

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG SZKOLENIOWYCH

v1.5 | data: 2026-01-02 | właściciel: F. Michalak | status: obowiązuje

I. POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Niniejszy regulamin określa zasady świadczenia usług szkoleniowych przez **Bergline Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością** z siedzibą we Wrocławiu, zwaną dalej **Organizatorem** lub **Bergline**.
2. Organizatorem usług szkoleniowych jest firma Bergline Sp. z o.o., siedziba ul. Władysława Czaplińskiego 53/1, Wrocław 54-703, NIP: 8943169975, REGON: 389370149.
3. Regulamin reguluje w szczególności:
 - a. Sposób zgłaszania uczestnictwa,
 - b. prawa i obowiązki uczestników szkoleń,
 - c. zasady organizacji i bezpieczeństwa,
 - d. politykę ochrony danych osobowych,
 - e. tryb postępowania reklamacyjnego,
 - f. procedury zapewnienia dostępności oraz ewaluacji usług.
4. Regulamin ma zastosowanie do wszystkich usług rozwojowych i szkoleniowych organizowanych przez Bergline, w tym w szczególności do:
 - kursów żeglarskich,
 - kursów motorowodnych,
 - szkoleń specjalistycznych i doskonalących,
 - rejsów szkoleniowych i praktyk na jednostkach pływających,
 - zajęć teoretycznych i praktycznych z zakresu bezpieczeństwa na wodzie.
5. Regulamin jest udostępniany każdemu uczestnikowi przed rozpoczęciem szkolenia oraz publikowany na stronie internetowej **www.ycb.pl**.

II. MISJA I CELE BERGLINE

1. Misja

Misją **Bergline Sp. z o.o.** jest promowanie bezpiecznego i świadomego korzystania z akwenów wodnych poprzez szkolenia i działania edukacyjne w duchu odpowiedzialności, profesjonalizmu oraz pasji do żeglarstwa i sportów motorowodnych. Naszym celem jest tworzenie warunków, w których uczestnicy uczą się nie tylko prowadzić jednostki pływające, ale także rozumieją zasady bezpieczeństwa, współpracy na wodzie i ochrony środowiska naturalnego.

Bergline rozwija kulturę żeglarską, łączy naukę z praktyką i umożliwia zdobycie kwalifikacji uznawanych w Polsce i za granicą. Stawiamy na edukację poprzez doświadczenie, nowoczesne metody nauczania oraz atmosferę wzajemnego szacunku i zaufania.

2. Cele działalności

- podnoszenie kompetencji i bezpieczeństwa na wodzie,
- przygotowanie uczestników do uzyskania patentów żeglarskich i motorowodnych zgodnych z wymaganiami PZZ i PZMiNW,
- rozwijanie pasji i postaw odpowiedzialności na wodzie,
- utrzymywanie wysokiego poziomu jakości usług szkoleniowych zgodnie ze Standardem SUS 3.0,
- zapewnienie dostępności szkoleń dla różnych grup odbiorców,
- rozwój kadry instruktorskiej i innowacji w metodach nauczania.

3. Realizacja

Szkolenia Bergline prowadzone są przez wykwalifikowanych instruktorów, z wykorzystaniem certyfikowanego sprzętu i jednostek pływających.

Każde szkolenie łączy teorię z praktyką, a proces nauki opiera się na doświadczeniu, analizie sytuacji i samodzielności uczestnika.

Dbamy o bezpieczeństwo, komfort i indywidualne tempo nauki. Opinie uczestników stanowią dla nas podstawę do doskonalenia oferty i wprowadzania ulepszeń.

III. DEFINICJE

Na potrzeby niniejszego regulaminu przyjmuje się następujące znaczenie pojęć:

