

Regulamin korzystania z usług Centrum Poradnictwa Zawodowego w Wojewódzkim Urzędzie Pracy w Krakowie

§ 1 Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin określa zasady korzystania z usług poradnictwa zawodowego w Centrum Poradnictwa Zawodowego (dalej Centrum).
2. Niniejszy Regulamin obowiązuje od 1.07.2025 roku.

§ 2 Definicje

1. Klient – osoba, zgłoszona na spotkanie z doradcą zawodowym.
2. Organizator usługi – Wojewódzki Urząd Pracy w Krakowie (dalej WUP), Centrum Poradnictwa Zawodowego z siedzibą w Krakowie, Nowym Sączu, Oświęcimiu i Tarnowie oraz w punkcie w Miechowie.
3. Usługa:
 - a) Poradnictwo indywidualne – forma porady zawodowej świadczona przez doradcę zawodowego,
 - b) Poradnictwo indywidualne zdalne – forma porady zawodowej świadczona przez doradcę zawodowego, która odbywa się przy użyciu komunikatorów audio – video, np. Carbonio, Teams, bądź w uzasadnionych przypadkach telefonu (takich jak przerwanie rozmowy z powodów technicznych), wykorzystywana jest komunikacja synchroniczna w czasie rzeczywistym.
 - c) Poradnictwo grupowe – grupowa forma porady zawodowej, świadczona w postaci warsztatów tematycznych i rozwojowych.

§ 3 Warunki uczestnictwa w usłudze

1. Informacja o usługach świadczonych przez Centrum Poradnictwa Zawodowego jest dostępna w [serwisie internetowym WUP w Krakowie \(wupkrakow.praca.gov.pl\)](https://wupkrakow.praca.gov.pl)
2. Usługi Centrum są świadczone na podstawie ustawy z dnia 20 marca 2025 r. o rynku pracy i służbach zatrudnienia (Dz.U. 2025 poz. 620), nieodpłatnie,

w godzinach pracy Wojewódzkiego Urzędu Pracy w Krakowie podanych do powszechnej wiadomości.

3. Opis usług indywidualnych i grupowych wraz z datą i miejscem realizacji publikowany jest [na podstronach serwisu](#) internetowego WUP w Krakowie.
4. Podstawą uczestnictwa w usłudze zarówno indywidualnej jak i grupowej jest zgłoszenie udziału w niej poprzez wypełnienie formularza zgłoszeniowego dostępnego [na podstronach serwisu](#) internetowego WUP w Krakowie lub poprzez zgłoszenie telefoniczne, mailowe lub osobiste.
5. Liczba uczestników form grupowych jest ograniczona, o wpisie na listę usługi grupowej decyduje kolejność zgłoszeń. Zgłoszenia, które nadejdą po zamknięciu listy, będą umieszczone na liście rezerwowej.
6. Wszyscy Klienci zainteresowani uczestnictwem w usłudze indywidualnej bądź grupowej uzyskują potwierdzenie uczestnictwa w formie telefonicznej, mailowej lub osobistej w siedzibach WUP.
7. Każdy uczestnik usługi otrzymuje kontakt bezpośredni do osoby prowadzącej usługę, w celu dokonania dodatkowych ustaleń przed rozpoczęciem usługi.
8. Co do zasady, Klient pracuje z jednym, przypisanym doradcą zawodowym. Zmiana doradcy zawodowego może nastąpić wyłącznie w uzasadnionych przypadkach, po wcześniejszym uzgodnieniu z Organizatorem usługi.

§ 4 Warunki uczestnictwa w usłudze zdalnej

1. W przypadku usługi zdalnej doradca zawodowy przesyła link do spotkania na skrzynkę e-mail klienta. Każde kolejne spotkanie odbywa się poprzez ten sam link.
2. Wymagania techniczne i organizacyjne po stronie Klienta do przeprowadzenia usługi zdalnej:
 - a) Posiadanie komputera lub laptopa z dostępem do Internetu o przepustowości umożliwiającej płynne prowadzenie rozmowy audio-wideo za pośrednictwem komunikatora (np. Carbonio, Microsoft Teams).
 - b) Dostępność telefonu komórkowego lub stacjonarnego na wypadek sytuacji awaryjnej (np. przerywania połączenia internetowego), w celu dokończenia lub zakończenia rozmowy.
 - c) Zapewnienie warunków umożliwiających prowadzenie rozmowy bez udziału osób trzecich, w miejscu zapewniającym prywatność i poufność.
 - d) Włączenie kamery oraz mikrofonu przez cały czas trwania usługi zdalnej, o ile nie uzgodniono inaczej z Organizatorem usługi.

