

Ogólne warunki świadczenia usług

§ 1. Postanowienia ogólne

1. Misja McHayes&StewardGroup Sp. z o.o.:
Wspieramy działy sprzedaży w osiągnięciu lepszych wyników
2. Cel:
Podnoszenie kompetencji (postawa, wiedza, umiejętności) pracowników działów sprzedaży naszych Klientów
3. Niniejsze ogólne warunki świadczenia usług określają zasady realizacji, przez McHayes&StewardGroup Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, usług w ramach następujących kierunków działania: projektów zamkniętych, szkoleń otwartych oraz Szkoły Zarządzania Sprzedażą.
4. Ilekroć w niniejszych ogólnych warunkach świadczenia usług jest mowa o:
 - 1) OWU - rozumie się przez to niniejsze „Ogólne warunki świadczenia usług szkoleniowych i doradczych”.
 - 2) Hayes - rozumie się przez to McHayes&StewardGroup Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, ul. Rumiana 69, 02-956 Warszawa, wpisaną do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, Wydział XIII Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000146020, kapitał zakładowy w wysokości 50.000 PLN, NIP: 5252255653, Regon: 015325800.
 - 3) Usługach - rozumie się przez to usługi szkoleniowe i doradcze realizowane przez Hayes w ramach projektów zamkniętych, szkoleń otwartych oraz Szkoły Zarządzania Sprzedażą.
 - 4) Kliencie - rozumie się przez to osobę fizyczną prowadzącą działalność gospodarczą, osobę prawną lub jednostkę nieposiadającą osobowości prawnej, która zleciła Hayes realizację Usług (OWU nie mają zastosowania do konsumentów).
 - 5) Uczestniku - rozumie się przez to wskazaną przez Klienta osobę fizyczną, na rzecz której Klient zamówił realizację Usług przez Hayes
 - 6) Trenerze - rozumie się przez to osobę prowadzącą szkolenie / wykłady lub realizującą usługi doradcze z ramienia Hayes.
5. Usługi realizowane są przez Hayes na rzecz Klientów na podstawie zamówień złożonych przez Klientów, na wzorach formularzy dostarczonych przez Hayes. Na życzenie Klienta możliwe jest również zawarcie umowy zlecenia, wzór odpowiedniej umowy można otrzymać w biurze Hayes.
6. Szczegółowe warunki umów zawieranych przez Hayes z Klientami oraz zamówień składanych przez Klientów (w takim zakresie, w jakim zostały one przyjęte przez Hayes), mają pierwszeństwo przed OWU.
7. Wszelkie informacje i dokumenty można uzyskać w biurze Hayes:
 - 1) osobiście: ul. Rumiana 69, 02-956 Warszawa;
 - 2) na stronach www: www.hayes.com.pl
 - 3) pocztą e-mail: biuro@hayes.com.pl
 - 4) telefonicznie: +48 22 423 02 13
8. Materiały szkoleniowe, ankiety i kwestionariusze oraz metodologia realizacji Usług jak również wszelkie opracowania tego dotyczące stanowią utwory w rozumieniu ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych i są przedmiotem przysługujących Hayes autorskich praw majątkowych. Klienci i Uczestnicy nie nabywają żadnych praw do utworów opisanych w zdaniu poprzedzającym chociażby ich kopie lub oryginały zostały im udostępnione, a w szczególności nie następuje przeniesienie na Nich takich praw, ani nie zostaje udzielona na Ich rzecz licencja.

§ 2. Projekty zamknięte

Informacje ogólne

1. Hayes, na zlecenie Klientów opracowuje i realizuje usługi szkoleniowe oraz doradcze w formie projektów zamkniętych.
2. Projekty zamknięte realizowane są w miejscach i czasie uzgodnionym przez Klienta z Hayes. Proponowana tematyka szkoleń i projektów doradczych oraz informacja o Trenerach znajduje się na stronie: www.hayes.com.pl. Informacje można uzyskać również w biurze Hayes.
3. Na potrzeby organizacji szkolenia zamkniętego, Klient zobowiązany jest własnym staraniem i na własny koszt zapewnić:

