

WARSZTATY

# ZARZĄDZANIE EFEKTYWNOŚCIĄ OPERACYJNĄ W SSC

Od funkcji wspierającej  
po realizację celów strategicznych



W PROGRAMIE M.IN.:

Jak dobierać i analizować  
**mierniki poziomu  
efektywności**  
procesów biznesowych

**Knowledge management**  
– jak i po co zarządzać  
wiedzą w organizacji

Reorganizacja  
procesów biznesowych  
z perspektywy  
**Change management**

Wyzwania dla liderów  
zarządzających  
**wielokulturowymi  
zespołami**

ZARZĄDZAJ EFEKTYWNOŚCIĄ  
OPERACYJNĄ WIELOPOZIOMOWO  
I OSIĄGAJ NAJLEPSZE WYNIKI!

- 11 inspirujących i różnorodnych tematycznie sesji warsztatowych
- 8 case studies opartych na doświadczeniach liderów rynku, m.in.:  
**Amway Business Service  
Center Europe,  
DHL Parcel Polska,  
Intrum Justitia,  
Tate & Lyle Global Shared Services,  
Zoetis Center of Excellence**
- Praktyczne wskazówki optymalizacyjne dla twojej organizacji
- Eksperti z wieloletnim doświadczeniem w sektorze

Zarządzanie procesami operacyjnymi w SSC jest dużym wyzwaniem dla managerów. Szybko rozwijający się technologicznie rynek i zmiany w nowoczesnych społeczeństwach determinują potrzebę sprostania wymaganiom rzeczywistości. Do osiągnięcia tego celu potrzebna jest ciągła optymalizacja efektywności procesów biznesowych, jak również rozwój pracowników organizacji.

Zapraszamy na warsztaty, w ramach których nasi eksperci opowiedzą o swoich doświadczeniach związanych z wdrażaniem najlepszych praktyk dotyczących takich obszarów jak:

- Strategia nakierowania działań na potrzeby klienta
- Mierniki efektywności operacyjnej
- Zarządzanie różnorodnością kulturową i pokoleniową
- Nowe narzędzia rekrutacji
- Zarządzanie wiedzą i zmianą w organizacji
- Robotic Process Automation w SSC
- Centers of Excellence
- Podejście continuous improvement w kontekście pracowników

Serdecznie zapraszam do udziału!



**Filip Walicki**

*Filip Walicki*

**Project Manager**

9:00

Rejestracja uczestników. Powitalna kawa

9:30

**Zespoły jako inicjatorzy ciągłego doskonalenia procesów w SSC****Grzegorz Kuszneruk – Lean & Change Manager, Intrum Justitia****Wojciech Kozioł – Lean & Change Manager, Intrum Justitia****case study**

- Kultura ciągłego doskonalenia – co możemy zyskać budując „autonomiczne” zespoły operacyjne?
- Jak wpływać na przywództwo, kompetencje, realizację wskaźników biznesowych oraz tworzenie wartości dla Klienta wdrażając kulturę Lean w procesach usługowych?
- Skracanie czasu realizacji procesu bez zmian IT przy jednoczesnym wzroście efektywności pracowników i satysfakcji z pracy! Czy to w ogóle możliwe?

10:20

Przerwa na kawę

10:40

**Zarządzanie różnorodnością pokoleniową, czyli jak rekrutować, zarządzać, komunikować się i motywować nowe pokolenia na rynku pracy****Tina Sobocińska – Dyrektor ds. Personalnych i Komunikacji, DHL Parcel Polska****case study**

- Pokolenie nieznające świata bez nowych mediów i Internetu pojawia się na rynku pracy, jakie niesie to za sobą konsekwencje
- Jak dostosować styl przywództwa w zarządzaniu młodymi zespołami, aby ulepszać komunikację i efektywność wykonywanych przez nich zadań
- Jak motywować w codziennej pracy, a jak budować lojalność wobec pracodawcy w Cyfrowym Pokoleniu

