

OGÓLNE WARUNKI UMOWNE
ŚWIADCZENIA USŁUG SZKOLENIOWYCH PRZEZ
FUNDACJĘ ROZWOJU BANKOWOŚCI SPÓŁDZIELCZEJ

(dalej jako „OWU”)

ważne od dnia 02.03.2026 r.

§1

ZAKRES DZIAŁANIA OWU

1. Niniejsze OWU regulują zasady wykonywania przez **Fundację Rozwoju Bankowości Spółdzielczej** z siedzibą w Krakowie wpisaną do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego, prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Krakowa – Śródmieścia w Krakowie, XI Wydział Gospodarczy KRS, pod numerem KRS 0000107490, NIP 899-16-31-644 (dalej „**Fundacja**) usług szkoleniowych obejmujących: szkolenia, e-szkolenia, webinary, kursy, szkolenia e-learningowe.
2. Niniejsze OWU mają charakter uzupełniający w stosunku do postanowień zamówień, umów, poleceń wykonania usługi i innych odrębnych wzajemnych oświadczeń stanowiących główną treść stosunku prawnego między Fundacją a podmiotem na rzecz którego wykonywane będą usługi szkoleniowe i łącznie z nimi regulują całość stosunku prawnego (dalej razem jako „**Umowa**”).
3. OWU dostępne są na stronie Fundacji: frbs.org.pl.

§2

ZAGADNIENIA WSTĘPNE

1. Szczegółowe informacje dotyczące wykonywanych usług szkoleniowych dostępne są w ofercie szkoleniowej oraz na stronie Fundacji: frbs.org.pl.
2. Szkolenia, e-szkolenia, webinary, kursy, szkolenia e-learningowe, prowadzone są w systemie otwartym lub w formie dedykowanej zgodnej z indywidualnym zamówieniem.
3. System szkoleń otwartych polega na przeprowadzeniu szkoleń jednocześnie na rzecz różnych podmiotów. Szkolenia w systemie dedykowanym przeprowadzane są wyłącznie na rzecz jednego podmiotu zamawiającego daną usługę szkoleniową.
4. Umowa zostaje zawarta po dokonaniu zgłoszenia z wykorzystaniem formularza udostępnionego na stronie Fundacji: frbs.org.pl, albo po uzgodnieniu warunków wykonania usługi szkoleniowej w przypadku szkolenia dedykowanego.

§3

DOSTĘPNOŚĆ SZKOLEŃ (KURSÓW)

1. Fundacja projektuje oferowane usługi w sposób umożliwiający udział w szkoleniu (kursie) każdej osobie zainteresowanej, spełniającej założenia grupy docelowej i określonych w ofercie warunków uczestnictwa.
2. Uczestnik na etapie zgłoszenia na szkolenie może zgłosić szczególne potrzeby związane z udziałem w szkoleniu, a Fundacja uwzględni je w realizacji szkolenia w sposób opisany w Standardach Dostępności – zał. nr 2 do „Wytycznych dotyczących realizacji zasad równościowych w ramach funduszy unijnych na lata 2021-2027”
https://www.funduszeunijne.gov.pl/media/148670/Zal_2.docx
3. Fundacja zobowiązuje się do podjęcia wszelkich działań w celu znalezienia satysfakcjonującego Strony rozwiązania w przypadku, gdyby realizacja usługi dla uczestnika zgłaszającego szczególne potrzeby okazała się niemożliwa ze względu na charakter tych potrzeb.

