

## **Regulamin korzystania z usług Centrum Informacji i Planowania Kariery Zawodowej w Wojewódzkim Urzędzie Pracy w Krakowie**

### **§ 1 Postanowienia ogólne**

1. Niniejszy Regulamin określa zasady korzystania z usług poradnictwa zawodowego w Centrum Informacji i Planowania Kariery Zawodowej.
2. Niniejszy Regulamin obowiązuje od dnia 01.01.2018 roku.

### **§ 2 Definicje**

1. Klient – osoba dorosła, zgłoszona na spotkanie z doradcą zawodowym.
2. Organizator usługi – Wojewódzki Urząd Pracy w Krakowie, Centrum Informacji i Planowania Kariery Zawodowej z siedzibą w Krakowie, Nowym Sączu, Oświęcimiu i Tarnowie.
3. Usługa:
  - Poradnictwo indywidualne – indywidualna forma wsparcia świadczona przez doradcę zawodowego.
  - Poradnictwo grupowe – grupowa forma wsparcia, świadczona w postaci warsztatów tematycznych i rozwojowych.

### **§ 3 Warunki uczestnictwa w usłudze**

1. Informacja o usługach świadczonych przez Centrum Informacji i Planowania Kariery Zawodowej jest dostępna w [serwisie internetowym WUP w Krakowie \(wupkrakow.praca.gov.pl\)](http://wupkrakow.praca.gov.pl) i [serwisie Pociąg do Kariery \(pociagdokariery.pl\)](http://pociagdokariery.pl).
2. Usługi o których mowa w § 3 pkt 1 są świadczone nieodpłatnie, w godzinach podanych do powszechnej wiadomości.
3. Opis usługi grupowej wraz z datą i miejscem jej realizacji publikowany jest [na podstronach](#) serwisu internetowego WUP w Krakowie. Podstawą uczestnictwa w usłudze zarówno indywidualnej jak i grupowej jest zgłoszenie udziału w niej

poprzez wypełnienie formularza zgłoszeniowego dostępnego [na podstronach serwisu](#) Pociąg do Kariery lub poprzez zgłoszenie telefoniczne lub osobiste.

4. 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.
5. Wszyscy Klienci zainteresowani uczestnictwem w usłudze indywidualnej bądź grupowej uzyskują potwierdzenie uczestnictwa w formie telefonicznej, mailowej lub osobistej w siedzibie WUP w Krakowie.
6. Każdy uczestnik usługi otrzymuje kontakt bezpośredni do osoby prowadzącej usługę, w celu dokonania dodatkowych ustaleń przed rozpoczęciem usługi.

#### **§ 4 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.

#### **§ 5 Rezygnacja z usługi**

Klient zobowiązany jest do niezwłocznego poinformowania o rezygnacji z usługi w formie e-mailowej, telefonicznej lub osobistej.

## **§ 6 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 nieznamomości postanowień niniejszego Regulaminu.

## **§ 7 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.