



REGULAMIN SZKOLEŃ ECHOCAST POLSKA

§ 1

SŁOWNICZEK POJĘĆ

Dla potrzeb niniejszego regulaminu definiuje się:

1. Muzeum – Muzeum Pałacu Króla Jana III w Wilanowie, ul. S.K. Potockiego 10/16, 02-958 Warszawa; NIP 951-00-54-672, REGON 010956038, wpisane pod numerem 39/95 do Rejestru Instytucji Kultury (RIK), prowadzonego przez Ministra Kultury i Dziedzictwa Narodowego, numer rachunku bankowego: 93 1130 1017 0020 1226 4720 0001 w Banku Gospodarstwa Krajowego.
2. ECHOCAST – (European Cultural Heritage Organizations Customer Awareness Staff Training) – trzyletni projekt (październik 2003 – wrzesień 2006), zainicjowany przez członków sieci ECHONET (European Cultural and Heritage Organisations Network) i sfinansowany przez program Unii Europejskiej LEONARDO). W projekcie zostały wypracowane standardy pracy, zalecane do stosowania w instytucjach kultury przez osoby pierwszego kontaktu z publicznością, jak np. pracownicy dozoru mienia i ekspozycji, ochrony instytucji i publiczności, edukatorzy, przewodnicy itp. Projekt zrealizowały Lancaster University Department of Continuing Education (lider); Historic Royal Palaces Agency, Hampton Court; Historic Scotland, Edinburgh; Schloss Schönbrunn Kultur- und Betriebsges GmbH, Wien; Staatliche Museen zu Berlin Preussischer Kulturbesitz; Associazione Civita, Roma; PIN Servizi Didattici e Scientifici per l'Università di Firenze; Muzeum Zamkowe w Malborku oraz Międzynarodowe Centrum Kultury w Krakowie.
3. ECHOCAST POLSKA – program Muzeum, rozwijany od 2011 r. zgodnie z wytycznymi ECHOCAST w celu poprawy standardów obsługi publiczności w instytucjach kultury. W ramach programu Muzeum:
 - a) opracowuje i aktualizuje materiały szkoleniowe ECHOCAST POLSKA,
 - b) prowadzi trenerskie szkolenia i egzaminy,
 - c) prowadzi szkolenia dla pracowników pierwszego kontaktu z publicznością,
 - d) wydaje certyfikaty trenerskie i certyfikaty dla pracowników pierwszego kontaktu z publicznością.
4. Szkolenie trenerskie – przygotowuje przyszłego Trenera ECHOCAST POLSKA do prowadzenia szkoleń na



podstawie materiałów szkoleniowych ECHOCAST I ECHOCAST POLSKA w ramach danego modułu lub modułów.

