dla czytników ekranu), metod pracy, tempa i przerw, wsparcie tłumacza lub asystenta, a w usługach zdalnych – napisy lub transkrypcję.
4. Materiały dydaktyczne i prezentacje przygotowywane są zgodnie z zasadami dostępności (czytelna czcionka, kontrast, struktura nagłówków, teksty alternatywne dla grafik), a informacje organizacyjne przekazywane są w sposób zrozumiały i w formacie dostępnym cyfrowo.
5. Dostępność jest monitorowana w trakcie realizacji usługi, a stwierdzone bariery są usuwane niezwłocznie lub dokumentowane jako niezgodność podlegająca działaniom korygującym.

§ 11. Usługi zdalne i hybrydowe

1. Usługi zdalne realizowane są w czasie rzeczywistym, na platformie zapewniającej obraz i dźwięk, możliwość interakcji (rozmowa, czat, ankiety, testy, praca w grupach, współdzielenie ekranu) oraz generowanie raportu obecności.
2. Przed usługą Uczestnik otrzymuje drogą elektroniczną informację o wymaganiach technicznych, sposobie połączenia, harmonogramie i kontakcie do wsparcia technicznego oraz – w razie potrzeby – możliwość wykonania testu połączenia. Minimalne wymagania obejmują: komputer, laptop lub tablet z kamerą i mikrofonem, łącze internetowe umożliwiające transmisję audio-wideo, aktualną przeglądarkę internetową oraz warunki pozwalające na udział bez zakłóceń.
3. Jeżeli Uczestnik usługi grupowej wskaże brak sprzętu lub oprogramowania spełniającego wymagania, Usługodawca zapewni dostęp do odpowiedniego sprzętu lub zaproponuje rozwiązanie alternatywne.
4. Uczestnik potwierdza obecność w sposób wymagany dla danej usługi (raport z platformy, lista obecności, formularz) i – jeżeli wymaga tego program lub Operator – pozostaje z włączoną kamerą w czasie zajęć.
5. Nagrywanie usługi jest dopuszczalne wyłącznie, gdy wymagają tego zasady programu finansującego lub monitoringu albo uzgodnione potrzeby Klienta, po uprzednim poinformowaniu Uczestników o celu, zakresie i okresie przechowywania nagrania oraz z poszanowaniem przepisów o ochronie danych osobowych i wizerunku.
6. Zmiana formy usługi ze stacjonarnej na zdalną wymaga zgody Klienta i Uczestników, aktualizacji Karty Usługi (w usługach BUR) oraz – jeżeli wymaga tego Operator – jego akceptacji. Uczestnik, który z przyczyn obiektywnych nie może uczestniczyć w usłudze zdalnej, otrzymuje propozycję rozwiązania alternatywnego, w tym udziału w innym terminie.
7. Usługodawca zapewnia Operatorowi i PARP dostęp do usługi zdalnej w celu monitoringu, na zasadach określonych w Regulaminie BUR.

§ 12. Realizacja usługi i kadra

1. Usługodawca realizuje usługę zgodnie z uzgodnionym celem, programem, harmonogramem i standardem organizacyjnym SENSE, z zachowaniem zasad bezpieczeństwa, poufności, dostępności i praw autorskich.

2. Usługi prowadzą osoby o kompetencjach, doświadczeniu i – jeżeli są wymagane – uprawnieniach adekwatnych do tematyki i metod, zweryfikowane i wpisane do Bazy Trenerów SENSE. Kadra jest zobowiązana do stosowania standardu SUS 3.0 i Kodeksu Dobrych Praktyk PIFS.
3. W uzasadnionych przypadkach (np. choroba) Usługodawca może zmienić osobę prowadzącą na inną osobę o nie niższych kwalifikacjach, informując o tym Klienta, a w usługach BUR – aktualizując Kartę Usługi.
4. Stosowane są metody angażujące Uczestników, adekwatne do celu usługi (np. ćwiczenia, studia przypadków, praca w podgrupach, zadania praktyczne, informacja zwrotna). Osoba prowadząca może modyfikować tempo i metody, jeżeli służy to osiągnięciu celów i nie narusza Umowy ani Karty Usługi.
5. Przebieg usługi jest dokumentowany, w szczególności w dzienniku zajęć, na liście obecności lub w raporcie z platformy, a w usługach doradczych – w formularzu wykonania usługi.
6. Usługodawca monitoruje realizację usługi w pięciu punktach kontrolnych: uruchomienie, gotowość do startu, realizacja, zamknięcie oraz doskonalenie. Za działania i zaniechania podwykonawców Usługodawca odpowiada jak za własne.