1. **Organizator** - firma **Bergline**, prowadząca działalność szkoleniową w zakresie żeglarstwa, motorowodniactwa i usług rozwojowych, odpowiedzialna za przygotowanie i realizację szkoleń.
2. **Uczestnik** - osoba fizyczna biorąca udział w szkoleniu, rejsie lub kursie organizowanym przez Bergline, która zaakceptowała warunki regulaminu.
3. **Szkolenie / Kurs** - zorganizowana forma zajęć teoretycznych i praktycznych, mająca na celu nabycie wiedzy, umiejętności lub uprawnień w zakresie żeglarstwa, motorowodniactwa lub pokrewnych dziedzin.
4. **Rejs szkoleniowy** - praktyczna forma szkolenia realizowana na wodzie, w kraju lub za granicą, mająca na celu doskonalenie umiejętności nawigacyjnych i manewrowych.
5. **Instruktor / Trener** - osoba prowadząca zajęcia w imieniu Bergline, posiadająca wymagane kwalifikacje, uprawnienia i doświadczenie zawodowe.
6. **Usługa szkoleniowa** - całokształt czynności organizacyjnych, dydaktycznych i technicznych związanych z realizacją szkolenia.
7. **Program szkolenia** - zestaw treści, celów, efektów uczenia się, metod oraz harmonogramu zajęć obowiązujący dla danego kursu.
8. **Zgłoszenie** - wypełnienie i przesłanie przez uczestnika formularza zgłoszeniowego w formie papierowej lub elektronicznej oraz akceptacja regulaminu.
9. **Baza szkoleniowa** - miejsce prowadzenia zajęć teoretycznych i praktycznych, w tym przystań, akwen, jednostki pływające i zaplecze dydaktyczne.
10. **SUS 3.0** - Standard Usług Szkoleniowo-Rozwojowych opracowany przez Polską Izbę Firm Szkoleniowych (PIFS), określający wymagania jakościowe dla usług rozwojowych.

IV. ZAKRES I CHARAKTER USŁUG SZKOLENIOWYCH

1. Typy oferowanych usług:

- **Kurs żeglarski** - szkolenie przygotowujące do uzyskania patentu żeglarsza jachtowego, obejmujące teorię, praktykę manewrowania oraz elementy bezpieczeństwa.
- **Kurs motorowodny** - szkolenie przygotowujące do uzyskania patentu sternika motorowodnego, obejmujące naukę manewrowania jednostką motorową, zasady ruchu po wodach śródlądowych oraz BHP.
- **Rejsy szkoleniowe** - praktyczne formy nauki na jachtach lub katamaranach w Polsce i za granicą, rozwijające umiejętności manewrowania, nawigacji i współpracy załogi.
- **Szkolenia doskonalące** - zajęcia pogłębiające umiejętności w zakresie obsługi jednostek pływających, manewrowania w portach, śluzowania, prowadzenia skuterów wodnych, pracy na fali i konserwacji sprzętu.
- **Szkolenia specjalistyczne** - kursy tematyczne, takie jak obsługa radiostacji SRC, techniki śluzowania, zasady ratownictwa wodnego i eksploatacji sprzętu pływającego.

2. Charakter usług

Szkolenia prowadzone są w różnych formach, zależnie od rodzaju kursu i poziomu zaawansowania uczestników:

- **zajęcia teoretyczne** - w salach dydaktycznych lub online,
- **zajęcia praktyczne** - na wodzie, z wykorzystaniem sprzętu szkoleniowego,
- **szkolenia mieszane** - łączące teorię z praktyką.

Każdy kurs realizowany jest według opracowanego programu zawierającego cele, efekty uczenia się, plan zajęć i metody dydaktyczne.

Zajęcia prowadzą wykwalifikowani instruktorzy posiadający odpowiednie uprawnienia i doświadczenie w prowadzeniu jednostek pływających oraz szkoleniu osób dorosłych.

V. WARUNKI UCZESTNICTWA

Uczestnictwo w szkoleniach i rejsach organizowanych przez **Bergline Sp. z o.o.** jest możliwe po spełnieniu warunków określonych poniżej.