5. Materiały szkoleniowe – materiały opracowane i zaktualizowane w projekcie ECHOCAST I ECHOCAST POLSKA. Materiały dzielą się na moduły. Materiały dotyczące danego modułu zawierają: skrypt dla Trenera ECHOCAST POLSKA oraz podręcznik i ćwiczenia dla osób trzecich, które udostępniane są przez Muzeum na podstawie licencji.
6. Moduł – materiał szkoleniowy, który obejmuje wyodrębnione zagadnienia.. Trener – pracownik instytucji kultury, który zgłosił swój udział w programie ECHOCAST POLSKA, przeszedł postępowanie rekrutacyjne, odbył szkolenie trenerskie i uzyskał certyfikat trenerski na prowadzenie szkoleń z programu ECHOCAST POLSKA w zakresie opisanym w certyfikacie trenerskim. W okresie ważności certyfikatu (3 lata) uprawniony jest do przeprowadzania szkoleń w ramach programu ECHOCAST Polska na rzecz osób trzecich.
7. Certyfikat – certyfikat ECHOCAST POLSKA, dokument wydany Trenerowi lub Uczestnikowi szkolenia ECHOCAST POLSKA przez Muzeum po zdaniu Egzaminu. Certyfikat ważny jest 3 lata.
8. Wniosek – dokument zgłoszeniowy dotyczący chęci odbycia Szkolenia trenerskiego składany przez Uczestnika szkolenia trenerskiego.
9. Egzamin – odpłatny sprawdzian wiedzy z przeprowadzonego szkolenia trenerskiego lub szkolenia przeprowadzonego przez Trenera na rzecz uczestników szkolenia ECHOCAST Polska; składa się z części ustnej i pisemnej.
10. Uczestnik szkolenia trenerskiego (uczestnik szkolenia dla trenerów ECHOCAST Polska)- osoba pełnoletnia, posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, pracownik instytucji kultury (od co najmniej roku), członek zespołu zadaniowego w projekcie kulturalnym, osoba występująca publicznie (np. wykłady, referaty na konferencjach, prowadzone szkolenia), która złożyła wniosek i została zakwalifikowana na szkolenie trenerskie.
11. Uczestnik szkolenia ECHOCAST Polska – bierze udział w szkoleniu prowadzonym przez Trenera posiadającego certyfikat ECHOCAST Polska.
12. Instytucja kultury – instytucja zajmująca się tworzeniem, upowszechnianiem i ochroną kultury, w szczególności: teatry, opery, operetki, filharmonie, orkiestry, instytucje filmowe, kina, muzea, biblioteki,



domy kultury, ogniska artystyczne, galerie sztuki oraz ośrodki badań i dokumentacji w różnych dziedzinach kultury.

13. Licencja – dokument, na podstawie którego udostępniane są Materiały szkoleniowe.

14. Moduły szkoleniowe ECHOCAST POLSKA w ofercie A.D.2018:

- *Wprowadzenie do obsługi klienta instytucji kultury,*
- *Różne potrzeby zwiedzających,*
- *Doskonała obsługa klienta instytucji kultury,*
- *Rozwiązywanie trudnych sytuacji,*
- *Kompetentne oprowadzanie 1,*
- *Kompetentne oprowadzanie 2,*
- *Kompetentne oprowadzanie 3.*

§2

POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Muzeum realizuje Szkolenia trenerskie i wydaje Certyfikaty trenerskie i Certyfikaty ECHOCAST Polska w sposób zgodny z postanowieniami niniejszego Regulaminu. Muzeum zastrzega sobie prawo do dokonywania zmian i aktualizacji treści Regulaminu w każdym czasie, przy czym każda zmiana Regulaminu będzie podawana do wiadomości poprzez zamieszczenie informacji o zmianie i umieszczenie zmienionego Regulaminu na stronie internetowej Muzeum www.wilanow-palac.pl.
2. Niniejszy Regulamin określa w szczególności:
 - a) warunki i zasady składania Wniosków przez Uczestników szkolenia trenerskiego,
 - b) zasad przeprowadzania Szkolenia trenerskiego przez Muzeum,
 - c) zasady przeprowadzania Egzaminów,
 - d) uprawnienia i obowiązki Trenerów,
 - e) procedury reklamacji.
3. Aby wziąć udział w Szkoleniu trenerskim, Uczestnik szkolenia trenerskiego musi wypełnić Wniosek, który jest do pobrania na stronie internetowej Muzeum: www.wilanow-palac.pl.



4. Wypełniony i podpisany Wniosek należy przesłać na adres e-mail podany na stronie internetowej Muzeum: www.wilanow-palac.pl.
5. W terminie do 14 dni roboczych Uczestnik szkolenia trenerskiego otrzyma od Muzeum potwierdzenie przyjęcia na Szkolenie trenerskie przesłane pocztą elektroniczną na podany przez Uczestnika szkolenia trenerskiego adres e-mail ze wskazaniem daty i godziny rozpoczęcia Szkolenia trenerskiego, jego kosztów oraz kosztów egzaminu.
6. Najpóźniej z chwilą rozpoczęcia Szkolenia trenerskiego Uczestnik szkolenia trenerskiego w zakresie przekazanych mu przez Muzeum Materiałów szkoleniowych zawrze z Muzeum Licencję.