§ 13. Obowiązki Klienta i Uczestników

1. Klient zobowiązany jest w szczególności do:
   a) przekazania informacji niezbędnych do diagnozy potrzeb i realizacji usługi,
   b) przekazania listy Uczestników oraz informacji o ich szczególnych potrzebach w uzgodnionym terminie,
   c) oddelegowania Uczestników na usługę w terminach wynikających z harmonogramu,
   d) zapewnienia Sali Klienta spełniającej Standard sal – jeżeli usługa ma być realizowana w Sali Klienta,
   e) terminowej zapłaty wynagrodzenia oraz zaakceptowanych Kosztów logistycznych,
   f) dopełnienia obowiązków wobec Operatora wynikających z umowy o dofinansowanie.
2. Uczestnik zobowiązany jest w szczególności do:
   a) punktualnego i aktywnego udziału w zajęciach oraz potwierdzania obecności,
   b) przystąpienia do walidacji i wypełnienia ankiet ewaluacyjnych, w tym ankiety w BUR,
   c) przestrzegania zasad bezpieczeństwa, porządku obowiązującego w miejscu realizacji usługi oraz zasad współpracy ustalonych na początku zajęć,
   d) poszanowania praw autorskich do materiałów oraz poufności informacji przekazywanych przez innych Uczestników,
   e) okazania – na prośbę osoby monitorującej z ramienia Operatora lub PARP – dokumentu potwierdzającego tożsamość.

§ 14. Zmiany terminu, rezygnacja i odwołanie usługi

1. Zmiany w harmonogramie mogą być dokonywane nie później niż na 7 dni kalendarzowych przed wyznaczonym terminem danego działania. Nowy termin ustalają Strony, uwzględniając dostępność kadry, a w usługach BUR – możliwość aktualizacji Karty Usługi.
2. W przypadku odwołania lub przesunięcia usługi przez Klienta w terminie krótszym niż 7 dni kalendarzowych przed jej rozpoczęciem Usługodawcy przysługuje pełne wynagrodzenie za usługę.
3. Jeżeli Klient nie zapewni liczby Uczestników określonej w Umowie, Usługodawcy przysługuje wynagrodzenie w pełnej wysokości ustalonej dla tej liczby Uczestników (100% ceny za osobę).

4. Klient może zgłosić zmianę Uczestnika na inną osobę, o ile zmiana jest możliwa zgodnie z zasadami Operatora i BUR (w tym zapis nowej osoby w BUR przed rozpoczęciem usługi). Zmiana Uczestnika nie powoduje dodatkowych kosztów.
5. Uczestnik usługi otwartej, będący konsumentem, może odstąpić od Umowy zawartej na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa w terminie 14 dni od jej zawarcia, na zasadach ustawy o prawach konsumenta. Prawo to wygasa, jeżeli usługa została w pełni wykonana za wyraźną zgodą konsumenta, poinformowanego przed jej rozpoczęciem o utracie prawa odstąpienia.
6. Usługodawca może odwołać lub przesunąć usługę z ważnych przyczyn (np. nagła niedyspozycja osoby prowadzącej przy braku możliwości zastępstwa, siła wyższa). Usługodawca niezwłocznie informuje Klienta i proponuje nowy termin lub zastępstwo. Jeżeli Klient nie zaakceptuje propozycji, Usługodawca zwraca uiszczone wynagrodzenie za niezrealizowaną część usługi.
7. Zmiana, wypowiedzenie lub odstąpienie od Umowy wymagają formy przewidzianej w Umowie, a w braku takiego postanowienia – formy pisemnej pod rygorem nieważności.