- 1) dobrze oświetloną, w pełni wyposażoną salę wykładową (rzutnik multimedialny wraz z ekranem, flipcharty oraz markery, krzesła i stoły), która zostanie przygotowana zgodnie z dodatkowymi wskazówkami przesłanymi przez Hayes;
- 2) posiłki dla Uczestników oraz Trenera: przerwa kawowa, obiad, przerwa kawowa, każdego dnia realizacji szkolenia zamkniętego;
- 3) nocleg (ze śniadaniem) dla Trenera od dnia poprzedzającego szkolenie zamknięte oraz pomiędzy każdymi dwoma kolejnymi dniami organizacji tego szkolenia.
4. Na życzenie Klienta Hayes udzieli Klientowi pomocy w wybraniu i zarezerwowaniu miejsca organizacji szkolenia zamkniętego.
5. Noclegi oraz nieprzewidziane w ustępach poprzedzających wyżywienie dla Uczestników Klient może zapewnić wg swojego uznania. Dla zachowania efektywności pracy Uczestników na szkoleniach wskazane jest, aby noclegi zapewnione były dla wszystkich Uczestników, którzy musieliby dojeżdżać na szkolenie ponad 1 godzinę.

Zasady składania zamówień

6. Warunkiem realizacji projektu zamkniętego na rzecz Klienta jest przesłanie do Hayes prawidłowo wypełnionego zamówienia. Zamówienia należy składać na formularzu zamówienia szkolenia zamkniętego / usługi doradczej dostępnym w biurze Hayes, po uprzednim uzgodnieniu z Hayes tematyki realizowanej Usługi oraz terminu i miejsca jej realizacji.
7. Kalendarz dostępności czasu Trenerów prowadzi Hayes. Złożenie zamówienia realizacji Usługi świadczonej przez konkretnego, wskazanego w zamówieniu Trenera, wymaga uprzedniego uzgodnienia z Hayes.

Testy wiedzy / Zasady wydawania dyplomu / certyfikatu uczestnictwa

8. Cena szkolenia zamkniętego obejmuje wydanie Uczestnikom certyfikatu uczestnictwa, nie obejmuje kosztów przeprowadzenia testu wiedzy oraz wydania Uczestnikom dyplomu ukończenia szkolenia zamkniętego.
9. Certyfikat uczestnictwa w szkoleniu zamkniętym potwierdza wyłącznie udział Uczestnika w danym szkoleniu. Wydawany jest przez Trenera prowadzącego zajęcia, po zakończeniu szkolenia, Uczestnikom, którzy uczestniczyli w co najmniej 65% prowadzonych zajęć.
10. Klient, w terminie do 5 dni roboczych przed szkoleniem zamkniętym, może zwrócić się do Hayes, o przeprowadzenie dla Uczestników testu wiedzy oraz wydanie dyplomów ukończenia szkolenia zamkniętego. Usługa przygotowania i przeprowadzenia testu wiedzy wyceniana jest indywidualnie po otrzymaniu zapytania od Klienta.
11. Test wiedzy realizowany jest w wersji elektronicznej przy wykorzystaniu systemu SalesTest. Uczestnik otrzymuje e-mail z zaproszeniem do udziału w teście oraz łączem do strony umożliwiającej jego rozwiązanie. Test dostępny jest dla Uczestnika przez okres od 1 do 5 dni (termin jest uzgadniany z Klientem), przy czym Uczestnik może zalogować się do testu wyłącznie jeden raz i na jego rozwiązanie ma 20 minut.
12. Dyplom ukończenia szkolenia zamkniętego wydawany jest na życzenie Klienta. Dyplom może być wydany wyłącznie Uczestnikowi, który uczestniczył w co najmniej 65% prowadzonych zajęć oraz udzielił nie mniej niż 50% poprawnych odpowiedzi w teście wiedzy realizowanym po szkoleniu. Na życzenie Klienta na dyplomie ukończenia szkolenia zamkniętego może zostać umieszczona ocena uzależniona od ilości poprawnych odpowiedzi udzielonych przez Uczestnika:
 - 1) od 0 do 50% poprawnych odpowiedzi – ocena niedostateczna (2);
 - 2) od 50,01 do 70% poprawnych odpowiedzi – ocena dostateczna (3);
 - 3) od 70,01 do 90 % poprawnych odpowiedzi – ocena dobra (4);
 - 4) od 90,01 do 100% poprawnych odpowiedzi – ocena bardzo dobra (5).

