„Wytyczne ISO 29993 COSJ do Umowy o świadczenie usługi szkoleniowej".

1. Przedsiębiorca jest obowiązany zawierać z kandydatem umowę na piśmie lub w formie elektronicznej z zastrzeżeniem pkt. 2.
2. W przypadku zawierania umowy poprzez sieć teleinformatyczną konieczne jest przedłożenie umowy na trwałym nośniku o którym mówi Art. 2. Ust 4 Ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. 2014 poz. 827).
3. Wzorzec umowy powinien być sformułowany jednoznacznie i w sposób zrozumiały.
4. Wzorzec umowy winien być zaprezentowany w formie pozwalającej na sprawne odczytanie jego treści przez co należy rozumieć stosowanie wielkości czcionek nie mniejszej niż 7px, o kolorze kontrastowym do tła oraz odstępie między wierszami (interliniia) nie mniejszym niż 1,0.
5. Ustalony przez Przedsiębiorcę wzorzec umowy, powinien być dostępny konsumentowi w sposób pozwalający na zapoznanie się z pełną treścią oraz zapisanie i odczytanie w dowolnym czasie **przed zawarciem umowy.**
6. Wzorzec umowy o usługę szkoleniową winien zawierać następujące zapisy:

1.	2.	3.
	Treść jednostki redakcyjnej wymaganej w umowie*	Uwagi
1.	Usługa określona w niniejszej umowie jest realizowana na podstawie programu, który stanowi załącznik do niniejszej umowy.	Załącznik musi być doręczony przed zawarciem umowy i podpisany przez obie strony umowy.
2.	Na każdym etapie szkolenia kursantowi przysługuje prawo do rozwiązania niniejszej umowy i zmiany OSK. Rozwiązanie umowy odbywa się poprzez złożenie Przedsiębiorcy wypowiedzenia w formie pisemnej. W terminie 3 dni od złożenia wypowiedzenia umowy Przedsiębiorca: 1. Zwalnia do systemu teleinformatycznego starosty profil PKK kursanta oraz wydaje kursantowi oryginał Karty przeprowadzonych zajęć. 2. dokonuje rozliczenia kosztów zrealizowanej części szkolenia i o wysokości kwoty do rozliczenia zawiadamia kursanta. 3. W terminie 14 dni od wypowiedzenia umowy zwraca kursantowi różnicę między kosztem zrealizowanej usługi a wniesioną opłatą.	Przedsiębiorca może określić krótszy okres rozliczenia.
3.	W przypadku zaginięcia lub zniszczenia Karty Przeprowadzonych Zajęć, kandydat jest obowiązany zgłosić ten fakt w biurze OSK w celu wydania duplikatu a zaplanowane zajęcia ulegają zawieszeniu do czasu wydania duplikatu Karty.	Przedsiębiorca może: 1. wprowadzić dodatkowy zapis regulujący czas na odtworzenie KPZ ale nie powinien on przekraczać 10 dni roboczych. 2. Ustanowić opłatę za odtworzenie KPZ

© Niniejszy materiał objęty jest prawami autorskimi twórców i właścicieli. Zabrania się wykorzystywania ich w całości oraz części bez zgody Fundacji Rzecznik Praw Kursanta.

		jednak wysokość opłaty musi odzwierciedlać realny koszt odtworzenia.
4.	Z chwilą rozpoczęcia kursu, najpóźniej w chwili rozpoczęcia zajęć teoretycznych (praktycznych) OSK wydaje Kursantowi Kartę przeprowadzonych zajęć oraz Arkusz ewaluacyjny. Kursant jest obowiązany posiadać przy sobie w/w dokumenty podczas każdych zajęć i przedkładać je do uzupełnienia instruktorowi bezpośrednio przed oraz niezwłocznie po zakończeniu każdych zajęć. Prawdziwość wpisanych danych każdorazowo potwierdzają własnoręcznymi podpisami instruktor oraz Kursant. Brak w/w dokumentów podczas zajęć uniemożliwia ich realizację, a kandytat zostaje uznany za nieobecnego zgodnie z procedura opisana w pkt. XX niniejszej umowy. (pkt.o nieobecności)	W przypadku prowadzenia dokumentacji w formie elektronicznej zapis należy skorygować analogicznie.
5.	Kursantowi przysługuje prawo wniesienia reklamacji z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy. Reklamację można złożyć na piśmie w formie tradycyjnej przedłożonej w biurze OSK za potwierdzeniem odbioru na kopii lub drogą mailową na adres …… Przedsiębiorca jest zobowiązany ustosunkować się do reklamacji na piśmie przesłanym w tej samej formie w terminie 7 dni. Jeżeli przedsiębiorca nie udzielił odpowiedzi na reklamację w terminie, o którym mowa powyżej, uważa się, że uznał reklamację.	(wstawić adres ośrodka)
6.	W przypadku braku satysfakcjonującej odpowiedzi na reklamację, kursantowi przysługuje prawo wniesienia skargi do organu nadzoru – w zakresie realizacji programu szkolenia, powiatowego lub miejskiego rzecznika konsumentów lub sądu konsumentów w zakresie realizacji usługi oraz Rzecznika Praw Kursanta – w każdym przypadku. W przypadku skargi składanej do Rzecznika Praw Kursanta, skargę wnosi się poprzez formularz na stronie www.rzecznikprawkursnta.pl. Rzecznik Praw Kursanta po rozpoznaniu skargi zaproponuje Stronom mediację w celu sprawnego i korzystnego dla obu Stron rozwiązania problemu. Złożenie skargi do RPK nie zamyka drogi do dochodzenia praw w sposób przyjęty powszechnie.	

7. W treści umowy należy zawrzeć ponadto
   a. zasady ustalania planu zajęć praktycznych, jeżeli nie jest ustalony w umowie już z góry.
   b. W treści umowy należy zawrzeć zasady zmiany planu zajęć, jeżeli przewiduje się taką możliwość,

© Niniejszy materiał objęty jest prawami autorskimi twórców i właścicieli. Zabrania się wykorzystywania ich w całości oraz części bez zgody Fundacji Rzecznik Praw Kursanta.

c. zasady planowania zajęć odwołanych przez ośrodek,
d. zasady odwołania zajęć przez konsumenta,

**Jednostki redakcyjne zawarte w 2 kolumnie powyższej tabeli należy zamieścić w treści wzorca umowy dosłownie - z uzupełnieniem treści wskazanych w kolumnie 3 „Uwagi".*

© Niniejszy materiał objęty jest prawami autorskimi twórców i właścicieli. Zabrania się wykorzystywania ich w całości oraz części bez zgody Fundacji Rzecznik Praw Kursanta.