§3

SZKOLENIE TRENEERSKIE

1. Zajęcia realizowane przez Muzeum dla Uczestników szkolenia trenerskiego mają charakter odpłatny i realizowane są w Muzeum lub innym wskazanym przez Muzeum miejscu.
2. Osoba realizująca Szkolenie trenerskie dla Muzeum na rzecz Uczestników szkolenia trenerskiego posiada wiedzę i kwalifikacje niezbędne do przeprowadzenia Szkolenia trenerskiego.
3. Muzeum aktualizuje i modyfikuje Materiały szkoleniowe i informuje o nich na stronie internetowej Muzeum: www.wilanow-palac.pl.
4. Muzeum prowadzi wyłącznie Szkolenia trenerskie, organizuje i prowadzi Egzaminy, prowadzi superwizję Trenerów, informuje na stronie internetowej Muzeum: www.wilanow-palac.pl, o osobach posiadających aktualny Certyfikat trenerski.
5. Szkolenie trenerskie kończy się odpłatnym egzaminem składającym się z części ustnej i pisemnej. Egzamin organizowany i realizowany jest przez Muzeum.
6. Trenerzy mają prawo do uczestnictwa w corocznym spotkaniu superwizyjnym, do opieki superwizyjnej Muzeum przez cały okres ważności Certyfikatu trenerskiego oraz do zgłaszania wątpliwości i wniosków do Muzeum w zakresie programu ECHOCAST Polska.



§4

EGZAMINY I CERTYFIKATY

1. Muzeum prowadzi Egzaminy.
2. Po pozytywnym zdaniu Egzaminu Uczestnik szkolenia trenerskiego lub Uczestnik szkolenia ECHOCAST Polska otrzymuje Certyfikat, który jest ważny 3 lata.
3. Certyfikat zawsze dotyczy konkretnego Modułu.
4. Trener, który zdał Egzamin i otrzymał Certyfikat, w okresie ważności Certyfikatu, uprawniony jest do prowadzenia szkoleń dla Uczestników szkoleń ECHOCAST Polska w ramach ECHOCAST Polska, dotyczących wymienionych na Certyfikacie modułów.
5. Trener ma obowiązek zgłosić do Muzeum termin, w którym planuje Szkolenie dla Uczestników szkoleń ECHOCAST Polska oraz Egzamin, i liczbę egzaminowanych osób najpóźniej miesiąc przed planowanym terminem Szkolenia.
6. Trener zobowiązuje się do współpracy z podmiotem, na rzecz którego pracują Uczestnicy szkoleń ECHOCAST Polska, tak by dostosować treść Szkolenia do specyfiki pracy u danego podmiotu.
7. Egzaminy Uczestników szkoleń ECHOCAST Polska organizuje Trener, a przeprowadza Muzeum.
8. Muzeum prowadzi ewidencję: wydanych Certyfikatów, zawartych Licencji, Trenerów, Uczestników szkoleń ECHOCAST Polska i przeprowadzonych Egzaminów.

§5

OPŁATY

1. Opłaty za Szkolenie trenerskie w wysokości:
 - a) 1000 zł brutto - szkolenie trenerskie z modułów: *Wprowadzenie do obsługi klienta instytucji kultury, Doskonała obsługa klienta instytucji kultury, Różne potrzeby zwiedzających,*
 - b) 380 zł brutto szkolenie trenerskie z modułu: *Rozwiązywanie trudnych sytuacji*dokonyje się w terminie 14 dni roboczych od dnia uzyskania decyzji o dopuszczeniu do Szkolenia trenerskiego na rzecz Muzeum,



c) 500 zł brutto szkolenie trenerskie przedłużające uprawnienia na kolejne trzy lata dokonuje się w terminie 14 dni roboczych od dnia uzyskania decyzji o dopuszczeniu do Szkolenia trenerskiego na rzecz Muzeum.