§ 15. Walidacja, ewaluacja i dokumenty potwierdzające

1. Każda usługa obejmuje weryfikację osiągnięcia celów lub efektów uczenia się, prowadzoną metodami dobranymi przed rozpoczęciem usługi (np. test, zadanie praktyczne, obserwacja, prezentacja, wywiad, analiza dowodów) według jednoznacznych kryteriów.
2. Usługodawca zapewnia rozdzielność procesu kształcenia i walidacji: walidację prowadzi podmiot zewnętrzny albo osoba inna niż prowadząca część edukacyjną, z wyjątkiem testu sprawdzanego automatycznie. Czas i koszt walidacji są częścią usługi. Usługę uznaje się za zakończoną po przeprowadzeniu przewidzianej walidacji.
3. Wynik walidacji jest dokumentowany w protokole z walidacji. Uczestnik otrzymuje informację o wyniku.
4. Uczestnik, który był obecny na co najmniej 80% godzin usługi, otrzymuje zaświadczenie o ukończeniu usługi. Certyfikat potwierdzający uzyskanie kompetencji lub kwalifikacji wydawany jest po uzyskaniu pozytywnego wyniku walidacji. Usługodawca prowadzi rejestr wydanych zaświadczeń i certyfikatów.
5. Każda usługa podlega ewaluacji. Bezpośrednio po zakończeniu Uczestnicy wypełniają ankietę ewaluacyjną (skala ocen 1–6), a osoba prowadząca przygotowuje Raport oceny rezultatów usługi. Raport z ankiet i Raport oceny rezultatów są przekazywane Klientowi oraz kadrze.
6. Wnioski z ewaluacji, walidacji, reklamacji i obserwacji wykorzystywane są do doskonalenia programów, metod, materiałów, organizacji i kompetencji kadry. W przypadku stwierdzenia niskiej skuteczności usługi Usługodawca wdraża działania korygujące.
7. Usługodawca wspiera Klienta działaniami utrwalającymi rezultaty usługi (np. rekomendacje, materiały poszkoleniowe, follow-up) w zakresie uzgodnionym z Klientem.

§ 16. Monitoring i kontrola

1. Usługodawca umożliwia przeprowadzenie monitoringu i kontroli usługi przez Operatora, PARP i inne uprawnione instytucje, także bez uprzedniej zapowiedzi oraz w formie zdalnej.
2. Klient, zapewniając Salę Klienta, umożliwia wstęp do sali osobom przeprowadzającym monitoring.
3. Usługodawca przechowuje dokumentację usługi przez okres wymagany przepisami prawa, umową o dofinansowanie lub zasadami programu i udostępnia ją uprawnionym instytucjom.

§ 17. Reklamacje

1. Klient i Uczestnik mają prawo złożyć reklamację lub zastrzeżenie dotyczące usługi, w tym dotyczące walidacji, na każdym etapie jej realizacji oraz po jej zakończeniu.
2. Reklamację można złożyć:
   a) pisemnie na adres: Grupa SENSE, ul. Podgórze 11/31, 61-749 Poznań,
   b) elektronicznie na adres: biuro@senseconsulting.pl,
   c) telefonicznie: +48 61 843 26 11 lub osobiście w siedzibie Usługodawcy.
3. Reklamacja powinna zawierać dane kontaktowe, nazwę i termin usługi, opis problemu, datę zdarzenia, oczekiwany sposób rozwiązania oraz – jeżeli są dostępne – dokumenty potwierdzające.
4. Potwierdzenie przyjęcia reklamacji przekazywane jest w ciągu 24 godzin od jej zarejestrowania. Reklamacja rozpatrywana jest w terminie nie dłuższym niż 14 dni kalendarzowych od daty rejestracji. Jeżeli rozpatrzenie wymaga dłuższego czasu, Usługodawca informuje o tym zgłaszającego i wskazuje przewidywany termin.
5. Odpowiedź na reklamację przekazywana jest w formie pisemnej (w tym elektronicznej) i zawiera decyzję, jej uzasadnienie oraz – w przypadku uznania reklamacji – sposób rozwiązania.
6. W przypadku uznania reklamacji, gdy wynik ankiety ewaluacyjnej wynosi mniej niż 70% maksymalnej liczby punktów, a wywiad jakościowy z Klientem potwierdza, że usługa nie została zrealizowana zgodnie z jej celami i programem, Usługodawca proponuje powtórzenie usługi z udziałem innej osoby prowadzącej lub inne uzgodnione rozwiązanie.
7. Szczegółowe zasady określa Procedura reklamacyjna opublikowana pod adresem senseconsulting.pl/procedura-reklamacyjna/. Złożenie reklamacji nie wyłącza prawa do zgłoszenia uwag Operatorowi lub PARP zgodnie z Regulaminem BUR.