Cena

13. Cena szkolenia zamkniętego obejmuje wyłącznie:
 - 1) dojazd Trenera na miejsce realizacji szkolenia zamkniętego (na terenie Polski);
 - 2) przeprowadzenie szkolenia zamkniętego;
 - 3) komplet materiałów dydaktycznych;
 - 4) wystawienie oraz przekazanie certyfikatów uczestnictwa;
 - 5) przeprowadzenie ankiety oceniającej poziom organizacyjny i merytoryczny szkolenia;
 - 6) opracowanie i przekazanie Klientowi raportu poszkoleniowego.
14. Cena szkolenia zamkniętego nie obejmuje w szczególności kosztów dojazdu, wyżywienia i noclegów Uczestników, wyżywienia i noclegów Trenera, wynajmu sali szkoleniowej wraz z wyposażeniem, które własnym staraniem i na własny koszt zobowiązany jest zapewnić Klient.
15. Cena usługi doradczej obejmuje wyłącznie:
 - 1) dojazd Trenera na miejsce realizacji usługi doradczej (na terenie Polski);

- 2) realizację usługi doradczej.
16. Cena usługi doradczej nie obejmuje w szczególności kosztów noclegów Trenera, które własnym staraniem i na własny koszt zobowiązany jest zapewnić Klient.

Zmiana terminu / miejsca realizacji / odwołanie projektu zamkniętego

17. Klient może dokonać zmiany miejsca realizacji projektu zamkniętego, w terminie:
 - 1) nie późniejszym niż 5 (pięć) dni roboczych przed planowaną datą – swobodnie, za powiadomieniem Hayes;
 - 2) 4 (cztery) dni robocze przed planowaną datą rozpoczęcia i później - wyłącznie za uprzednią zgodą Hayes.
18. Klient w każdym czasie może zwrócić się do Zleceniobiorcy o zmianę terminu realizacji projektu zamkniętego, z tym zastrzeżeniem, że jeżeli informacja o zmianie terminu została przekazana:
 - 1) nie później niż 5 (pięć) dni roboczych przed datą realizacji - Hayes zobowiązany jest wskazać nie mniej niż dwa inne możliwe terminy realizacji zamówionej usługi;
 - 2) 4 (cztery) dni robocze przed planowaną datą rozpoczęcia - Hayes ma prawo odmówić zmiany terminu realizacji usługi.
19. Klient w każdym czasie może odwołać realizację projektu zamkniętego, z tym zastrzeżeniem, iż każdorazowo, w przypadku odwołania w terminie krótszym niż 5 dni roboczych przed planowanym terminem Hayes ma prawo zażądać od Klienta zapłaty kary umownej w wysokości 50% wartości odwołanej usługi. Brak stawienia się Uczestników na miejsce realizacji projektu zamkniętego uważa się za jego odwołanie w dniu realizacji.
20. Hayes uprawniony jest do odwołania projektu zamkniętego w przypadku, gdy Trener, który miał zrealizować usługę zgodnie z zamówieniem złożonym przez Klienta nie będzie mógł zrealizować usługi z przyczyn losowych, a zastąpienie go przez innego Trenera nie będzie możliwe lub Klient nie wyrazi zgody na realizację usługi przez innego, wskazanego przez Hayes Trenera.

Dokumentacja

21. O ile nie zostanie inaczej uzgodnione z Klientem, Hayes na każde szkolenie przygotowuje:
 - 1) imienną listą uczestników, którą każdy z Uczestników zobowiązany jest podpisać jednorazowo na początku szkolenia;
 - 2) anonimowe ankiety poszkoleniowe, o których wypełnienie Uczestnicy proszeni są w trakcie ostatnich godzin trwania Szkolenia.
22. Po zakończeniu realizacji szkolenia zamkniętego i / lub usługi doradczej dokumentację z tym związaną (listy obecności, ankiety poszkoleniowe) Hayes przechowuje w archiwum przez okres 1 (jednego) roku, lub dłuższy jeżeli jest to konieczne, np. do celów księgowych. Po upływie tego okresu dokumenty te oraz wszelkie ich kopie są bezpowrotnie niszczone.
23. Klient w każdym czasie może zwrócić się do Hayes o przekazanie mu i / lub zniszczenie dokumentacji związanej z realizacją usługi, w szczególności dokumentacji zawierającej dane osobowe uczestników, z tym jednak zastrzeżeniem, iż Hayes ma prawo uzależnić przekazanie i / lub zniszczenie dokumentacji od potwierdzenia tego faktu przez Klienta.