11:30

**Strategia nakierowania działań na zadowolenie klienta, czyli jak zdobyć przewagę na konkurencyjnym rynku budując najwyższą jakość obsługi****Miłosz Aleksander – Wiceprezes Tate & Lyle, Dyrektor Global Shared Services dla Grupy Tate and Lyle****case study**

- Na czym polega strategia nakierowania celów organizacji na potrzeby klienta – sprzężenie zwrotne
- Jakich mierników należy użyć do badania efektywności w procesach Client Service
- Najlepsze praktyki w zakresie określania i weryfikacji realizacji celów biznesowych poprzez ciągły monitoring i poprawianie jakości usług

12:20

Przerwa na lunch

13:00

**Reorganizacja procesów biznesowych z perspektywy Change Management****Ewelina Janusz-Patyk – Accessus Consulting****case study**

- Zmiana jako integralna cecha ciągłego rozwoju organizacji
- Zwiększanie konkurencyjności rynkowej poprzez restrukturyzację procesów
- Elementy, na które należy zwracać szczególną uwagę w czasie zmian procesów w organizacji
- Które procesy powinny podlegać najczęstszym zmianom i jak mierzyć zapotrzebowanie na nią w określonych obszarach biznesowych

13:50

**Knowledge Management, czyli organizacyjne uczenie się, produkcja i dystrybucja wiedzy****Grzegorz Waligórski – Knowledge Manager, Deloitte****case study**

- Wiedza członków organizacji, jako jej wyjątkowa wartość – jak ją organizować, analizować jej zasoby i dystrybuować
- Dlaczego zarządzanie wiedzą staje się ważnym elementem podnoszącym efektywność działań pracowników z punktu widzenia kadry managerskiej
- Jak osiągać przewagę konkurencyjną kładąc nacisk nie tylko na doskonalenie procesów operacyjnych, ale również na wykorzystanie i dystrybucję wiedzy pracowników

14:40

Przerwa networkingowa

15:00

**RPA w SSC – trend, czy konieczność****oczekujemy na potwierdzenie prelegenta**

- Jak obecnie wygląda wizja przyszłości z wykorzystaniem robotów
- Zastosowanie RPA, jako czynnik optymalizujący koszty organizacji
- Jak przygotować proces do automatyzacji i robotyzacji w CUW?
- RPA – od czego zacząć? Koszty stworzenia i obsługi algorytmu – przykład dostawcy usług
- Blockchain – czy jedynie FinTech z niego skorzysta?

16:10

Zakończenie pierwszego dnia warsztatów

9:00

Rejestracja uczestników. Poranna kawa

9:30

### Jak dobrać i analizować mierniki efektywności procesów biznesowych w różnych działach organizacyjnych SSC

**Wojciech Karpiński – Center Director, Finance Director, AMWAY Business Service Center Europe**  
*case study*

- Mierniki wykorzystywane do badania efektywności w działach księgowo-finansowych
- Jakie KPI wybrać do pomiaru efektywności w kontekście zarządzania personelem
- Badanie poziomu zadowolenia klienta – jak dotrzeć do miarodajnych wyników w celu ciągłego ulepszania działań prowadzonych przez działy client service
- Korzyści płynące z odpowiedniego wykorzystania i reagowania na wyniki badań efektywności procesów biznesowych – przykłady

10:30

Przerwa na kawę

10:50

### Ochrona danych osobowych w Shared Service Centers – co zmieni RODO 2018 w kraju o jednym z najbardziej restrykcyjnych praw ochrony danych osobowych

**Michał Kluska – Adwokat, Associate, kancelaria Domański Zakrzewski Palinka**

- Skutki wynikające z wejścia w życie RODO 2018 dla dostawców profesjonalnych usług biznesowych
- Jak wybrać odpowiednią drogę do wprowadzenia nieuniknionych zmian w dziedzinie ochrony danych osobowych w jak najbardziej optymalny kosztowo sposób
- Co zmieni RODO 2018 w procesach Background Check