1. Zgłoszenie uczestnictwa

- a. Zgłoszenie na szkolenie odbywa się poprzez:
 - wypełnienie **formularza zgłoszeniowego** w formie elektronicznej lub papierowej,
 - **zaakceptowanie niniejszego Regulaminu**,
 - potwierdzenie udziału przez Organizatora (mailowo, telefonicznie lub osobiście).
- b. Wypełnienie formularza i akceptacja Regulaminu są równoznaczne z zawarciem umowy o udział w szkoleniu.
- c. Organizator potwierdza przyjęcie zgłoszenia w ciągu 3 dni roboczych od jego otrzymania. W przypadku braku miejsc uczestnik może zostać wpisany na listę rezerwową.
- d. Formularz zgłoszeniowy zawiera pola zgód:
 - zgoda na przetwarzanie danych w celu realizacji szkolenia,
 - zgoda na utrwalenie wizerunku w celach dowodowych (potwierdzenie obecności i przebiegu zajęć),
 - opcjonalna zgoda na publikację wizerunku do celów informacyjnych lub promocyjnych. Zgody są dobrowolne. Brak zgody z lit. b lub c nie wyklucza udziału w szkoleniu.
- e. Uczestnik może zgłosić szczególne potrzeby związane z dostępnością (organizacyjne, komunikacyjne, techniczne) w formularzu zgłoszeniowym lub mailowo (trener@ycb.pl). Organizator potwierdzi możliwe dostosowania przed rozpoczęciem szkolenia.

2. Warunki udziału

- a. W szkoleniach mogą uczestniczyć osoby pełnoletnie lub, w przypadku osób niepełnoletnich, posiadające pisemną zgodę rodziców lub opiekunów prawnych.
- b. Uczestnik powinien być w stanie zdrowia umożliwiającym udział w zajęciach praktycznych na wodzie oraz nie może znajdować się pod wpływem alkoholu, środków odurzających lub leków ograniczających zdolność do bezpiecznego poruszania się po jednostce pływającej.

- c. Wymagane jest posiadanie ubioru i wyposażenia odpowiedniego do warunków pogodowych oraz przestrzeganie zasad bezpieczeństwa przedstawionych przez instruktora.
- d. Uczestnik zobowiązuje się do przestrzegania poleceń kadry szkoleniowej, zasad współpracy w grupie oraz do dbania o powierzony sprzęt i wyposażenie.

3. Przyjęcie na szkolenie

- a. O przyjęciu na szkolenie decyduje kolejność zgłoszeń oraz dokonanie wymaganych formalności (wypełnienie formularza i akceptacja Regulaminu).
- b. Organizator zastrzega sobie prawo do odmowy przyjęcia zgłoszenia w przypadku braku miejsc lub niespełnienia wymogów formalnych.

4. Zasady ogólne

- a. Uczestnik, wypełniając formularz zgłoszeniowy i akceptując Regulamin, potwierdza, że zapoznał się z zakresem szkolenia, warunkami organizacyjnymi i zasadami bezpieczeństwa.
- b. Uczestnik wyraża zgodę na przetwarzanie danych osobowych zgodnie z zasadami opisanymi w części dotyczącej RODO.
- c. Organizator zobowiązuje się do zapewnienia uczestnikom bezpiecznych warunków realizacji szkolenia oraz do prowadzenia zajęć zgodnie z zatwierdzonym programem i Standardem SUS 3.0.

VI. PŁATNOŚCI I REZYGNACJE

1. Zasady płatności

- a. Ceny szkoleń i rejsów ustalane są indywidualnie dla każdej usługi i publikowane w aktualnej ofercie na stronie internetowej lub w materiałach informacyjnych Organizatora.
- b. Po przesłaniu formularza zgłoszeniowego uczestnik otrzymuje potwierdzenie przyjęcia zgłoszenia wraz z informacją o wysokości opłaty i sposobie płatności.
- c. Rezerwacja miejsca na szkoleniu następuje po dokonaniu wpłaty wskazanej w potwierdzeniu zgłoszenia.
- d. Płatności można dokonywać przelewem na rachunek bankowy Bergline Sp. z o.o. lub w inny sposób zaakceptowany przez Organizatora.
- e. Na życzenie uczestnika Organizator wystawia fakturę VAT.
- f. Brak wpłaty w wyznaczonym terminie może skutkować anulowaniem zgłoszenia.

2. Zasady rezygnacji

- a. Rezygnację z udziału w szkoleniu należy zgłosić w formie pisemnej (mailowo na adres **trener@ycb.pl** lub listownie).
- b. W przypadku rezygnacji:
 - na **więcej niż 14 dni przed rozpoczęciem szkolenia** uczestnik otrzymuje zwrot 100% wpłaconej kwoty,
 - między **7 a 14 dniem przed rozpoczęciem szkolenia** zwracane jest 50% wpłaconej kwoty,
 - **mniej niż 7 dni przed szkoleniem** opłata nie podlega zwrotowi.
- c. W przypadku rezygnacji z przyczyn niezależnych od uczestnika (np. choroba potwierdzona zaświadczeniem lekarskim) Organizator może zaproponować przeniesienie wpłaty na inny termin szkolenia.