§4

OCENA REALIZACJI EFEKTÓW USŁUG - WALIDACJA

1. Fundacja prowadzi ocenę realizacji ustalonych celów szkoleń (kursów) w formie walidacji – sprawdzenia poziomu nabycia efektów uczenia się przez każdego uczestnika/uczestniczkę szkolenia (kursu).
2. Walidacja prowadzona jest w użyciu metod wskazanych w katalogu pod adresem: <https://walidacja.ibe.edu.pl/metody/pl/>. Dobór metod walidacji do konkretnego szkolenia (kursu) uwarunkowany jest planowanymi efektami tego szkolenia (kursu) – efekty praktyczne walidowane są w sposób umożliwiający weryfikację praktycznych umiejętności, a dla efektów teoretycznych wybierane są metody walidacji sprawdzające wiedzę uczestnika. Jeden efekt uczenia się może mieć zaplanowaną więcej niż jedną metodę walidacji.
3. Fundacja zachowuje rozdzielną procesów kształcenia od walidacji poprzez realizację tych procesów przez inne osoby, tj. osoba ucząca daną grupę nie może oceniać stopnia nabycia efektów uczenia się tej grupy.
4. Zamawiający ma dostęp do wyników walidacji.

§5

ZGŁOSZENIE UDZIAŁU W SZKOLENIU OTWARTYM

1. Formularz zgłoszenia należy złożyć Fundacji najpóźniej do 2 dni roboczych przed rozpoczęciem danego szkolenia. Po upływie tego terminu zgłoszenie uczestnictwa jest możliwe na podstawie uprzedniego uzgodnienia z Fundacją oraz złożenia wypełnionych formularzy zgłoszenia.
2. Formularze zgłoszenia można przekazywać do Fundacji:
 - za pośrednictwem strony internetowej Fundacji: frbs.org.pl;
 - pocztą elektroniczną na adres e-mail: szkoleniazdalne@frbs.org.pl.

3. Fundacja ma prawo zamknąć listę uczestników szkolenia w przypadku osiągnięcia liczby wolnych miejsc.
4. Fundacja zastrzega sobie prawo odwołania szkolenia (kursu) w przypadku niewystarczającej liczby zgłoszeń albo w przypadku wystąpienia okoliczności uniemożliwiających wykonanie szkolenia (kursu)

§6

SZKOLENIA DEDYKOWANE

Zakres i merytoryczną treść szkoleń oraz warunki ich przeprowadzenia uzgodnione są indywidualnie z podmiotem zamawiającym.

§7

WYNAGRODZENIE

1. Wynagrodzenie Fundacji z tytułu wykonania szkolenia otwartego określone jest każdorazowo w ofercie szkoleniowej oraz na stronie Fundacji: frbs.org.pl.
2. Wynagrodzenie Fundacji z tytułu wykonania szkolenia dedykowanego ustalane jest indywidualnie z podmiotem zamawiającym.
3. Zamawiający dokona płatności przelewem na rachunek bankowy Fundacji wskazany w fakturze VAT w terminie do 14 dni od jej wystawienia.

§8.

REKLAMACJE I SKARGI

Definicje oraz sposób zgłaszania

1. Fundacja zapewnia Zamawiającym oraz uczestnikom usług możliwość zgłaszania reklamacji i skarg dotyczących świadczonych usług.
2. Informacja o zasadach zgłaszania reklamacji i skarg jest udostępniana Zamawiającym oraz uczestnikom usług przed rozpoczęciem realizacji Usługi, w szczególności na stronie internetowej Fundacji oraz na żądanie w formie elektronicznej.
3. Złożenie reklamacji lub skargi nie może powodować jakichkolwiek negatywnych konsekwencji dla zgłaszającego związanych z korzystaniem z usług Fundacji.
4. **Reklamacja** jest zgłoszeniem dotyczącym niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi przez Fundację, w szczególności niezgodności Usługi z:
 - 1) zawartą Umową;
 - 2) zaakceptowaną Ofertą;
 - 3) niniejszymi Ogólnymi Warunkami Umownymi;
 - 4) obowiązującymi standardami realizacji usług przyjętymi przez Fundację.

