

REGULAMIN DLA KLIENTÓW I UCZESTNIKÓW

Regulamin udziału w usłudze zdalnej

Wersja 1.0 | obowiązuje od 18.02.2026 r. | dokument przeznaczony do publikacji na www.asrozwoju.pl

Najważniejsza zasada: przed rozpoczęciem usługi uczestnik otrzymuje informację o platformie, wymaganiach, sposobie dołączenia i pomocy technicznej. Problemy należy zgłaszać od razu - umożliwi to udzielenie wsparcia i rzetelne udokumentowanie przebiegu usługi.

1. Organizator i zakres regulaminu

Organizatorem usług jest AS ROZWOJU sp. z o.o. z siedzibą przy ul. Szafirowej 8/40, 31-232 Kraków; adres biura i korespondencji: ul. Nowy Świat 39/4, 33-100 Tarnów; e-mail: biuro@asrozwoju.pl; tel. +48 606 357 800, dalej „AS ROZWOJU”.

Regulamin dotyczy szkoleń, doradztwa, coachingu, mentoringu i walidacji realizowanych w całości zdalnie albo w części zdalnej, w czasie rzeczywistym lub - jeżeli przewiduje to opis usługi - z elementami pracy własnej. Uzupełnia Kartę Usługi BUR, ofertę, umowę i zasady operatora finansowania. W razie rozbieżności stosuje się postanowienie szczególnie właściwe dla danej usługi oraz bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa.

2. Informacje przekazywane przed usługą

Przed rozpoczęciem uczestnik otrzymuje lub ma zapewniony dostęp do informacji obejmujących odpowiednio:

- nazwę, cel, zakładane efekty, program, harmonogram i osobę prowadzącą;
- formę realizacji, platformę lub platformy oraz sposób otrzymania linku;
- wymagania techniczne, sposób sprawdzenia połączenia i kanał pomocy technicznej;
- metody pracy, materiały, sposób potwierdzania obecności oraz - jeśli dotyczy - zasady walidacji;
- informację o szczególnych wymaganiach projektu, BUR lub operatora finansowania.

Istotne zmiany są przekazywane klientowi i uczestnikom na trwałym nośniku. Jeżeli wymagają zgody klienta, uczestnika, BUR albo operatora, są wprowadzane dopiero po uzyskaniu wymaganych uzgodnień.

3. Minimalne wymagania techniczne

O ile Karta Usługi lub wiadomość organizacyjna nie wskazuje inaczej, uczestnik powinien posiadać:

- komputer, laptop albo urządzenie mobilne z aktualnym systemem, sprawną kamerą, mikrofonem i głośnikami lub słuchawkami;
- stabilne połączenie internetowe umożliwiające płynną transmisję audio i wideo; rekomendowane minimum 5 Mb/s, a przy pracy na współdzielonych materiałach - 10 Mb/s;
- aktualną przeglądarkę, np. Chrome, Edge, Firefox albo Safari, lub aktualną aplikację platformy;
- aktywny adres e-mail oraz możliwość otwierania linków i plików PDF; w zależności od usługi także DOCX, XLSX lub materiałów chmurowych;
- możliwość korzystania z Microsoft Teams, Zoom albo Google Meet, a gdy przewiduje to usługa - także z Miro, Mural, formularzy, czatu, ankiet lub innych wskazanych narzędzi.

Co do zasady uczestnik może korzystać z bezpłatnego dostępu do wskazanych platform. Jeżeli potrzebne jest konto, instalacja lub funkcja płatna, informacja zostanie przekazana przed usługą. Uczestnik nie ma obowiązku kupowania licencji bez wcześniejszego wyraźnego uzgodnienia.

4. Sprawdzenie dostępności i kompatybilności

- Uczestnik powinien otworzyć otrzymany link i sprawdzić kamerę, mikrofon oraz dźwięk możliwie przed terminem, a w dniu spotkania dołączyć około 10 minut wcześniej.
- Na prośbę zgłoszoną przed usługą AS ROZWOJU umożliwia podstawowy test połączenia lub przekazuje instrukcję dołączenia.
- Uczestnik korzystający ze sprzętu firmowego powinien wcześniej sprawdzić, czy zapora, polityka IT albo blokada przeglądarki nie uniemożliwia dostępu do platformy lub współdzielonych tablic.
- Potrzeby związane z dostępnością, sposobem komunikacji lub formatem materiałów należy zgłosić możliwie wcześniej. AS ROZWOJU uzgodni racjonalny sposób dostosowania, uwzględniając charakter usługi i możliwości techniczne.