11:50

### Nowe narzędzia rekrutacji jako odpowiedź na zmieniające się warunki rynku pracy i wymagania pracowników – jak zwiększyć skuteczność i zminimalizować koszty rekrutacji

**oczekujemy na potwierdzenie prelegenta**

- Profil zapotrzebowania na pracowników w CUW vs. rzeczywistość
- Crowd sourcing, rekrutacje wideo, wykorzystanie Social Media – które z tych narzędzi poprawią efektywność i zoptymalizują koszty rekrutacji
- Jaką obrać strategię biznesową, aby pozyskiwać najlepszych kandydatów w procesach rekrutacji – agencja headhunterska czy inwestycja w wewnętrzny dział rekrutacji
- Przyszłość „Pokolenia SSC” w dobie robotyzacji i automatyzacji procesów – na ile roboty zastąpią ludzi, tym samym zmieniając zapotrzebowanie na pracowników.

12:40

Przerwa na lunch

13:20

**Od SSC do Center of Excellence, czyli od obsługi procesów biznesowych do ich maksymalnego usprawniania i kapitalizacji wartości dodanej****Monika Cienkowska – Finance CoE Manager, Zoetis****case study**

- CoE jako zabezpieczenie operacji i interesów spółki matki w danym regionie
- Zalety wynikające z tworzenia Centers of Excellence
- Budowanie efektywnej komunikacji między SSC i CoE – zarządzanie komunikacją, organizowanie pracy i negocjacje

14:20

Przerwa networkingowa

14:40

**Wyzwania dla liderów – jak skutecznie komunikować się w globalnych zespołach różnorodnych kulturowo****dr Malwina Bakalarska – Trener międzykulturowy, Konsultant ds. zarządzania różnorodnością kulturową, Europejska Akademia Dyplomacji; Diversity Hub****case study**

- Diversity Management jako odpowiedź na problemy związane z zarządzaniem różnorodnymi kulturowo zespołami
- Z jakimi trudnościami w standaryzacji procesów i procedur spotykają się managerowie w zróżnicowanych kulturowo grupach pracowniczych i jak sobie z nimi radzić

15:40

Zakończenie warsztatów. Wręczenie certyfikatów potwierdzających udział



### **Miłosz Aleksander – Wiceprezes Tate & Lyle, Dyrektor Global Shared Services dla Grupy Tate and Lyle**

Menedżer z wieloletnim doświadczeniem w budowaniu, zarządzaniu i optymalizacji międzynarodowych Centrów Usług Wspólnych. Posiada kluczowe kompetencje w zarządzaniu dużymi zespołami w międzynarodowym i międzykulturowym środowisku, zarządzaniu strategicznym, koordynacji programów transformacyjnych oraz metodologiach optymalizacji i ciągłego doskonalenia. Główne obszary doświadczenia w zarządzaniu: Finanse, Zakupy, IT, Kadry, Obsługa Klienta, Zarządzanie Projektami. Obecnie posiada całościową odpowiedzialność za między-funkcyjną organizację Global Shared Services dla regionów Europy (EMEA), Ameryki Północnej (NA), Ameryki Południowej (LATAM) oraz Azji (APAC). Doświadczenie przed Tate & Lyle: Sony Pictures, Dyrektor – Finance & Shared Services Optimization, Capgemini Global BPO, Menedżer, BPO Transformations, Deloitte Consulting, Menedżer Projektów /Konsultant, Hewlett-Packard Global BPO, Kierownik Działów Księgowości i Sprawozdawczości dla regionu EMEA



### **dr Malwina Bakalarska – Trener międzykulturowy, Konsultant ds. zarządzania różnorodnością kulturową, Europejska Akademia Dyplomacji; Diversity Hub**

Trener komunikacji międzykulturowej, zarządzania wielokulturowego i obsługi klienta z rynków afrykańskich, azjatyckich i arabskich. Szkolenia opiera na podstawie autorskich badań (PAN). Mentor w ramach inicjatywy Business Mentoring sieci Business Link, członek Rady Ekspertów Ośrodka Analiz i Dialogu ThinkTank oraz Diversity Hub. Komentuje w polskich mediach wydarzenia z krajów pozaeuropejskich. Autorka publikacji z w/w tematyki. Indeksowana w polskiej bazie kobiet ekspertek ZnaneEkspertki.pl.