5. **Skarga** jest zgłoszeniem dotyczącym sposobu organizacji Usługi, jakości obsługi, zachowania osób zaangażowanych w realizację Usługi lub innych okoliczności, które nie stanowią podstawy reklamacji, lecz mogą wpływać na jakość świadczonych usług lub naruszać prawa uczestników.
6. Reklamacje i skargi mogą zostać złożone:
 - 1) za pośrednictwem formularza zgłoszeniowego udostępnionego na stronie internetowej Fundacji;
 - 2) drogą elektroniczną na adres poczty elektronicznej wskazany przez Fundację;
 - 3) w formie pisemnej na adres siedziby Fundacji.
7. Skorzystanie z formularza zgłoszeniowego jest zalecaną formą zgłoszenia, ponieważ umożliwia przekazanie wszystkich informacji niezbędnych do sprawnego rozpatrzenia sprawy, jednak nie jest obowiązkowe.
8. Zgłoszenie powinno zawierać co najmniej:
 - 1) dane identyfikujące zgłaszającego;
 - 2) dane kontaktowe;
 - 3) nazwę lub opis Usługi;
 - 4) datę realizacji Usługi;
 - 5) wskazanie, czy zgłoszenie stanowi reklamację czy skargę;
 - 6) opis zgłaszanych okoliczności;
 - 7) uzasadnienie zgłoszenia;
 - 8) oczekiwany sposób załatwienia sprawy – w przypadku reklamacji.
9. Jeżeli zgłoszenie zawiera braki uniemożliwiające jego rozpatrzenie, Fundacja może zwrócić się do zgłaszającego o ich uzupełnienie. Termin rozpatrzenia biegnie od dnia otrzymania kompletnych informacji.

Przedmiot reklamacji i skargi

10. Reklamacja może dotyczyć wyłącznie okoliczności związanych z wykonaniem Usługi przez Fundację.
11. Skarga może dotyczyć w szczególności:
 - 1) organizacji Usługi;
 - 2) sposobu komunikacji;
 - 3) zachowania osób prowadzących lub organizujących Usługę;
 - 4) jakości obsługi;
 - 5) dostępności Usługi;
 - 6) przestrzegania standardów etycznych;
 - 7) innych okoliczności wpływających na jakość świadczonych usług.
12. Reklamacja nie może dotyczyć:
 - 1) indywidualnych preferencji uczestników dotyczących metod prowadzenia zajęć;

- 2) subiektywnej oceny stylu pracy prowadzącego, o ile Usługa została wykonana zgodnie z Umową oraz obowiązującymi standardami;
 - 3) braku osiągnięcia przez uczestników określonych rezultatów biznesowych, zawodowych lub finansowych, jeżeli Fundacja nie zobowiązała się do ich osiągnięcia;
 - 4) okoliczności wynikających z działań lub zaniechań Zamawiającego albo uczestników.
13. Skarga nie stanowi podstawy do dochodzenia roszczeń finansowych, chyba że jej przedmiot jednocześnie spełnia przesłanki reklamacji.

Terminy

14. Reklamację lub skargę należy zgłosić nie później niż w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia zakończenia realizacji Usługi lub od dnia ujawnienia okoliczności stanowiących podstawę zgłoszenia.
15. Reklamacje lub skargi zgłoszone po upływie wskazanego terminu mogą zostać pozostawione bez rozpoznania, chyba że opóźnienie nastąpiło z przyczyn niezależnych od zgłaszającego.
16. Fundacja potwierdza otrzymanie zgłoszenia w terminie do 3 dni roboczych od dnia jego wpływu.
17. Reklamacja lub skarga zostanie rozpatrzona w terminie do 14 dni roboczych od dnia otrzymania kompletnego zgłoszenia.
18. W przypadkach wymagających dodatkowych wyjaśnień termin może zostać przedłużony do 30 dni roboczych, o czym zgłaszający zostanie poinformowany wraz z uzasadnieniem.