§ 3. Szkolenia otwarte

Informacje ogólne

1. Hayes, wielokrotnie w ciągu roku kalendarzowego, organizuje szkolenia otwarte.
2. Informacje o tematyce, Trenerach, datach i godzinach oraz miejscach realizacji poszczególnych szkoleń znajdują się na stronie: www.hayes.com.pl. Informacje można uzyskać również w biurze Hayes.
3. Każde szkolenie otwarte trwa 2 dni, prowadzone jest przez jednego lub dwóch Trenerów dla grupy nie większej niż 20 osób.

Zasady zapisu

4. Warunkiem uczestnictwa w szkoleniu otwartym jest przesłanie do Hayes prawidłowo wypełnionego zamówienia. Zamówienia należy składać na formularzu zamówienia udziału w szkoleniu otwartym dostępnym na stronach www.hayes.com.pl. Właściwy formularz zamówienia można również otrzymać w biurze Hayes.
5. Liczba miejsc uczestnictwa w każdym szkoleniu otwartym jest ograniczona. W przypadku wyczerpania dostępnych miejsc o przyjęciu zamówienia decyduje kolejność otrzymania zamówień przez Hayes. Klienci, którzy złożyli zamówienie po wyczerpaniu dostępnych miejsc, są o tym niezwłocznie informowani.
6. W przypadku wyczerpania dostępnych miejsc, za zgodą Klienta, Uczestnik może zostać wpisany na listę rezerwową. Wpisanie na listę rezerwową nie gwarantuje jednak możliwości uczestnictwa

w danym szkoleniu otwartym, a jedynie otrzymanie przez Klienta informacji, w przypadku, gdy pojawi się możliwość uczestniczenia w nim kolejnej osoby.

Testy wiedzy / Zasady wydawania dyplomu / certyfikatu uczestnictwa

7. Cena udziału w szkoleniu otwartym obejmuje wydanie Uczestnikowi certyfikatu uczestnictwa, nie obejmuje kosztów przeprowadzenia testu wiedzy oraz wydania Uczestnikowi dyplomu ukończenia szkolenia otwartego.
8. Certyfikat uczestnictwa w szkoleniu otwartym potwierdza wyłącznie udział Uczestnika w danym szkoleniu. Wydawany jest przez Trenera, po zakończeniu szkolenia Uczestnikom, którzy uczestniczyli w co najmniej 65% prowadzonych zajęć.
9. Klient, w terminie do 5 dni roboczych przed szkoleniem otwartym, może zwrócić się do Hayes, o przeprowadzenie testu wiedzy Uczestnika oraz wydanie dyplomu ukończenia szkolenia otwartego. Jeżeli formularz zamówienia danego szkolenia otwartego nie przewiduje możliwości dodatkowego zamówienia testu wiedzy Uczestnika, usługa przygotowania i przeprowadzenia testu wiedzy zostanie wyceniona indywidualnie po otrzymaniu zapytania od Klienta.
10. Test wiedzy realizowany jest w wersji elektronicznej przy wykorzystaniu systemu SalesTest. Uczestnik otrzymuje e-mail z zaproszeniem do udziału w teście oraz łączem do strony umożliwiającej jego rozwiązanie. Test dostępny jest dla Uczestnika przez okres od 1 do 5 dni (termin jest uzgadniany z Klientem), przy czym Uczestnik może zalogować się do testu wyłącznie jeden raz i na jego rozwiązanie ma 20 minut.
11. Dyplom ukończenia szkolenia otwartego może być wydany wyłącznie Uczestnikowi, który uczestniczył w co najmniej 65% prowadzonych zajęć oraz udzielił nie mniej niż 50% poprawnych odpowiedzi w teście wiedzy realizowanym po szkoleniu. Ocena na dyplomie ukończenia szkolenia uzależniona jest od ilości poprawnych odpowiedzi udzielonych przez Uczestnika:
 - 1) od 0 do 50% poprawnych odpowiedzi – ocena niedostateczna (2);
 - 2) od 50,01 do 70% poprawnych odpowiedzi – ocena dostateczna (3);
 - 3) od 70,01 do 90 % poprawnych odpowiedzi – ocena dobra (4);
 - 4) od 90,01 do 100% poprawnych odpowiedzi – ocena bardzo dobra (5).