2. Opłaty za Egzamin Uczestników szkoleń ECHOCAST Polska w wysokości 50 zł brutto od osoby dokonuje się w terminie do 14 dni roboczych przed Egzaminem na rzecz Muzeum.

§6

OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

1. Administratorem danych osobowych uczestników szkoleń w ramach Programu ECHOCAST Polska jest Muzeum Pałacu Króla Jana III w Wilanowie z siedzibą przy ul. Stanisława Kostki Potockiego 10/16, 02-958 Warszawa. Z administratorem można się skontaktować poprzez adres e-mail: muzeum@muzeum-wilanow.pl lub pisemnie na adres siedziby wskazany powyżej.
2. W Muzeum został wyznaczony inspektor ochrony danych, z którym można się skontaktować poprzez e-mail: iod@muzeum-wilanow.pl we wszystkich sprawach dotyczących przetwarzania danych osobowych oraz korzystania z praw związanych z przetwarzaniem danych.
3. Dane będą przetwarzane w celach związanych z rekrutacją na szkolenia trenerskie, przeprowadzaniem szkoleń i egzaminów dla trenerów, rozliczaniem płatności za egzamin, wydawaniem Certyfikatów oraz prowadzeniem ewidencji trenerów oraz Uczestników szkoleń ECHOCAST Polska.
4. Podstawą prawną przetwarzania danych:
 - a) Trenerów jest art. 6 ust. 1 lit. b Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych – zwanego dalej RODO) związane z realizacją umowy dotyczącej szkolenia oraz art. 6 ust. 1 lit. f (RODO) związany z prawnie uzasadnionym interesem Muzeum polegającym na opublikowaniu na stronie internetowej Muzeum danych osób, które ukończyły szkolenia trenerskie i zdały egzamin.
 - b) Uczestników szkoleń jest art. 6 ust. 1 lit. f (RODO) – związane z prawnie uzasadnionym interesem



Muzeum polegający na konieczności wystawienia Certfikatu i prowadzenia ewidencji uczestników.

5. Zebrane dane mogą być przekazywane podmiotom przetwarzającym dane osobowe na zlecenie Muzeum, w tym m.in. podmiotom obsługującym systemy informatyczne związane z obsługą programu ECHOCAST Polska, przy czym takie podmioty przetwarzają dane na podstawie umowy z Muzeum wyłącznie zgodnie z jego poleceniami.
6. Dane osobowe będą przechowywane przez okres 3 lat do momentu wygaśnięcia certyfikatu oraz przez czas określony przepisami podatkowymi oraz przepisami dotyczącymi rachunkowości.
7. Każdej osobie przysługuje prawo: dostępu do danych oraz otrzymania kopii danych, żądania ich sprostowania, ich usunięcia lub ograniczenia ich przetwarzania, oraz sprzeciwu na przetwarzanie danych przez Muzeum w oparciu o prawnie uzasadniony interes.
8. W celu skorzystania z powyższych praw należy skontaktować się z Muzeum lub z inspektorem ochrony danych - dane kontaktowe wskazane powyżej w pkt. 1 i 2.
9. Każdej osobie przysługuje prawo wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.
10. Podanie danych jest dobrowolne, ale niezbędne do uczestnictwa w szkoleniach Programu ECHOCAST Polska.

§7

REKLAMACJE

1. Uczestnik szkolenia trenerskiego może złożyć reklamacje dotyczące jakości Szkolenia trenerskiego i/lub egzaminu, zaś Uczestnik szkoleń ECHOCAST Polska może złożyć reklamacje dotyczące jakości Egzaminu przeprowadzonego przez Muzeum, zwani dalej „Reklamującym”, wysyłając e-mail (ust. 2) na adres: echocast@muzeum-wilanow.pl, lub pisząc do Muzeum z dopiskiem „ECHOCAST Polska” w ciągu 14 dni kalendarzowych od terminu rozpoczęcia danego Szkolenia lub Egzaminu.
2. W reklamacji Reklamujący powinien wskazać, czego dotyczy reklamacja i podać datę rozpoczęcia Szkolenia trenerskiego i/lub Egzaminu, przy czym Muzeum nie ponosi odpowiedzialności za nieprawidłowo dokonane reklamacje, w szczególności za podanie nieprawidłowych lub nieprawdziwych danych przez Reklamującego.