### **Monika Cienkowska – Finance CoE Manager, Zoetis**

Karierę rozpoczęła na stanowisku kontrolera finansowego. Biorąc czynny udział w procesie nieustających zmian organizacyjnych, niejednokrotnie wykraczała poza zakres obowiązków typowo przypisywanych funkcjom finansowym. Zdobyte w ten sposób doświadczenie utwierdziło ją w przekonaniu, że nowoczesny finansista jest jednym z kluczowych filarów współczesnych organizacji. Chroni on interesy spółki w momencie istotnych transformacji nie tylko poprzez kontrolę, ale również optymalizację procesów i business partnering. Potencjał dostrzeżony w Center of Excellence skłonił ją do rozpoczęcia pracy dla firmy Zoetis, będącej globalnym leaderem w farmacji dla zwierząt. Od tego czasu wraz z grupą wysoko wykwalifikowanych specjalistów umacnia pozycję nowoutworzonego CoE w strukturze organizacyjnej, dbając by dystans geograficzny nie był przeszkodą dla business partneringu. Jako główne cele na kolejny rok stawiają sobie dalszą poprawę efektywności przejętych procesów poprzez standaryzację i eliminację czynności niekreujących wartości dodanej.



### **Ewelina Janusz-Patyk – Accessus Consulting**

Posiada kilkunastoletnie doświadczenie na rynku międzynarodowym. Przez 14 lat mieszkała w Nowym Jorku. Współpracowała tu z największą i najstarszą firmą szkoleniowo-doradczą w USA, American Management Association, prowadząc projekty dla firm z listy Fortune 500. Odpowiadała za zarządzanie wirtualnymi zespołami, negocjacje, procesy sprzedażowe, planowanie, pisanie programów oraz obszar praw autorskich. Oprócz pracy w AMA, gdzie miała styczność z najnowszymi rozwiązaniami w dziedzinie rozwoju, została wykładowcą na nowojorskiej wyższej uczelni: prowadziła, zajęcia z mikro i makroekonomii oraz zarządzania. Dziś reprezentuje AMA na rynku polskim. Od 2009 roku, nawiązuje międzynarodowe kontrakty: przeprowadza negocjacje, wdraża globalne projekty, łączy firmy z różnych państw, ich produkty i oferty. Zajmuje się też tłumaczeniem tekstów z obszaru zarządzania, psychologii i sprzedaży. Była doradcą kluczowych dyrektorów w PKOBP. Jest partnerem i certyfikowanym trenerem Apple. Przez ostatnie 5 lat pełniła funkcję dyrektora w jednym z największych contact centers w Europie, gdzie odpowiadała za przepływ wiedzy oraz jakość rozwiązań firmy Orange. W ramach współpracy z Call Center Inter Galactica stworzyła nową strukturę, procesy, modele pracy, przedefiniowała istniejące funkcje i stanowiska, zarządzała wirtualnymi zespołami, odpowiadała za wdrożenie kluczowych zmian ofertowych w kanale telesprzedaży. Była liderem wielomiesięcznego projektu definiowania misji, wizji, wartości i strategii firmy. Stworzyła programy rozwoju dla managerów. Bezpośrednio wpływając na rentowność spółki i sprzedaż, odpowiadała za kilkumilionowe budżety, zarządzając 70-osobowym, rozproszonym po całej Polsce, zespołem. Studiowała w Polsce, Nowym Jorku, Paryżu i Londynie. Prowadziła konferencje dla Harvard Business Review, czy Nowoczesnej Firmy. Jest autorem artykułów branżowych, ukończyła kilkadziesiąt szkoleń i posiada certyfikację Mindfulness (MBSR). Jest twórcą autorskiego programu "mini MBA". Zbudowane na wieloletnim doświadczeniu interaktywne zajęcia są odbywają się w języku angielskim. Promuje wolność, równowagę, współpracę, rozwój ludzi, zespołów i firm. Wierzy, że granic działania nie wyznacza fizyczna obecność, ale wspólny cel i szacunek.