- d. Uczestnik ma prawo przekazać swoje miejsce innej osobie, pod warunkiem wcześniejszego poinformowania Organizatora i przekazania danych nowego uczestnika.
- e. Organizator zastrzega sobie prawo do odwołania szkolenia w przypadku:
 - niewystarczającej liczby zgłoszeń,
 - niekorzystnych warunków pogodowych uniemożliwiających bezpieczne przeprowadzenie zajęć,
 - innych przyczyn niezależnych od Organizatora.W takim przypadku uczestnik otrzymuje pełny zwrot wpłaconej kwoty lub możliwość udziału w innym terminie.

3. Zwroty

- a. Zwroty wpłat realizowane są przelewem bankowym w terminie do 7 dni roboczych od daty zgłoszenia rezygnacji lub odwołania szkolenia.
- b. W przypadku płatności dokonanych przez firmę, zwrot następuje na ten sam rachunek, z którego dokonano wpłaty.

VII. BEZPIECZEŃSTWO I ODPOWIEDZIALNOŚĆ

1. Zasady ogólne

- a. Bergline zapewnia uczestnikom bezpieczne warunki prowadzenia zajęć teoretycznych i praktycznych zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa oraz zasadami bezpieczeństwa na wodzie.
- b. Wszystkie szkolenia i rejsy prowadzone są przez instruktorów posiadających odpowiednie kwalifikacje i doświadczenie w zakresie żeglarstwa, motorowodniactwa i ratownictwa wodnego.
- c. Każdy uczestnik ma obowiązek stosować się do poleceń instruktora oraz zasad przedstawionych podczas odprawy bezpieczeństwa przed rozpoczęciem zajęć.
- d. Uczestnik odpowiada za swoje zachowanie w trakcie szkolenia i zobowiązuje się do przestrzegania zasad współpracy, kultury osobistej oraz dbałości o powierzony sprzęt i wyposażenie.
- e. Dla celów dokumentacyjnych i bezpieczeństwa obecność uczestników może być potwierdzana listą obecności, protokołami instruktora oraz, w przypadku udzielonej zgody na wizerunek, materiałami foto-video.

2. Zasady bezpieczeństwa i BHP

- a. Przed rozpoczęciem zajęć praktycznych uczestnicy przechodzą krótkie szkolenie z zakresu bezpieczeństwa, zasad poruszania się po jednostce pływającej, użycia kamizelek ratunkowych i reagowania w sytuacjach awaryjnych.
- b. Uczestnicy są zobowiązani do noszenia kamizelek ratunkowych lub asekuracyjnych podczas wszystkich zajęć praktycznych na wodzie.
- c. Zabrania się spożywania alkoholu, przyjmowania środków odurzających lub leków ograniczających zdolność koncentracji i reakcji podczas zajęć.
- d. W przypadku naruszenia zasad bezpieczeństwa instruktor ma prawo przerwać zajęcia i wykluczyć uczestnika z dalszego udziału bez zwrotu opłaty.

3. Warunki pogodowe i środowiskowe

- a. Szkolenia praktyczne prowadzone są z uwzględnieniem aktualnych warunków pogodowych oraz stanu akwenu.

- b. W przypadku wystąpienia warunków zagrażających bezpieczeństwu uczestników (np. silny wiatr, burza, mgła, zbyt niska temperatura), instruktor ma prawo wstrzymać lub przełożyć zajęcia.
- c. W sytuacji odwołania zajęć z przyczyn pogodowych Organizator proponuje uczestnikom inny termin zajęć lub przeniesienie ich części na formę teoretyczną.
- d. Organizator nie ponosi odpowiedzialności za opóźnienia lub zmiany harmonogramu wynikające z warunków pogodowych niezależnych od jego woli, o ile zapewniono możliwość dokończenia szkolenia w innym terminie.