Cena

12. Cena udziału w szkoleniu otwartym obejmuje wyłącznie udostępnienie Uczestnikowi miejsca na danym szkoleniu otwartym, w tym:
 - 1) lunch i przerwy kawowe;
 - 2) komplet materiałów dydaktycznych;
 - 3) wydanie certyfikatu uczestnictwa.
13. Cena udziału w szkoleniu otwartym nie obejmuje w szczególności kosztów dojazdu Uczestnika, jego wyżywienia innego niż lunch i przerwy kawowe oraz noclegu, nie zależy też od tego czy Uczestnik faktycznie wziął udział w szkoleniu. Uczestnik, który z przyczyn losowych nie mógł uczestniczyć w całości lub części szkolenia otwartego, na które został zgłoszony, może zwrócić się do Zarządu Hayes o umożliwienie udziału w innym szkoleniu otwartym.

Zasady rezygnacji

14. Bezkosztowe wycofanie złożonego zamówienia udziału w szkoleniu otwartym możliwe jest w okresie do 5 dni roboczych przed rozpoczęciem zajęć, lub w przypadku, gdy na dane szkolenie otwarte prowadzona jest lista rezerwowa, a osoba z listy rezerwowej zgodzi się skorzystać ze zwalnianego miejsca.
15. W przypadku innym niż opisany w ustępie poprzedzającym Klient, pomimo zgłoszenia rezygnacji, zobowiązany jest do zapłaty ceny. Jednakże w przypadku, gdy wskazany przez niego Uczestnik nie może uczestniczyć w zajęciach, uprawniony jest do dokonania zmiany Uczestnika lub może zwrócić się do Zarządu Hayes o umożliwienie Uczestnikowi udziału w innym szkoleniu otwartym.

Odwołanie szkolenia otwartego

16. Hayes uprawniony jest do odwołania szkolenia otwartego w przypadku niezebrania wystarczającej liczby Uczestników oraz w przypadku, gdy Trener nie będzie mógł poprowadzić szkolenia otwartego z przyczyn losowych.
17. W przypadku odwołania szkolenia otwartego wszyscy Klienci, którzy założyli zamówienie na dane szkolenie otwarte oraz wnieśli opłatę za udział, otrzymają zwrot 100% wpłaconych środków w terminie 5 dni roboczych od dnia odwołania.

Dokumentacja

18. Na każdym szkoleniu otwartym:

- 1) prowadzona jest imienna lista uczestników, którą każdy z Uczestników zobowiązany jest podpisać jednorazowo na początku szkolenia;
 - 2) przeprowadzane są anonimowe ankiety poszkoleniowe, o których wypełnienie Uczestnicy proszeni są w trakcie ostatnich godzin trwania Szkolenia.
19. Po zakończeniu szkolenia otwartą dokumentację z tym związaną (listy obecności, ankiety poszkoleniowe) Hayes przechowuje w archiwum przez okres 1 (jednego) roku, lub dłuższy jeżeli jest to konieczne, np. do celów księgowych. Po upływie tego okresu dokumenty te oraz wszelkie ich kopie są bezpowrotnie niszczone.
20. Klient w każdym czasie może zwrócić się do Hayes o:
- 1) przekazanie mu kopii dokumentacji związanej z realizacją usługi, z tym zastrzeżeniem, iż z kopii listy usunięte zostaną dane osobowe innych uczestników szkolenia;
 - 2) usunięcie danych osobowych Uczestnika z dokumentów, z tym jednak zastrzeżeniem, iż Hayes ma prawo uzależnić ich usunięcie od potwierdzenia tego faktu przez Klienta.