### **Wojciech Karpiński – Center Director, Financial Director, AMWAY Business Service Center Europe**

Od 2015 roku zarządza Amway Business Center, dostarczającym szeroką gamę usług (finanse – w tym analiza i planowanie, komunikacja marketingowa, digital, IT – w tym zarządzanie projektami i integracja systemów, obsługa klienta, HR i in.). Wcześniej, przez 10 lat pracował w Infosys BPO, zdobywając doświadczenia przywódcze w obszarach finansów, obsługi zamówień, relacji z klientami oraz business development. Ostatnio, jak Global Operations Head, odpowiadał za 6 lokalizacji największego klienta z sektora produkcji. Wojciech Karpiński jest promotorem lean i pasjonatem zarządzania zmianą.



### **Michał Kluska – Adwokat, Associate, kancelaria Domański Zakrzewski Palinka**

Specjalizuje się w prawie ochrony danych osobowych, nowych technologii, Internetu, usług online, reklamy i e-commerce. Aktywnie bierze udział przy projektach obejmujących kompleksowe wdrożenia nowych rozwiązań / usług. Doświadczenie Michała obejmuje również uczestniczenie podczas kontroli GODO/Prezesa UOKiK jak również reprezentację Klientów w postępowaniach administracyjnych i sądowych związanych z obszarem ochrony danych osobowych, nieuczciwą konkurencją, prawem autorskim i prawem własności przemysłowej. Wielokrotnie wspierał Klientów w projektach związanych z monetaryzacją baz danych osobowych i wdrażaniem rozwiązań typu omnichannel dla branży e-commerce. Michał jest autorem publikacji prasowych i książkowych. Uczestniczy w pracach legislacyjnych oraz konsultacyjnych.



### **Wojciech Kozioł – Lean & Change Manager, Intrum Justitia**

Pracuje dla jednej z największych firm oferujących zarządzanie należnościami finansowymi na rynku europejskim. Six Sigma Master Black Belt. Specjalizuje się w budowaniu kultury LEAN w organizacjach o profilu usługowym. Realizuje projekty związane z podnoszeniem efektywności operacyjnej zespołów oraz z optymalizacją procesów w obszarze back-office, call center oraz HR. Magister zarządzania i marketingu Uczelni Techniczno-Handlowej im. Heleny Chodkowskiej w Warszawie.



### **Grzegorz Kuszneruk – Lean & Change Manager, Intrum Justitia**

Lean Manager w jednej z największych firm oferujących usługi zarządzania należnościami finansowymi na rynku europejskim. Lean Black Belt, absolwent studiów podyplomowych na Wydziale Zarządzania UW (Zarządzanie Projektem), Dyplomowany Trener Grupowy. Posiada ugruntowane doświadczenie w zakresie m.in.: wdrażania kultury Lean, optymalizacji procesów biznesowych (obszar Litigation, Back office, Administracja), zarządzania projektami, wdrażania zmian organizacyjnych oraz wdrażania polityk i procesów HRM.



### **Tina Sobocińska – Dyrektor ds. Personalnych i Komunikacji, DHL Parcel Polska**

Lider HR i biznesu z 18-letnim doświadczeniem w obszarze Human Capital Management, w dużych międzynarodowych firmach, m.in. w rolach Dyrektora HR członka Zarządu i Dyrektora Zarządzającego Centrum Usług Wspólnych EMEA. Jurorka w konkursie Enactus, była członkiem zarządu HR w Generation Next. Od stycznia 2017 roku pełni funkcję Dyrektora ds. Personalnych i Komunikacji w DHL Parcel Polska. W swoim stylu pracy stawia na wykorzystanie potencjału ludzi i wymianę najlepszych praktyk. Prywatnie jest mamą dwóch córek, lubi aktywny tryb życia. Weszła m.in. na szczyt Kilimandżaro. Chętnie angażuje się również w działania społeczne.