4. Sprzęt i odpowiedzialność materialna

- a. Sprzęt wykorzystywany podczas zajęć jest własnością Bergline lub podmiotów współpracujących i podlega regularnym przeglądom technicznym.
- b. Uczestnik zobowiązuje się do korzystania ze sprzętu zgodnie z jego przeznaczeniem i poleceniami instruktora.
- c. W przypadku umyślnego uszkodzenia lub zniszczenia sprzętu z winy uczestnika Organizator może dochodzić odszkodowania za poniesione straty.
- d. Organizator nie ponosi odpowiedzialności za rzeczy osobiste pozostawione bez nadzoru na terenie ośrodka lub jednostek pływających.

5. Odpowiedzialność Organizatora

- a. Bergline zobowiązuje się do zapewnienia pełnej zgodności działań z obowiązującymi przepisami BHP, przepisami żegludowymi oraz zasadami określonymi w Standardzie SUS 3.0.
- b. Organizator zapewnia sprawne technicznie jednostki pływające, odpowiednie wyposażenie ratunkowe i środki bezpieczeństwa dla wszystkich uczestników.
- c. W przypadku nagłego wypadku lub urazu podczas zajęć Organizator zapewnia niezwłoczne udzielenie pierwszej pomocy i wezwanie służb ratowniczych.

VIII. EWALUACJA I ROZWÓJ JAKOŚCI

1. Cel i zasady ewaluacji

- a. Ewaluacja jest stałym elementem procesu szkoleniowego w Bergline i służy ocenie jakości świadczonych usług oraz skuteczności procesu nauczania.
- b. Celem ewaluacji jest uzyskanie informacji o poziomie satysfakcji uczestników, realizacji celów szkolenia oraz identyfikacja obszarów wymagających doskonalenia.
- c. Ewaluacja prowadzona jest zgodnie z zasadami **Standardu Usług Szkoleniowo-Rozwojowych SUS 3.0**, który nakłada obowiązek stałego monitorowania efektów uczenia się i jakości usług rozwojowych.

2. Formy ewaluacji

- a. Po zakończeniu każdego szkolenia uczestnicy wypełniają **ankietę ewaluacyjną**, w której oceniają między innymi:
 - sposób prowadzenia zajęć i przygotowanie instruktora,
 - przydatność przekazanej wiedzy i umiejętności,
 - warunki organizacyjne i techniczne szkolenia,
 - poziom bezpieczeństwa i atmosferę zajęć.
- b. Instruktor lub koordynator szkolenia przygotowuje **raport poszkoleniowy**, który zawiera wnioski z ewaluacji, ewentualne uwagi uczestników oraz propozycje działań doskonalących.
- c. Wyniki ewaluacji są analizowane przez kadrę Bergline i stanowią podstawę do wprowadzania zmian w programach, metodach nauczania i organizacji zajęć.

3. Działania doskonalące

- a. Na podstawie wyników ankiet i raportów Bergline opracowuje plan działań mających na celu poprawę jakości usług szkoleniowych.
- b. Działania te mogą obejmować:
 - aktualizację programów nauczania,
 - wprowadzanie nowych metod dydaktycznych,
 - doposażenie bazy szkoleniowej,
 - szkolenia wewnętrzne kadry instruktorskiej.
- c. Wprowadzone zmiany są monitorowane w kolejnych edycjach szkoleń w celu weryfikacji ich skuteczności.

4. Transparentność i informacja zwrotna

- a. Uczestnicy, którzy wypełniają ankietę ewaluacyjną, mogą wyrazić zgodę na kontakt zwrotny w celu omówienia swoich sugestii.
- b. Informacje zwrotne od uczestników są traktowane jako poufne i wykorzystywane wyłącznie do celów doskonalenia jakości usług.
- c. Wyniki zbiorcze ewaluacji mogą być udostępniane w formie raportów wewnętrznych lub na potrzeby audytu jakości.

IX. OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH (RODO)

1. Zasady ogólne

- a. Administratorem danych osobowych uczestników szkoleń i rejsów jest Bergline Sp. z o.o., siedziba ul. Władysława Czaplińskiego 53/1, Wrocław 54-703, NIP: 8943169975, REGON: 389370149., prowadząca działalność szkoleniową w zakresie żeglarstwa i sportów motorowodnych.
- b. Dane osobowe przetwarzane są zgodnie z przepisami **Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 (RODO)** oraz ustawą z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych.
- c. Bergline przetwarza dane wyłącznie w zakresie niezbędnym do:
 - rejestracji uczestnictwa w szkoleniu lub rejsie,
 - prowadzenia dokumentacji organizacyjnej i rozliczeniowej,
 - wystawiania zaświadczeń, certyfikatów i faktur,
 - realizacji obowiązków wynikających z przepisów prawa,
 - zapewnienia kontaktu organizacyjnego i ewaluacji jakości szkolenia.