Sposób rozpatrzenia reklamacji i skargi

19. Reklamacje i skargi rozpatrywane są z zachowaniem zasad bezstronności, rzetelności, poufności, terminowości, poszanowania praw zgłaszającego, dążenia do polubownego rozwiązania sprawy.
20. Fundacja prowadzi rejestr reklamacji i skarg zawierający informacje niezbędne do monitorowania przebiegu postępowań oraz identyfikacji działań doskonalących.
21. Reklamacja rozpatrywana jest z uwzględnieniem postanowień Umowy, Oferty, OWU, obowiązujących standardów realizacji usług oraz zgromadzonego materiału dowodowego.
22. Skarga podlega analizie pod kątem zgodności działań Fundacji ze standardami jakości, zasadami etyki oraz obowiązującymi procedurami.
23. Fundacja analizuje reklamacje i skargi w celu identyfikacji przyczyn ich występowania oraz podejmowania działań zapobiegających podobnym sytuacjom w przyszłości.
24. Wyniki analiz mogą stanowić podstawę do:

- 1) zmian organizacyjnych,
 - 2) aktualizacji programów,
 - 3) zmian procedur,
 - 4) podnoszenia kwalifikacji kadry,
 - 5) doskonalenia standardów jakości.
25. Po zakończeniu postępowania Fundacja przekazuje zgłaszającemu informację o sposobie rozpatrzenia sprawy wraz z uzasadnieniem.
26. W przypadku uznania reklamacji za zasadną Fundacja może:
- 1) usunąć stwierdzone nieprawidłowości;
 - 2) wykonać ponownie całość lub część Usługi;
 - 3) przeprowadzić działania uzupełniające;
 - 4) udzielić rabatu;
 - 5) zwrócić odpowiednią część wynagrodzenia;
 - 6) zaproponować inne uzgodnione rozwiązanie.
 - 7) W przypadku uznania skargi za zasadną FRBS może podjąć działania organizacyjne, wyjaśniające, naprawcze lub doskonalące, odpowiednie do charakteru zgłoszenia.

Kryteria oceny zasadności zgłoszeń

22. Przy rozpatrywaniu reklamacji FRBS bierze pod uwagę w szczególności:
- 1) zgodność wykonania Usługi z Umową, Ofertą i OWU;
 - 2) obowiązujące standardy realizacji usług;
 - 3) zakres stwierdzonych nieprawidłowości;
 - 4) dokumentację projektową i organizacyjną;
 - 5) korespondencję prowadzoną pomiędzy Stronami;
 - 6) informacje przekazane przez prowadzących oraz uczestników.
23. Reklamacja może zostać uznana za bezzasadną w szczególności, jeżeli:
- 1) zarzuty nie znajdują potwierdzenia w zgromadzonym materiale;
 - 2) dotyczą okoliczności pozostających poza odpowiedzialnością FRBS;
 - 3) wynikają z niewykonania obowiązków przez Zamawiającego;
 - 4) odnoszą się wyłącznie do indywidualnych preferencji uczestników;
 - 5) dotyczą rezultatów, których osiągnięcie nie było przedmiotem zobowiązania Fundacji.
24. Skargi oceniane są z uwzględnieniem zasad należytej staranności, standardów jakości oraz zasad etyki obowiązujących w Fundacji.
25. Fundacja może analizować również zgłoszenia anonimowe, jeżeli zawarte w nich informacje pozwalają na podjęcie działań wyjaśniających lub doskonalących.

Odwołania i rozstrzyganie sporów

26. W przypadku nieuwzględnienia reklamacji albo skargi lub nieuwzględnienia ich w całości zgłaszający może, w terminie 14 dni od dnia otrzymania stanowiska Fundacji, złożyć umotywowane odwołanie.
27. Odwołanie powinno wskazywać nowe okoliczności, argumenty lub dowody uzasadniające ponowne rozpatrzenie sprawy.
28. Odwołanie rozpatruje osoba lub zespół nieuczestniczący w pierwszym etapie rozpatrywania zgłoszenia, o ile jest to możliwe z uwagi na strukturę organizacyjną Fundacji.
29. Stanowisko wydane po rozpatrzeniu odwołania jest ostateczne w ramach wewnętrznej procedury obowiązującej w Fundacji.
30. Strony zobowiązują się dążyć do polubownego rozwiązania sporu poprzez negocjacje lub mediację przed skierowaniem sprawy na drogę postępowania sądowego.
31. W przypadku braku możliwości polubownego rozwiązania sporu właściwy będzie sąd powszechny właściwy zgodnie z przepisami prawa powszechnie obowiązującego.