5. Link, tożsamość i potwierdzanie uczestnictwa

- Link jest przekazywany e-mailem, zaproszeniem kalendarzowym, przez BUR, klienta kierującego albo innym uzgodnionym kanałem. Nie należy przekazywać go osobom nieuprawnionym.
- Uczestnik dołącza pod imieniem i nazwiskiem albo w inny sposób pozwalający prowadzącemu potwierdzić jego tożsamość. Nie wolno logować się za inną osobę.
- Obecność może być potwierdzana na podstawie listy uczestników platformy, wywołania, aktywności, wykonania zadań, potwierdzenia klienta lub innego sposobu wskazanego dla usługi.
- Kamera może być wymagana, jeżeli jest to niezbędne dla metody, identyfikacji, walidacji lub wymogów projektu. Wyjątki związane z dostępnością, warunkami technicznymi albo prywatnością należy uzgodnić z prowadzącym.

6. Pomoc techniczna i postępowanie przy awarii

Pomoc techniczna obejmuje podstawowe wsparcie związane z linkiem, dołączeniem do spotkania, ustawieniami audio/video, ponownym połączeniem, obsługą funkcji wykorzystywanych podczas usługi oraz dostępem do udostępnionych materiałów. Nie obejmuje naprawy prywatnego sprzętu, systemu operacyjnego ani wewnętrznej sieci uczestnika.

Kontakt: biuro@asrozwoju.pl, tel. +48 606 357 800, a podczas spotkania także prowadzący przez czat lub uzgodniony kanał. Zgłoszenie powinno krótko wskazywać usługę, termin, problem i komunikat błędu, bez przysyłania haseł.

W razie problemu podejmowane są kolejno, stosownie do sytuacji: ponowne wejście przez link, zmiana przeglądarki lub aplikacji, ponowne uruchomienie dźwięku/video, kontakt telefoniczny, link zastępczy albo alternatywna uzgodniona platforma. Jeżeli problem uniemożliwia osiągnięcie celu, prowadzący może zarządzić przerwę, ustalić sesję uzupełniającą lub - po wymaganych uzgodnieniach - zmianę terminu. Nie potwierdza się czasu, w którym usługa faktycznie się nie odbywała.

Udzielona pomoc i istotna awaria mogą zostać udokumentowane krótką notatką lub protokołem: data, problem, podjęte działania, rezultat i wpływ na usługę.

7. Aktywne uczestnictwo i wspieranie zaangażowania

Usługa zdalna opiera się na interakcji. W zależności od jej celu prowadzący może wykorzystywać rozmowę, pytania, czat, ankiety, quizy, udostępnianie ekranu, współdzielone dokumenty i tablice, Miro/Mural, pokoje zadaniowe, ćwiczenia, symulacje, studia przypadków, pracę indywidualną i grupową oraz zadania praktyczne.

- Uczestnik bierze aktywny udział, wykonuje uzgodnione zadania, reaguje na pytania prowadzącego i zgłasza trudności wpływające na udział.
- Nie należy wpisywać na współdzielonych tablicach danych wrażliwych, tajemnic przedsiębiorstwa ani danych osób trzecich, jeśli nie jest to konieczne i uzgodnione.
- Prowadzący okresowo sprawdza rozumienie i zaangażowanie, a na zakończenie weryfikuje efekty w sposób przewidziany dla usługi. W doradztwie potwierdzeniem może być również omówiony i przekazany raport, strategia, rekomendacje albo plan wdrożenia.
- Uczestnik może przekazać informację zwrotną podczas usługi, w ankiecie lub bezpośrednio do AS ROZWOJU. Informacja służy ocenie prowadzących i doskonaleniu metod.

8. Materiały, prawa autorskie i poufność

- Materiały są dobierane do celu usługi i przekazywane w zakresie wskazanym w Karcie Usługi, umowie lub wiadomości organizacyjnej.
- Uczestnik może korzystać z materiałów na własne potrzeby związane z udziałem i wdrożeniem efektów. Kopiowanie, publikowanie, sprzedaż, udostępnianie osobom trzecim albo usuwanie oznaczeń autora wymaga podstawy prawnej lub zgody uprawnionego.
- Uczestnicy zachowują poufność informacji o innych osobach oraz informacji biznesowych udostępnionych podczas pracy. AS ROZWOJU ogranicza dostęp do materiałów i danych do osób, które potrzebują go do realizacji usługi.
- Nagrywanie dźwięku, obrazu, ekranu lub wykonywanie zdjęć nie jest dozwolone bez uprzedniego poinformowania uczestników i zapewnienia właściwej podstawy prawnej. Brak sprzeciwu nie jest automatycznie zgodą na wykorzystanie wizerunku.