2. Zakres przetwarzanych danych

- a. Organizator może przetwarzać dane takie jak: imię i nazwisko, adres e-mail, numer telefonu, adres zamieszkania, dane do faktury, a w przypadku zajęć praktycznych - również dane dotyczące uprawnień lub kwalifikacji niezbędnych do udziału w szkoleniu.
- b. Dane przetwarzane są w formie papierowej i elektronicznej z zachowaniem zasad poufności i bezpieczeństwa.

3. Podstawy prawne przetwarzania

- a. Dane przetwarzane są na podstawie:
 - zgody uczestnika (art. 6 ust. 1 lit. a RODO),

- konieczności wykonania umowy lub działań przed jej zawarciem (art. 6 ust. 1 lit. b RODO),
- obowiązków prawnych ciążących na administratorze (art. 6 ust. 1 lit. c RODO),
- prawnie uzasadnionego interesu Bergline, jakim jest zapewnienie bezpieczeństwa i jakości szkoleń (art. 6 ust. 1 lit. f RODO).

4. Czas przechowywania danych

- Dane osobowe przechowywane są przez okres niezbędny do realizacji szkolenia i obowiązków księgowych, a następnie przez okres wymagany przepisami prawa lub wynikający z zasad jakości (nie dłużej niż 6 lat).
- dokumenty szkoleniowe lista obecności, karta BHP, karta walidacji, ankiety, raport instruktora co do zasady do 24 miesięcy jako dowód jakości i na potrzeby audytów SUS 3.0
- dokumentacja usług z dofinansowaniem w systemie BUR zgodnie z umową projektu nie krócej niż 5 lat, a w przypadku pomocy publicznej do 10 lat, licząc według zasad określonych w projekcie
- Po upływie tego okresu dane są trwale usuwane lub anonimizowane.

5. Udostępnianie danych

- Dane uczestników mogą być udostępniane wyłącznie:
 - podmiotom współpracującym przy realizacji szkolenia (np. instruktorom, egzaminatorom, ośrodkom egzaminacyjnym PZZ / PZMiNW),
 - instytucjom publicznym uprawnionym do kontroli i finansowania usług rozwojowych (np. PARP, BUR),
 - firmom księgowym i informatycznym obsługującym Bergline w zakresie niezbędnym do realizacji umowy.
- Dane nie są przekazywane do państw trzecich ani organizacji międzynarodowych.

6. Wizerunek i materiały foto-video

- Organizator może utrzymywać przebieg zajęć w formie zdjęć lub nagrań wideo w celach wewnętrznych związanych z realizacją usługi i bezpieczeństwem, w tym jako dodatkowe potwierdzenie obecności i przebiegu części praktycznej. Podstawą przetwarzania jest prawnie uzasadniony interes Bergline Sp. z o.o. (art. 6 ust. 1 lit. f RODO). Uczestnik ma prawo wnieść sprzeciw wobec takiego przetwarzania.
- Publikacja zdjęć lub nagrań, na których uczestnik jest rozpoznawalny, na stronach i kanałach Bergline lub w materiałach informacyjnych i promocyjnych odbywa się wyłącznie na podstawie odrębnej i dobrowolnej zgody. Brak zgody nie wpływa na możliwość udziału w szkoleniu. Zgoda może być w każdej chwili cofnięta.

7. Prawa uczestnika

Każdy uczestnik ma prawo do:

- dostępu do swoich danych oraz otrzymania ich kopii,
- sprostowania lub uzupełnienia danych,
- usunięcia danych („prawo do bycia zapomnianym”),
- ograniczenia przetwarzania,
- przenoszenia danych do innego administratora,
- wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych w celach marketingowych,

- cofnięcia zgody w dowolnym momencie, bez wpływu na zgodność przetwarzania przed jej cofnięciem.