3. Muzeum nie odpowiada również za niedostarczenie wiadomości w przypadku jej zatrzymania przez system antyspamowy systemu pocztowego Reklamującego.
4. Reklamacja będzie rozpatrzona przez Muzeum w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia jej otrzymania przez Muzeum. O rezultacie rozpatrzenia reklamacji Muzeum poinformuje Reklamującego na piśmie lub poprzez pocztę elektroniczną na adres wskazany w reklamacji niezwłocznie po rozpatrzeniu reklamacji.
5. Rozpatrzenie reklamacji przez Muzeum nie wyłącza prawa Reklamującego do dochodzenia roszczeń na zasadach ogólnych kodeksu cywilnego oraz przepisów Ustawy o prawach konsumenta z dnia 30 maja 2014r. (Dz.U. z 2017 r. poz. 683).

§8

ZWROT OPŁATY ZA SZKOLENIE TRENERSKIE i/LUB EGZAMIN

1. W przypadku, gdy Szkolenie trenerskie i/lub Egzamin nie odbędzie się z przyczyn leżących po stronie Muzeum, Muzeum dokona zwrotu wpłaconej kwoty na podstawie zapisów ust. 2.
2. Zwroty płatności będą realizowane za pomocą przelewu na konto Uczestnika szkolenia trenerskiego lub Uczestnika szkoleń ECHOCAST Polska niezwłocznie i nie później niż w terminie 14 dni od wyznaczonego terminu Szkolenia i/lub Egzaminu.

§9

POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Certyfikaty nie mogą być kopiowane ani przerabiane.
2. Muzeum nie ponosi odpowiedzialności za funkcjonowanie sieci Internet, za pośrednictwem której dokonywana jest płatność za Szkolenie trenerskie i/lub Egzamin. Muzeum nie ponosi odpowiedzialności za wiadomości lub inne dane zagubione lub utracone w sieci Internet, indywidualne ustawienia komputerów oraz sposób ich konfiguracji, a także ustawienia lub przerwy w świadczeniu usług występujące u dostawców dostępu do sieci Internet.



MUZEUM PAŁACU
Króla Jana III
W WILANOWIE

3. W przypadku stwierdzenia nieprawidłowości działania strony internetowej www.wilanow-palac.pl prosimy o niezwłoczny kontakt telefoniczny od poniedziałku do piątku w godz. 9.00–16.00 pod numerem (+48) 22 544 27 22 lub na adres e-mail: echocast@muzeum-wilanow.pl.
4. Uczestnik szkolenia trenerskiego lub Uczestnik szkoleń ECHOCAST Polska przy dokonywaniu płatności zobowiązany jest do zapoznania się z niniejszym Regulaminem, podawać prawdziwe dane, jak również nie przysyłać żadnych treści o charakterze bezprawnym.
5. Płatności, o których mowa w niniejszym Regulaminie, nie wiążą się z żadnymi dodatkowymi kosztami poza kosztem operatora płatności, który to koszt ponosi Uczestnik szkolenia trenerskiego lub Uczestnik szkoleń ECHOCAST Polska (tj. zgodnie ze stawkami operatora płatności, z którego usług korzysta).
6. Niniejszy Regulamin dostępny jest na stronie internetowej Muzeum: www.wilanow-palac.pl.

Warszawa, 4 kwietnia 2019 r.

z upoważnienia dyrektora
Muzeum Pałacu Króla Jana III
w Wilanowie
mgr Magdalena Całka
zastępca dyrektora

1. The first part of the document discusses the importance of maintaining accurate records of all transactions.

2. It is essential to ensure that all data is entered correctly and consistently.

.

.

.