§9

POUFNOŚĆ

1. W okresie realizacji Umowy Strony będą miały wzajemnie dostęp do istotnych informacji i dokumentów, zwanych dalej „Informacjami Poufnymi”. Informacjami Poufnymi są w szczególności:
 - informacje objęte tajemnicą handlową, tajemnicą przedsiębiorstwa i tajemnicą bankową, a także dane osobowe podlegające ochronie zgodnie z przepisami prawa oraz informacje dotyczące klientów lub kontrahentów Strony,
 - informacje finansowe, w tym informacje o sytuacji finansowej Strony lub jej klienta,
 - dane objęte tajemnicą bankową,
 - dane dotyczące struktury organizacyjnej, zatrudnienia, polityki jakości, polityki cenowej, sytuacji prawnej i finansowej Zamawiającego,
 - postanowienia niniejszej Umowy, w tym zwłaszcza w zakresie wynagrodzenia.
2. Strony zobowiązują się do zachowania tajemnicy i nie ujawniania jakichkolwiek Informacji Poufnych osobom trzecim w czasie wykonywania Umowy, jak również po rozwiązaniu lub wygaśnięciu łączącej ich Umowy.
3. Za Informacje Poufne nie poczytuje się:
 - informacji ogólnodostępne w dniu ich przekazania,
 - informacji opublikowane bądź ujawnione do publicznej wiadomości po ich udostępnieniu Stronie, za wyjątkiem informacji ujawnionych lub opublikowanych z naruszeniem ust. 2,

- informacji, które były w posiadaniu Strony w momencie ich przekazania przez drugą Stronę.
4. Fundacja zobowiązana jest do nieujawniania bez zgody Zamawiającego Informacji Poufnych osobom trzecim z wyjątkiem:
- osób zatrudnionych przez Fundację lub pozostających pod jej kierownictwem na mocy innego stosunku prawnego przy realizacji niniejszej Umowy, pod warunkiem zapewnienia poufności z ich strony, przy czym za działania tych osób Fundacja odpowiada jak za działania własne,
 - podmiotów upoważnionych pisemnie przez Zamawiającego,
 - organów i instytucji uprawnionych do żądania ujawnienia takiej informacji, gdy jej przekazanie będzie wymagane przez bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa. W takiej sytuacji Fundacja poinformuje o tym fakcie Zamawiającego.

§10

REZYGNACJA Z WYKONANIA SZKOLENIA

1. Rezygnacja ze szkolenia otwartego możliwa jest najpóźniej na 1 dzień przed terminem szkolenia. Rezygnacja po tym terminie uprawnia Fundację do otrzymania 50% wynagrodzenia za dane szkolenie. Rezygnacja wymaga zachowania formy pisemnej.
2. W przypadku szkolenia dedykowanego warunki rezygnacji ze szkolenia określa każdorazowo umowa zawarta z podmiotem zamawiającym.