§ 18. Ochrona danych osobowych

1. Administratorem danych osobowych Klientów, ich reprezentantów i osób kontaktowych oraz Uczestników usług otwartych jest Usługodawca będący stroną Umowy. Dane przetwarzane są w celu zawarcia i wykonania Umowy (art. 6 ust. 1 lit. b RODO), wypełnienia obowiązków prawnych, w tym rachunkowych i wynikających z zasad dofinansowania (art. 6 ust. 1 lit. c RODO), oraz w prawnie uzasadnionym interesie Usługodawcy, w tym dochodzenia roszczeń i zapewnienia jakości usług (art. 6 ust. 1 lit. f RODO).
2. Jeżeli dane Uczestników są przekazywane przez Klienta jako administratora, Usługodawca przetwarza je jako podmiot przetwarzający na podstawie umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych zawartej z Klientem.
3. W usługach w BUR dane Uczestników przetwarzane są także przez PARP i Operatora jako odrębnych administratorów, na zasadach określonych w Regulaminie BUR i umowie o dofinansowanie.
4. Dane mogą być przekazywane podmiotom współpracującym przy realizacji usługi (kadra, podwykonawcy, dostawcy platform i usług IT, biuro rachunkowe, kancelaria prawna) oraz instytucjom uprawnionym do kontroli, wyłącznie w niezbędnym zakresie.
5. Dane przechowywane są przez okres realizacji Umowy, a następnie przez okres wymagany przepisami prawa, zasadami programu finansującego lub przez okres przedawnienia roszczeń.
6. Osobom, których dane dotyczą, przysługuje prawo dostępu do danych, ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, przenoszenia, wniesienia sprzeciwu oraz skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych. W sprawach danych osobowych można kontaktować się pod adresem: rodo@senseconsulting.pl.

7. Szczegółowe informacje zawiera Polityka prywatności opublikowana pod adresem senseconsulting.pl/polityka-prywatnosci/.

§ 19. Prawa autorskie i wizerunek

1. Materiały dydaktyczne, programy, scenariusze, prezentacje i narzędzia stosowane w usłudze stanowią utwory chronione prawem autorskim. Klient i Uczestnicy mogą korzystać z nich wyłącznie na własny użytek, w celu związanym z usługą.
2. Bez uprzedniej pisemnej zgody Usługodawcy zabronione jest kopiowanie, rozpowszechnianie, udostępnianie osobom trzecim, publikowanie oraz utrwalanie (nagrywanie) zajęć i materiałów, chyba że Umowa stanowi inaczej.
3. Utrwalanie i rozpowszechnianie wizerunku Uczestników (np. zdjęcia z zajęć) wymaga ich odrębnej, dobrowolnej zgody. Odmowa zgody nie wpływa na możliwość udziału w usłudze.

§ 20. Poufność, odpowiedzialność i siła wyższa

1. Usługodawca zachowuje w poufności informacje uzyskane od Klienta i Uczestników w związku z realizacją usługi, w tym informacje dotyczące organizacji Klienta i przebiegu zajęć, oraz zobowiązuje do tego kadrę i podwykonawców. Wyniki walidacji i ewaluacji przekazywane są Klientowi w zakresie uzgodnionym i dopuszczalnym prawnie.
2. Odpowiedzialność Usługodawcy z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy ograniczona jest do rzeczywistych strat poniesionych przez Klienta, z zastrzeżeniem przepisów bezwzględnie obowiązujących, w tym przepisów chroniących konsumentów.
3. Żadna ze Stron nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązań spowodowane siłą wyższą, rozumianą jako zdarzenie zewnętrzne, niemożliwe do przewidzenia i do zapobieżenia. Strona dotknięta siłą wyższą niezwłocznie, nie później niż w terminie 1 dnia, zawiadamia o tym drugą Stronę, a Strony w terminie 3 dni uzgadniają dalszy sposób postępowania.
4. Szczegółowe zasady poufności, ochrony zasobów, odpowiedzialności oraz kar umownych określa Umowa.

§ 21. Postanowienia końcowe

1. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie zastosowanie mają Umowa, przepisy Kodeksu cywilnego oraz inne przepisy prawa obowiązującego w Rzeczypospolitej Polskiej, a w usługach dofinansowanych – także Regulamin BUR i zasady Operatora.
2. Spory wynikające z Umowy Strony będą starać się rozwiązywać polubownie, a w razie braku porozumienia – rozstrzyga je sąd powszechny właściwy zgodnie z Umową, a w braku takiego postanowienia – sąd właściwy miejscowo dla siedziby Klienta. Postanowienie nie ogranicza praw konsumentów.
3. Usługodawca może zmienić Regulamin z ważnych przyczyn, w szczególności zmiany przepisów, Regulaminu BUR, standardu SUS lub zakresu usług. Zmiany publikowane są na stronie internetowej i nie dotyczą Umów zawartych przed ich wejściem w życie, chyba że Klient wyrazi na to zgodę.