§ 4. Szkoła Zarządzania Sprzedażą

Informacje ogólne

1. Hayes, w każdym roku kalendarzowym, organizuje dwie edycje Szkoły Zarządzania Sprzedażą, każdorazowo obejmujące dwa kierunki:
 - 1) Account Management - Sprzedaż Doradczą Ekspercką;
 - 2) Zarządzanie Działem Sprzedaży.
2. Każda z edycji Szkoły Zarządzania Sprzedażą trwa 4 miesiące i obejmuje po 4 dwudniowe zjazdy, po jednym zjeździe w każdym miesiącu trwania:
 - 1) edycja wiosenna - od marca do czerwca;
 - 2) edycja jesienna - od października danego roku do stycznia roku kolejnego.
 Daty poszczególnych zjazdów oraz informacje o miejscu realizacji bieżącej edycji Szkoły Zarządzania Sprzedażą podane są na stronie: www.sprzedaz.edu.pl. Informacje można uzyskać również w biurze Hayes.
3. Hayes zastrzega sobie prawo do dokonywania zmian w programie Szkoły Zarządzania Sprzedażą, w szczególności w przypadku, gdy któryś z Trenerów nie będzie mógł poprowadzić wykładów z przyczyn losowych.
4. Uczestnicy zobowiązani są przestrzegać Regulaminu Dydaktycznego Szkoły Zarządzania Sprzedażą.

Zasady zapisu

5. Warunkiem uczestnictwa w Szkole Zarządzania Sprzedażą jest przesłanie do Hayes prawidłowo wypełnionego zamówienia. Zamówienia należy składać na formularzu Aplikacji Szkoły Zarządzania Sprzedażą dostępnym na stronach www.sprzedaz.edu.pl. Właściwy formularz zamówienia można również otrzymać w biurze Hayes.
6. Liczba miejsc uczestnictwa na każdym z kierunków, w każdej z edycji Szkoły Zarządzania Sprzedażą jest ograniczona. W przypadku wyczerpania dostępnych miejsc o przyjęciu zamówienia decyduje kolejność otrzymania zamówień przez Hayes. Klienci, którzy złożyli zamówienie po wyczerpaniu dostępnych miejsc, są o tym niezwłocznie informowani.
7. W przypadku wyczerpania dostępnych miejsc, za zgodą Klienta, Uczestnik może zostać wpisany na listę rezerwową. Wpisanie na listę rezerwową nie gwarantuje jednak możliwości uczestnictwa w danej edycji Szkoły Zarządzania Sprzedażą, a jedynie otrzymanie przez Klienta informacji, w przypadku, gdy pojawi się możliwość uczestnictwa w danej edycji Szkoły Zarządzania Sprzedażą.

Egzamin końcowy / Zasady wydawania dyplomu / certyfikatu uczestnictwa

8. Cena udziału w Szkole Zarządzania Sprzedażą obejmuje egzamin końcowy oraz wydanie Uczestnikowi Dyplomu Praktyka Sprzedaży.
9. Dyplom Praktyka Sprzedaży może być wydany wyłącznie Uczestnikowi, który uczestniczył w co najmniej 65% zajęć przewidzianych dla danego kierunku oraz uzyskał nie mniej niż 30 punktów z egzaminu końcowego.
10. Uczestnikowi, który uczestniczył w co najmniej 65% zajęć, ale nie jest uprawniony do otrzymania Dyplomu Praktyka Sprzedaży, na jego prośbę, może zostać wydany Certyfikat Uczestnictwa.
11. Egzamin końcowy odbywa się w drugiej połowie ostatniego dnia zajęć i jest przeprowadzany zgodnie z Regulaminem Dydaktycznym Szkoły Zarządzania Sprzedażą.
12. Ocena na Dyplomie Praktyka Sprzedaży uzależniona jest od ilości poprawnych odpowiedzi udzielonych przez Uczestnika na egzaminie końcowym, oraz ilości punktów uzyskanych z e-learningu oraz pracy zaliczeniowej:
 - 1) od 0 do 29 punkty – ocena niedostateczna (2);

- 2) od 30 do 49 punktów – ocena dostateczna (3);
- 3) od 50 do 69 punktów – ocena dobra (4);
- 4) od 70 do 90 punktów – ocena bardzo dobra (5).

Szczegółowe informacje dotyczące punktacji e-learningu oraz pracy zaliczeniowej zawarte są w Regulaminie Dydaktycznym Szkoły Zarządzania Sprzedażą.