§11

POSTĘPOWANIE REKLAMACYJNE

1. Fundacja ponosi odpowiedzialność za należyte wykonanie Umowy, a zwłaszcza za świadczenie usług szkoleniowych na umówionym poziomie.
2. Złożenie reklamacji na usługi szkoleniowe może nastąpić w formie:
 - pisemnej skargi z dokładnym opisem wad w wykonanej usłudze w ciągu 7 dni od daty ukończenia szkolenia na adres Fundacji,
 - zawiadomienia (ustne lub telefoniczne) pracownika Fundacji odpowiedzialnego za organizację reklamowanego szkolenia w ciągu 7 dni od daty jego ukończenia.
3. Fundacja rozpatruje reklamację w ciągu 14 dni i – o ile reklamacja jest zasadna – składa propozycje naprawienia szkody.
4. Wszelkie spory wynikające z Umowy będą rozstrzygane w drodze negocjacji w dobrej wierze. W przypadku braku rozstrzygnięcia sporu w drodze negocjacji w terminie 30 dni od daty ich rozpoczęcia, będzie on poddany pod rozstrzygnięcie sądu powszechnego właściwego według obowiązujących przepisów.

§12

PRAWA AUTORSKIE

1. Fundacja oświadcza, że przysługują jej autorskie prawa majątkowe do utworów zawartych w materiałach szkoleniowych przekazanych uczestnikom szkoleń (kursów).
2. Za „**Utwory**” w rozumieniu Umowy uważa się wszelkie twórcze rezultaty pracy Fundacji i osób pozostających pod jej kierownictwem, stworzone w wykonaniu postanowień Umowy i na cele w niej wskazane, a zwłaszcza materiały szkoleniowe oraz zarejestrowany w formie dźwięku lub obrazu przebieg szkolenia.
3. Podmiot zamawiający może korzystać z Utworu wyłącznie w zakresie użytku własnego. Jakiegolwiek rozpowszechnianie, kopiowanie, modyfikowanie, czy publiczne odtwarzanie Utworów bez zgody Fundacji jest zabronione.
4. W razie naruszenia przez podmiot zamawiający przepisów paragrafów poprzedzających, Fundacji za każdy przypadek naruszenia należy się kara umowna w wysokości 50% wynagrodzenia za szkolenie w ramach, którego wydano materiały zawierające Utwory, co nie uchybia możliwości dochodzenia naprawienia szkody na zasadach ogólnych, a w szczególności z tytułu naruszonych praw autorskich Fundacji.

§13

OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

1. Administratorem danych osobowych uczestników szkoleń jest Fundacja.
2. Klauzula informacyjna dotycząca przetwarzania danych osobowych dla uczestników szkoleń (kursów) dostępna jest na stronie Fundacji: frbs.org.pl.
3. W przypadku w którym w wyniku wykonywania usług szkoleniowych dojdzie do powierzenia Fundacji przetwarzania danych osobowych, podmiot zamawiający i Fundacja zawrą stosowną umowę powierzenia przetwarzania danych.

§14

UŻYCIE NAZWY I ZNAKU TOWAROWEGO

1. Fundacja jest uprawniona, po wykonaniu Umowy, do publikowania nazwy i logo podmiotu zamawiającego na liście referencyjnej prowadzonej w formie pisemnej i elektronicznej w materiałach promocyjnych i marketingowych, a także na swojej domenie internetowej.
2. Podmiot zamawiający może podać do publicznej wiadomości informacje o fakcie zawarcia Umowy z Fundacją. Podmiot zamawiający jest uprawniony do wykorzystania danych oznaczających Fundację w listach referencyjnych, materiałach reklamowych i promocyjnych (również w serwisach internetowych) w celu wskazania, że współpracuje, bądź współpracował z Fundacją w zakresie opisanym w Umowie.

§15

POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Prawem właściwym dla niniejszych OWU jest prawo Rzeczypospolitej Polskiej.
2. Wszelkie spory powstałe w związku z interpretacją postanowień niniejszych OWU lub w związku z wykonywaniem postanowień niniejszych OWU podlegają jurysdykcji sądów Rzeczypospolitej Polskiej.
3. Fundacja zastrzega sobie prawo zmiany OWU w każdym czasie.
4. Niniejsze OWU wchodzi w życie z dniem ogłoszenia, 02.03.2026 r.

Prezes Zarządu Fundacji – Patrycja Basta