### **Grzegorz Waligórski – Knowledge Manager, Deloitte**

Specjalista od procesów i narzędzi wspierających zarządzanie wiedzą i komunikację. Zdobywał doświadczenie w działach Research oraz Knowledge Management międzynarodowych firm z rynku nieruchomości, gdzie dotknął różnych etapów procesu zarządzania wiedzą: od generacji wiedzy przez interpretację wiedzy, po dzielenie się wiedzą. Obecnie pracuje dla firm IT pomagając zespołom w komunikacji o produktach, które tworzą oraz porządkując dostęp do dokumentacji. Bardzo lubi wspierać liderów i zespoły w ich bieżących operacjach poprzez udrażnianie kanałów komunikacji. Pochodzi z Łowicza, ukończył studia na SGH w Warszawie na kierunku Międzynarodowe Stosunki Gospodarcze, spędził pół roku w Brukseli w ramach wymiany Erasmusa, od 12 roku życia jest związany z ruchem Skautów Europy.



# WARSZTATY ZARZĄDZANIE EFEKTYWNOŚCIĄ OPERACYJNĄ W SSC

Od funkcji wspierającej po realizację celów strategicznych

TERMIN I MIEJSCE WYDARZENIA: 6-7 MARCA 2018 r., WARSZAWA

Nazwa Firmy/Osoba fizyczna: ..... NIP: .....

ulica, nr domu, nr lokalu: ..... Miejscowość/Kod pocztowy: .....

Telefon: ..... Faks: ..... e-mail: .....

- Wyrażam zgodę na przesyłanie przez Gremi Media S.A. z siedzibą w Warszawie, ul. Prosta 51, na udostępniony przeze mnie adres poczty elektronicznej i numer telefonu informacji handlowych w rozumieniu ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. 2002 nr 144 poz. 1204 ze zm.). W każdym momencie przysługuje mi prawo do odwołania powyższej zgody.
- Wyrażam zgodę na przekazanie moich danych osobowych, w tym adresu poczty elektronicznej i telefonu spółkom powiązanim z Gremi Media S.A. z siedzibą w Warszawie, ul. Prosta 51, oraz partnerom wydarzeń na przetwarzanie ich przez w/w podmioty w celu marketingu bezpośredniego ich produktów lub usług oraz w celu przesyłania informacji handlowych w rozumieniu ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. 2002 nr 144 poz. 1204 ze zm.). W każdym momencie przysługuje mi prawo do odwołania powyższej zgody.
- Przyjmuję do wiadomości, że moje dane osobowe umieszczone zostają w bazie danych administratora danych tj. Gremi Media S.A. z siedzibą w Warszawie, ul. Prosta 51, i zgodnie z treścią art. 23 ust. 1 pkt. 3 i 5 ustawy o ochronie danych osobowych (Dz. U. Nr 133 poz. 883 z 1997 r. ze zm.) i mogą być przetwarzane w celu wykonania zawartej ze mną umowy oraz w celu marketingu bezpośredniego własnych produktów lub usług administratora danych. Jednocześnie przyjmuję do wiadomości, że podanie przeze mnie danych jest dobrowolne i przysługuje mi prawo wglądu do swoich danych, ich poprawiania oraz usunięcia z bazy.

## DANE UCZESTNIKA/UCZESTNIKÓW:

Imię i nazwisko: ..... Stanowisko: .....

e-mail: ..... Telefon: .....

Imię i nazwisko: ..... Stanowisko: .....

e-mail: ..... Telefon: .....

## PROSIMY O ZAZNACZENIE WŁAŚCIWEJ OPCJI:

- 2150 zł/os + 23% VAT przy zgłoszeniu do 12 stycznia 2018 r.
- 2450 zł/os + 23% VAT przy zgłoszeniu po 12 stycznia 2018 r.

Cena obejmuje: udział w dwudniowych warsztatach, materiały, lunch, przerwy kawowe.

UWAGI/KOD PROMOCYJNY: .....