8. Kontakt w sprawie danych

- W sprawach związanych z przetwarzaniem danych osobowych można skontaktować się z administratorem pod adresem:
Bergline Sp. z o.o., siedziba ul. Władysława Czaplińskiego 53/1, Wrocław 54-703, NIP: 8943169975, REGON: 389370149, e-mail: trener@ycb.pl
- Uczestnik ma prawo wnieść skargę do **Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych (UODO)**, jeśli uzna, że przetwarzanie danych narusza przepisy RODO.

X. REKLAMACJE I SKARGI

1. Zasady ogólne

- Każdy uczestnik szkolenia, rejsu lub innej usługi organizowanej przez **Bergline Sp. z o.o.** ma prawo złożyć reklamację lub skargę, jeśli uzna, że usługa została zrealizowana niezgodnie z ofertą, regulaminem lub jego uzasadnionymi oczekiwaniami.
- Celem procedury reklamacyjnej jest szybkie i rzetelne rozpatrzenie zgłoszenia oraz wprowadzenie działań korygujących, jeśli jest to uzasadnione.
- Rozpatrywanie reklamacji i skarg odbywa się w sposób bezstronny, poufny i zgodny z zasadami Standardu SUS 3.0.

2. Zgłaszanie reklamacji i skarg

- Reklamacje lub skargi można zgłaszać w formie:
 - pisemnej na adres: Bergline Sp. z o.o., siedziba ul. Władysława Czaplińskiego 53/1, Wrocław 54-703
 - elektronicznej na adres e-mail: **trener@ycb.pl**,
 - osobiście w biurze, bądź podczas szkoleń na Marinie.
- Zgłoszenie powinno zawierać:
 - imię i nazwisko uczestnika,
 - nazwę szkolenia lub rejsu,
 - datę realizacji,
 - opis zgłaszanej nieprawidłowości lub problemu,
 - oczekiwany sposób rozwiązania sprawy (np. wyjaśnienie, rekompensata, zmiana terminu).
- Zgłoszenia anonimowe mogą być rozpatrywane, jeśli zawierają informacje istotne dla bezpieczeństwa lub jakości świadczonych usług.

3. Terminy i sposób rozpatrywania

- Reklamacje i skargi są rejestrowane w wewnętrznym **Rejestrze reklamacji i działań korygujących Bergline**.
- Każde zgłoszenie jest potwierdzane w ciągu **3 dni roboczych** od daty jego otrzymania.
- Reklamacje i skargi są rozpatrywane w terminie **do 14 dni roboczych** od ich otrzymania.
- W przypadku, gdy sprawa wymaga dodatkowych wyjaśnień, uczestnik jest o tym informowany, a termin rozpatrzenia może zostać przedłużony maksymalnie do 30 dni.

- e. O wyniku rozpatrzenia reklamacji uczestnik zostaje poinformowany pisemnie lub mailowo.

4. Działania korygujące i doskonalące

- a. W przypadku uznania reklamacji Bergline podejmuje działania mające na celu:
 - naprawienie błędu (np. korekta dokumentów, uzupełnienie szkolenia, ponowne przeprowadzenie zajęć),
 - zwrot części lub całości opłaty, jeśli to zasadne,
 - wprowadzenie zmian organizacyjnych lub szkoleniowych zapobiegających podobnym sytuacjom w przyszłości.
- b. Wszystkie zgłoszenia i podjęte działania są dokumentowane i analizowane w ramach systemu ewaluacji jakości.
- c. Wyniki analizy reklamacji stanowią podstawę do wprowadzania działań doskonalących w procesie świadczenia usług.

5. Odwołania

- a. Uczestnik, który nie zgadza się z wynikiem rozpatrzenia reklamacji, może w ciągu 7 dni od otrzymania odpowiedzi złożyć **odwołanie** do Zarządu Bergline.
- b. Odwołanie zostanie rozpatrzone w terminie do 14 dni, a decyzja Zarządu jest ostateczna.

XI. DOSTĘPNOŚĆ USŁUG

- 1. Bergline dąży do zapewnienia dostępności usług szkoleniowych dla osób ze szczególnymi potrzebami.
- 2. Na etapie zapisu uczestnik może zgłosić potrzeby dotyczące m.in. komunikacji, tempa pracy, dostępu do infrastruktury lub materiałów szkoleniowych.
- 3. Organizator informuje z wyprzedzeniem o możliwych ograniczeniach miejsca realizacji (np. dostęp do nabrzeża, pomostów, sanitariatów, zejście na jednostkę) oraz proponuje dostępne rozwiązania organizacyjne.
- 4. Materiały dydaktyczne mogą być udostępniane w formie dostosowanej (np. wersja elektroniczna, większa czcionka) na życzenie uczestnika.
- 5. W przypadku gdy pełne dostosowanie nie jest możliwe ze względu na charakter zajęć na wodzie lub ograniczenia infrastrukturalne, Organizator wskaże alternatywny sposób realizacji treści lub termin.