Cena

13. Cena udziału w Szkole Zarządzania Sprzedażą obejmuje wyłącznie udostępnienie Uczestnikowi miejsca w 8-dniowym cyklu zajęć przewidzianym dla tego kierunku i tej edycji Szkoły Zarządzania Sprzedażą, na którą został zgłoszony, w tym:
 - 1) przerwy kawowe dla Uczestników (przekąski, napoje ciepłe oraz zimne);
 - 2) komplet materiałów dydaktycznych;
 - 3) dostęp do e-learning'owej platformy testowej;
 - 4) możliwość podejścia do egzaminu końcowego;
 - 5) wydanie Dyplomu Praktyka Sprzedaży (w przypadku uzyskania przez Uczestnika pozytywnej oceny z egzaminu końcowego).
14. Cena udziału w Szkole Zarządzania Sprzedażą nie obejmuje w szczególności kosztów dojazdu Uczestnika, jego wyżywienia oraz noclegu, nie zależy też od ilości zajęć, w których Uczestnik faktycznie wziął udział. Uczestnik, który z przyczyn losowych nie może uczestniczyć w części zajęć, na które został zgłoszony, może zwrócić się do Zarządu Hayes o umożliwienie udziału w zajęciach realizowanych na danym kierunku w ramach kolejnej edycji Szkoły Zarządzania Sprzedażą.

Zasady rezygnacji

15. Bezkosztowe wycofanie złożonego zamówienia udziału w Szkole Zarządzania Sprzedażą możliwe jest w okresie do 5 dni roboczych przed rozpoczęciem zajęć, lub w przypadku, gdy na dany kierunek, danej edycji Szkoły Zarządzania Sprzedażą prowadzona jest lista rezerwowa, a osoba z listy rezerwowej zgodzi się skorzystać ze zwalnianego miejsca.
16. W przypadku innym niż opisany w ustępie poprzedzającym Klient, pomimo zgłoszenia rezygnacji, zobowiązany jest do zapłaty ceny. Jednakże w przypadku, gdy wskazany przez niego Uczestnik nie może uczestniczyć w zajęciach, uprawniony jest do dokonania zmiany Uczestnika lub może zwrócić się do Zarządu Hayes o umożliwienie Uczestnikowi udziału w całości lub części zajęć realizowanych w ramach kolejnej edycji Szkoły Zarządzania Sprzedażą.

Odwołanie zjazdu

17. Hayes uprawniony jest do odwołania zjazdu Szkoły Zarządzania Sprzedażą wyłącznie w przypadkach nadzwyczajnych wynikających z przyczyn losowych. W przypadku gdy jeden z Trenerów nie będzie mógł poprowadzić zajęć z przyczyn losowych, Hayes zapewni zastępstwo i / lub dokona zmian w programie Szkoły Zarządzania Sprzedażą, tak aby zapewnić realizację zjazdu.

Dokumentacja

18. Na każdym zjeździe Szkoły Zarządzania Sprzedażą prowadzona jest imienna lista uczestników, którą każdy z Uczestników zobowiązany jest podpisać jednorazowo na początku zjazdu.
19. Na koniec każdej edycji Szkoły Zarządzania Sprzedażą przeprowadzane są anonimowe ankiety poszkoleniowe, o których wypełnienie Uczestnicy proszeni są w trakcie ostatnich godzin trwania ostatniego ze zjazdów.
20. Po zakończeniu danej edycji Szkoły Zarządzania Sprzedażą dokumentację z tym związaną (listy obecności, ankiety poszkoleniowe) Hayes przechowuje w archiwum przez okres 1 (jednego) roku, lub dłuższy jeżeli jest to konieczne, np. do celów księgowych. Po upływie tego okresu dokumenty te oraz wszelkie ich kopie są bezpowrotnie niszczone.
21. Klient w każdym czasie może zwrócić się do Hayes o:
 - 1) przekazanie mu kopii dokumentacji związanej z realizacją usługi, z tym zastrzeżeniem, iż z kopii listy usunięte zostaną dane osobowe innych uczestników;
 - 2) usunięcie danych osobowych Uczestnika z dokumentów, z tym jednak zastrzeżeniem, iż Hayes ma prawo uzależnić ich usunięcie od potwierdzenia tego faktu przez Klienta.