## WARUNKI ZGŁOSZENIA:

- Warunkiem zgłoszenia udziału w usłudze edukacyjnej jest przesłanie wypełnionego formularza rejestracyjnego na stronie [www.konferencje.rp.pl](http://www.konferencje.rp.pl), e-mailem pod adres [wojciech.winiarski@rp.pl](mailto:wojciech.winiarski@rp.pl) (dalej „Zgłoszenie”) oraz otrzymanie e-mailowego potwierdzenia o uczestnictwie w usłudze edukacyjnej.
- Przesłane Uczestnikowi przez Organizatora potwierdzenie Zgłoszenia równoznaczne jest z zawarciem umowy o świadczenie usługi edukacyjnej, stanowi warunek dopuszczenia do usługi edukacyjnej oraz podstawę do obciążenia Uczestnika opłatą za usługę.
- Wpłaty należy dokonać w terminie 14 (czternastu) dni od daty otrzymania wezwania do dokonania płatności za udział w usłudze edukacyjnej, nie później jednak niż 2 (dwa) dni przed jej rozpoczęciem. Wpłaty należy dokonać na rachunek:  
**Gremi Media S.A. ul. Prosta 51, 00-838 Warszawa**  
**Ing Bank Śląski S.A. 14 1050 1025 1000 0090 3096 4259**  
Niedokonanie wpłaty we wskazanym terminie nie jest jednoznaczne z rezygnacją Uczestnika z udziału w usłudze edukacyjnej.
- Uczestnik jest uprawniony do rezygnacji z usługi edukacyjnej na następujących zasadach:
  - rezygnacja winna zostać złożona na piśmie i przesłana Organizatorowi w trybie wskazanym w ust. 1;
  - w przypadku doręczenia rezygnacji w terminie co najmniej 21 (dwudziestu jeden) dni przed jej rozpoczęciem Organizator obciąża Uczestnika opłatą administracyjną w wysokości 400 zł +23% VAT;
  - w przypadku doręczenia rezygnacji w terminie krótszym niż 21 (dwadzieścia jeden) dni przed jej rozpoczęciem, Uczestnik zobowiązany jest do zapłaty pełnych kosztów uczestnictwa w usłudze edukacyjnej (100% ceny) wynikających z zawartej umowy.
- W przypadku nieodwołania zgłoszenia uczestnictwa oraz niewzięcia udziału w wydarzeniu, zgłaszający Uczestnik zobowiązany jest do zapłaty pełnych kosztów uczestnictwa w usłudze edukacyjnej (100% ceny) wynikających z zawartej umowy.
- W przypadku gdyby usługa edukacyjna nie odbyła się z powodów niezależnych od Organizatora, Uczestnikowi zostanie zaproponowany, według uznania Organizatora, udział w usłudze edukacyjnej w innym terminie lub w ciągu 14 dni roboczych zostanie zwrócona pełna kwota wpłaty.
- Organizator zastrzega sobie prawo odmowy uczestnictwa w usłudze edukacyjnej osoby powiązanej w jakimkolwiek charakterze z podmiotem konkurencyjnym dla współorganizatora usługi edukacyjnej wskazanego w programie. W przypadku ujawnienia powyższych okoliczności po dokonaniu wpłaty za uczestnictwo w usłudze edukacyjnej, pełna kwota wpłaty zostanie zwrócona w ciągu 14 dni roboczych. Organizator zastrzega sobie także prawo odmowy uczestnictwa w usłudze edukacyjnej bez podawania przyczyny.
- Dokonanie Zgłoszenia jest równoznaczne z akceptacją niniejszych warunków oraz akceptacją warunków Regulaminu i upoważnieniem Organizatora do wystawienia faktury VAT bez składania podpisu przez Uczestnika albo osobę upoważnioną ze strony zgłaszającego Uczestnika.
- Organizator zastrzega sobie prawo do wprowadzania zmian dot. programu, prelegentów oraz do odwołania wydarzenia.

miejscowość, data i podpis	pieczętka firmy