XII. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

- 1. Regulamin określa zasady udziału w szkoleniach, rejsach i innych usługach szkoleniowo-rozwojowych organizowanych przez **Bergline Sp. z o.o.** i stanowi integralną część umowy zawieranej pomiędzy uczestnikiem a organizatorem.
- 2. Akceptacja regulaminu przez uczestnika jest równoznaczna z zawarciem umowy o udział w szkoleniu i potwierdzeniem zapoznania się z jego warunkami.
- 3. Bergline zastrzega sobie prawo do wprowadzania zmian w regulaminie, o ile są one wymagane przepisami prawa lub wynikają z konieczności dostosowania do zmian organizacyjnych, programowych lub jakościowych. Aktualna wersja regulaminu jest zawsze dostępna na stronie **www.ycb.pl**.
- 4. W sprawach nieuregulowanych niniejszym regulaminem stosuje się przepisy **Kodeksu cywilnego, ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną** oraz inne obowiązujące przepisy prawa.
- 5. Wszelkie spory wynikłe z realizacji usług szkoleniowych będą rozstrzygane w sposób polubowny, a w przypadku braku porozumienia - przez sąd właściwy dla siedziby Bergline Sp. z o.o.

6. Regulamin wchodzi w życie z dniem jego opublikowania i obowiązuje do czasu wprowadzenia nowej wersji.
7. Niniejszy Regulamin został opracowany i wdrożony zgodnie ze Standardem Usług Szkoleniowo-Rozwojowych SUS 3.0, opracowanym przez Polską Izbę Firm Szkoleniowych (PIFS) i uznawanym przez PARP jako standard jakości w Bazie Usług Rozwojowych. Stosowanie niniejszego regulaminu jest elementem systemu jakości Bergline Sp. z o.o.

ZAŁĄCZNIK NR 1

INFORMACJE DOTYCZĄCE KORZYSTANIA Z PRAWA ODSTĄPIENIA OD UMOWY

Zamawiający będący Konsumentem ma prawo odstąpić od Umowy o świadczeniu Usług Szkoleniowych w terminie 14 dni bez podania jakiejkolwiek przyczyny. Prawo odstąpienia od Umowy nie przysługuje w przypadku świadczenia Usług Szkoleniowych rozpoczętych, za zgodą Konsumenta udzieloną przed upływem 14 dniowego terminu. Oświadczenie o odstąpieniu może zostać złożone w dowolnej formie, w szczególności w drodze pisemnej na adres siedziby Bergline Sp. z o.o. lub na adres e-mail: trener@ycb.pl

Zamawiający będący Konsumentem może skorzystać z wzoru formularza odstąpienia od Umowy, jednak nie jest to obowiązkowe. Aby zachować termin do odstąpienia od umowy wystarczy, aby wysłali Państwo informację dotyczącą wykonania przysługującego Państwu prawa odstąpienia od umowy przed upływem terminu do odstąpienia od umowy.

W przypadku odstąpienia od niniejszej Umowy zwracamy Zamawiającemu będącemu osobą fizyczną (Konsumentem) wszystkie otrzymane płatności. Zwrotu płatności dokonamy przy użyciu takich samych sposobów płatności, jakie zostały przez Zamawiającego użyte w pierwotnej transakcji. Zamawiający będący pełnoletnią osobą fizyczną (Konsument) nie ponosi żadnych dodatkowych kosztów związanych z odstąpieniem.

Załącznik nr 2 - Formularz odstąpienia od umowy

(dotyczy tylko umów zawartych na odległość z konsumentami)

Ja, niżej podpisany/a, informuję o odstąpieniu od umowy o świadczenie usług szkoleniowych zawartej dnia _____ dotyczącej szkolenia

_____.

Imię i nazwisko: _____

Adres: _____

Telefon / e-mail: _____

Podpis uczestnika: _____

Data: _____