4. Integralną część Regulaminu stanowią załączniki:
   a) Załącznik nr 1 – Standard sal szkoleniowych SENSE (wymagania minimalne),
   b) Załącznik nr 2 – Wykaz dokumentów powiązanych.
5. Regulamin wchodzi w życie z dniem 22.12.2025 r. i obowiązuje w SENSE consulting sp. z o.o. oraz SENSE human capital sp. z o.o.

Załącznik nr 1 do Regulaminu świadczenia usług rozwojowych SENSE

Standard sal szkoleniowych SENSE – wymagania minimalne

Standard obowiązuje SENSE consulting sp. z o.o. i SENSE human capital sp. z o.o. oraz każdy podmiot, który zapewnia salę do realizacji usługi: Usługodawcę i jego podwykonawców – gdy salę zapewnia SENSE, oraz Klienta – gdy usługa realizowana jest w Sali Klienta.

Obszar	Wymagania
Oświetlenie	– Dostęp do światła dziennego (okna lub przeszklenia). – Oświetlenie sztuczne zgodne z przepisami BHP, równomierne, bez olśnienia i migotania. – Natężenie min. 500 lx w miejscach pracy wzrokowej.
Wyposażenie	– Ergonomiczne krzesła i stoły dostosowane do liczby Uczestników i metod pracy. – Regulacja temperatury i wentylacja (klimatyzacja lub wentylacja mechaniczna). – Flipchart lub tablica suchościeralna; rzutnik multimedialny lub ekran/monitor. – Dostęp do internetu (Wi-Fi) i energii elektrycznej. – Dodatkowy sprzęt wymagany programem (dla szkoleń specjalistycznych).
Bezpieczeństwo i ergonomia	– Oznakowane i drożne drogi ewakuacyjne; dostęp do sprzętu gaśniczego i apteczki. – Posadzki antypoślizgowe, zabezpieczone przewody elektryczne. – Akustyka zapewniająca dobrą słyszalność, bez nadmiernego pogłosu i hałasu z otoczenia.
Dostępność	– Budynek i sala wolne od barier architektonicznych: szerokie wejścia, rampa lub winda przy salach na piętrze. – Toaleta dostosowana do potrzeb osób z niepełnosprawnościami, w pobliżu sali. – Możliwość zastosowania rozwiązań wspierających słyszenie (np. pętla indukcyjna) na zgłoszenie. – Oznakowanie ułatwiające dotarcie do sali; informacja organizacyjna przekazana Uczestnikom.
Warunki sanitarne	– Sala regularnie sprzątana i wietrzona. – Dostęp do wody pitnej i środków dezynfekcyjnych. – Toalety w pobliżu sali, utrzymane w czystości.
Organizacja	– Liczba miejsc siedzących odpowiada liczbie Uczestników. – Sala dostępna w terminie i godzinach realizacji, w tym na czas walidacji; dostęp min. 30 min przed zajęciami. – Warunki sprzyjające koncentracji – eliminacja hałasu i zakłóceń.

Pełna treść standardu: „Standard sal szkoleniowych wraz z Checklistą oceny sali szkoleniowej” (Załącznik Z3 do Procedury realizacji i monitorowania jakości usług SENSE).

Załącznik nr 2 do Regulaminu świadczenia usług rozwojowych SENSE

Wykaz dokumentów powiązanych

Dokumenty stosowane jednolicie przez SENSE consulting sp. z o.o. i SENSE human capital sp. z o.o. Aktualne wersje dokumentów publicznych są dostępne na stronie senseconsulting.pl.

Lp.	Dokument	Dostępność
1.	Procedura realizacji i monitorowania jakości usług szkoleniowo-rozwojowych	W siedzibie SENSE
2.	Standard sal szkoleniowych wraz z Checklistą oceny sali szkoleniowej	wewnętrzna / Załącznik nr 1
3.	Procedura realizacji usług zdalnych	wewnętrzna
4.	Procedura ewaluacji usług szkoleniowo-rozwojowych	wewnętrzna
5.	Procedura walidacji	wewnętrzna
6.	Procedura postępowania z niezgodnościami, działań korygujących i zapobiegawczych	wewnętrzna
7.	Procedura reklamacyjna	senseconsulting.pl/procedura-reklamacyjna/
8.	Polityka prywatności	senseconsulting.pl/polityka-prywatnosci/
9.	Deklaracja dostępności SENSE consulting	https://senseconsulting.pl/wp-content/uploads/2026/10/Deklaracja-Dostepnosci-SENSE.pdf
10.	Wzór umowy o realizację usług rozwojowych oraz umowy powierzenia przetwarzania danych	przekazywane Klientowi