§ 5. Dane osobowe

1. Administratorem zbioru danych osobowych w rozumieniu ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. nr 133, poz. 883 z późn. zm.) jest Hayes.

2. Zważywszy, że z realizacją Usług nieodzownie związane jest przetwarzanie danych osobowych Uczestników, wobec których to danych status administratora danych w rozumieniu ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (tekst jedn. Dz.U. 2002 r. Nr 101, poz. 926 ze zm.- dalej Ustawa) przysługuje Klientom, w celu wypełnienia wymogów wynikających z art. 31 Ustawy oraz w celu prawidłowej realizacji Usług, Klienci składając zamówienie realizacji Usług / zawierając z Hayes umowę dotyczącą realizacji Usług, zobowiązani są powierzyć Hayes do przetwarzania dane osobowe Uczestników w zakresie obejmującym: imię i nazwisko, adres email (służbowy), stanowisko, miejsce pracy.
3. Dane Uczestników powierzone do przetwarzania Hayes przez Klientów będą wykorzystywane wyłącznie przez Hayes i nie będą przekazywane (powierzone lub udostępniane) stronom trzecim bez uprzedniej zgody Klienta lub Uczestnika.
4. Hayes oświadcza, że spełnia wymogi prawa w zakresie ochrony danych osobowych, w szczególności wymogi wynikające z Rozporządzenia Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z dnia 29 kwietnia 2004 r. w sprawie dokumentacji przetwarzania danych osobowych oraz warunków technicznych i organizacyjnych, jakim powinny odpowiadać urządzenia i systemy informatyczne służące do przetwarzania danych osobowych (Dz.U. 2004 r. Nr 100, poz. 1024).
5. Przetwarzając powierzone dane Hayes zobowiązuje się do stosowania zabezpieczeń, o których mowa w artykułach 36 - 39 Ustawy.

§ 6. Prawa autorskie

1. Materiały szkoleniowe, testy wiedzy, ankiety, kwestionariusze oraz metodologia realizacji Usług jak również wszelkie opracowania tego dotyczące, w tym nowoopracowane w trakcie realizacji Usług, stanowią utwory w rozumieniu ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych i są przedmiotem autorskich praw majątkowych przysługujących Hayes oraz Trenerom.
2. Jeżeli inaczej nie zostało jednoznacznie wskazane w zawartej umowie Klient nie nabywa żadnych praw do utworów opisanych w ustępie poprzedzającym chociażby ich kopie lub oryginały zostały mu udostępnione, a w szczególności na złożonego zamówienia / zawartej umowy nie następuje przeniesienie na Niego takich praw, ani nie zostaje udzielona na Jego rzecz licencja.

§ 7. Reklamacje / kontakt z Zarządem

1. Reklamacje dotyczące Usług realizowanych przez Hayes mogą być składane przez Klientów w biurze Hayes w każdej wybranej przez Klienta formie (pisemnie, e-mail, telefonicznie) z tym zastrzeżeniem, iż odpowiedź na reklamacje zostanie udzielona przy wykorzystaniu tego samego kanału komunikacji, stąd też zalecana jest forma pisemna lub e-mail.
2. Odpowiedź na reklamację udzielana jest w terminie do 30 dni od otrzymania reklamacji.
3. Klienci i Uczestnicy mogą też kierować informacje / pytania / reklamacje bezpośrednio do Zarządu Hayes. W tym celu pisma składane w biurze Hayes oraz wysyłane pocztą powinny być adresowane na „Zarząd”, natomiast korespondencja elektroniczna powinna być kierowana bezpośrednio na adresy e-mail członków zarządu Hayes.

§ 8. Zmiana OWU

1. Hayes zastrzega sobie prawo do wprowadzania zmian w OWU.
2. Zmiany w OWU wchodzi w życie z chwilą ich opublikowania na niniejszej stronie internetowej, w takim zakresie, w jakim jest to dopuszczalne przez powszechnie obowiązujące przepisy prawa.
3. Zmiany w OWU mają zastosowanie do zamówień złożonych po dacie ich opublikowania.

Warszawa, 1 kwietnia 2017 roku