9. Dane osobowe i dokumentacja

AS ROZWOJU może przetwarzać dane potrzebne do organizacji i rozliczenia usługi, potwierdzenia obecności, kontaktu, walidacji, wydania dokumentów, obsługi reklamacji i spełnienia wymogów BUR lub operatora. Szczegółowe informacje, w tym cele, podstawy, odbiorcy, okresy przechowywania i prawa osoby, zawiera

osobna „Klauzula informacyjna RODO dla uczestników usług”, dostępna na www.asrozwoju.pl i przekazywana uczestnikowi właściwym kanałem.

Dokumentacja jest przechowywana z ograniczonym dostępem przez okres wynikający z celu, umowy, zasad projektu, przepisów i potrzeby dochodzenia lub obrony roszczeń. Dostawcy platform mogą działać na podstawie własnych regulaminów i polityk prywatności, z którymi uczestnik może zapoznać się przed użyciem narzędzia.

10. Obowiązki AS ROZWOJU i uczestnika

AS ROZWOJU zobowiązuje się

- realizować usługę zgodnie z opisem, celem, programem i harmonogramem oraz zapewnić osobę o kompetencjach adekwatnych do usługi;
- przekazać informacje organizacyjne i techniczne, zapewnić uzgodnione materiały oraz podstawowy kanał pomocy;
- reagować na ryzyka, awarie, uwagi i reklamacje oraz dokumentować istotne zmiany;
- chronić dane, poufność i prawa autorskie oraz uwzględniać zgłoszone potrzeby dostępności.

Uczestnik zobowiązuje się

- zapewnić urządzenie i łącze spełniające wymagania oraz sprawdzić dostęp przed usługą;
- uczestniczyć osobiście, punktualnie i aktywnie, przestrzegać zasad prowadzącego oraz szanować innych uczestników;
- nie zakłócać spotkania, nie udostępniać linku, nie nagrywać bez podstawy i nie rozpowszechniać materiałów bez uprawnienia;
- niezwłocznie zgłaszać problemy techniczne, potrzeby dostępności i zdarzenia mogące wpłynąć na realizację.

11. Zmiany, przerwanie i sytuacje nadzwyczajne

Choroba prowadzącego, awaria platformy, przerwa w zasilaniu, incydent bezpieczeństwa lub inne zdarzenie może wymagać zastępstwa, zmiany platformy, terminu albo przerwania usługi. AS ROZWOJU najpierw sprawdza zgodność zmiany z Kartą Usługi, umową, zasadami BUR i operatora. Uczestnicy otrzymują informację organizacyjną bez ujawniania zbędnych danych osobowych. Jeżeli bezpieczna i zgodna kontynuacja nie jest możliwa, usługa lub jej część zostaje przełożona.

12. Reklamacje

Zastrzeżenia dotyczące jakości, organizacji, dostępności, pomocy technicznej, prowadzącego, materiałów, walidacji lub zgodności usługi można zgłosić na adres biuro@asrozwoju.pl albo listownie na adres biura w Tarnowie. Formularz nie jest wymagany. Szczegółowe zasady i terminy określa aktualna „Procedura rozpatrywania reklamacji” dostępna na www.asrozwoju.pl. Regulamin nie ogranicza praw wynikających z przepisów, umowy, BUR ani zasad operatora.

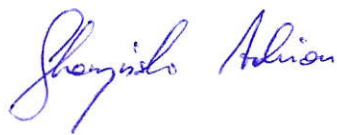
13. Postanowienia końcowe

Regulamin jest udostępniany przed usługą przez stronę internetową, link, wiadomość lub inny trwały sposób. Udział w usłudze oznacza zapoznanie się z zasadami organizacyjnymi, nie pozbawia jednak uczestnika praw ustawowych ani uprawnień wynikających z umowy lub projektu.

AS ROZWOJU może aktualizować regulamin z powodu zmian prawa, standardów, platform lub sposobu organizacji usług. Do konkretnej usługi stosuje się wersję przekazaną lub dostępną przy jej rozpoczęciu, chyba że zmiana jest korzystna, wymagana prawem albo została prawidłowo uzgodniona.

ZATWIERDZAM

Adrian Skarżyński | Prezes Zarządu AS ROZWOJU sp. z o.o. | 18.02.2026 r.



ADRIAN SKARŻYŃSKI
prezes zarządu AS ROZWOJU SP. Z O.O.
tel. 606 357 800
a.skarzynski@asrozwoju.pl