- e) Zakaz uczestniczenia w usłudze zdalnej podczas przemieszczania się środkami transportu (np. samochodem, autobusem, pociągiem).
- 3. Klient korzystając z usługi zdalnej zobowiązuje się do nieutrwalania (w tym nagrywania audio, wideo, wykonywania zrzutów ekranu) przebiegu świadczenia usługi zdalnej. Naruszenie tego zakazu może skutkować natychmiastowym zakończeniem świadczenia usługi oraz podjęciem odpowiednich kroków prawnych.

§ 5 Odwołanie lub zmiana terminu usługi przez Organizatora

1. Organizator zastrzega sobie prawo do zmiany terminu usługi lub do odwołania usługi w terminie do 1 dnia przed planowaną datą jej rozpoczęcia. Jednakże Organizator będzie korzystał z tego prawa jedynie w szczególnych sytuacjach. Sytuacją szczególną w przypadku usługi grupowej jest brak minimalnej liczby uczestników zgłoszonych do uczestnictwa w usłudze oraz nagła niedyspozycja prowadzącego usługę uniemożliwiająca jego zastępstwo przez innego prowadzącego. Ewentualna zmiana prowadzącego usługę indywidualną, wymuszona niedyspozycją doradcy zawodowego jest ustalana bezpośrednio z Klientem.
2. Organizator, w wypadku odwołania usługi informuje o tym fakcie Klienta. Informacja dotycząca odwołania usługi przesyła na jest na adres e-mail wskazany w zgłoszeniu lub przekazywana jest telefonicznie.
3. Organizator poinformuje Klienta o wyznaczeniu kolejnego terminu usługi, a w przypadku usługi indywidualnej uzgadnia z Klientem nowy termin.

§ 6 Rezygnacja lub zmiana terminu usługi przez Klienta

1. Klient ma prawo do zmiany terminu usługi lub do rezygnacji z usługi w terminie nie krótszym niż do 1 dnia przed planowaną datą jej rozpoczęcia.
2. Klient zobowiązany jest poinformować o zmianie terminu lub rezygnacji z usługi w formie mailowej, telefonicznej lub osobistej.

§ 7 Reklamacje

1. Klientom przysługuje prawo zgłoszenia zastrzeżeń do usługi w terminie nie przekraczającym 5 dni od daty zakończenia usługi. Za datę złożenia zastrzeżeń uznaje się datę stempla pocztowego lub datę wpływu faksu lub złożenia osobiście.

2. Zgłoszenie zastrzeżeń do usługi wymaga formy pisemnej i powinno zawierać szczegółowy opis kwestii spornych. Zgłoszenie zastrzeżeń do usługi powinno zostać złożone w formie pisemnej listem poleconym, faksem lub osobiście na adres Wojewódzkiego Urzędu Pracy w Krakowie lub w Zespołach Zamiejscowych w Nowym Sączu, Oświęcimiu lub Tarnowie.
3. Zgłoszenie zastrzeżeń do usługi powinno zawierać:
 - nazwę / imię i nazwisko uczestnika oraz adres siedziby / miejsce zamieszkania uczestnika,
 - przedmiot zastrzeżeń (nazwa usługi, termin, miejsce, itp.) wraz z uzasadnieniem.
4. Zastrzeżenie do świadczonej usługi zostanie rozpatrzone przez Organizatora nie później niż w ciągu 14 dni kalendarzowych liczonych od momentu jej otrzymania. W uzasadnionych przypadkach czas ten może ulec wydłużeniu (np. konsultacje prawne, opinia rzeczoznawcy). O decyzji co do rozpatrzenia zastrzeżenia do usługi Klient zostanie powiadomiony drogą pocztową i drogą elektroniczną.
5. Jeżeli zastrzeżenia do usługi zostaną rozpatrzone pozytywnie, możliwe jest wdrożenie działań naprawczych w uzgodnieniu z Klientem.
6. Organizator zastrzega sobie prawo do pozostawienia zastrzeżenia do usługi bez rozpatrzenia w przypadku gdy zostanie złożone po przekroczeniu terminu, o którym mowa w § 6 pkt 1 lub będzie wynikać z nieznamości postanowień niniejszego Regulaminu.

§ 8 Postanowienia końcowe

1. Spory wynikające z realizacji niniejszego Regulaminu strony będą rozstrzygały polubownie na drodze negocjacji.
2. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem mają zastosowanie przepisy Kodeksu Cywilnego.
3. Jeżeli jakiegokolwiek postanowienia niniejszego Regulaminu okażą się nieważne, nie uchybia to ważności pozostałych postanowień.