

Contact center w nowej rzeczywistości

18 listopada 2020 / Online

695 zł netto do 18 listopada (cena udziału online)



Mam przyjemność zaprosić Państwa do udziału w konferencji podczas, której omówimy w praktyczny sposób wyzwania, które stały się i będą udziałem contact center w najbliższym czasie. Contact center, jak mało który dział musiał niezwykle szybko przestawić się na nowe tory. Nowe wyzwania, które zaskoczyły nas wszystkich, zmusiły do szybkiego przeorganizowania pracy, wypracowania nowych schematów i reguł. Nic nie wskazuje na to, byśmy mieli szybko powrócić do dawnej normalności. Przyszłość jest niewiadomą, a wszelkie prognozy wskazują, iż coraz częściej będziemy zaskakiwani sytuacjami wymagającymi od nas natychmiastowej reakcji. Koronawirus pokazał też, iż rozwiązania, które wcześniej były trudne do zaakceptowania, mogą pod pewnymi warunkami, dobrze funkcjonować i stać się stałym elementem życia biznesowego.

W trakcie konferencji omówimy m.in.:

- największe wyzwania stojące przed contact center
- jak przygotować się do **sytuacji awaryjnych i tworzyć skuteczne plany**
- jak budować **efektywny zespół** pracujący w warunkach rozproszonych
- jak wykorzystać **sztuczną inteligencję** bym mieć wsparcie w sytuacji kryzysowej
- jak rekrutować ludzi na trudne czasy

Dzięki udziałowi dowiesz się:

- jak na trudności reagują inni
- jak zorganizować efektywnie pracę, tak by wyjść naprzeciw **oczekiwaniom pracowników i klientów**
- jak tworzyć **bezpieczne środowisko pracy**
- jak planować sytuacje awaryjne
- jakie są **prognozy i rekomendacje dla branży CC**

Prelegenci, którzy są **uznanymi ekspertami** w swoich dziedzinach oraz program, który uwzględni **aktualną sytuację** stanowią o sile tej konferencji.

Będzie aktualnie, praktycznie i konkretnie. **Powiemy o tym co ważne i kluczowe w**

Do uczestnictwa zapraszamy przede wszystkim reprezentantów contact/call center tą problematyką.

MASZ PYTANIE?
ZADZWOŃ!
22 333 97 77



Contact center w nowej rzeczywistości

Nie może Państwa zabraknąć w miejscu, gdzie rzeczowo porozmawiamy o teraźniejszoci i przyszłości branży!





PROGRAM

Środa, 18 listopada

08:50 - 09:00

Przywitanie uczestników-Ewelina Stęplewska, Kierownik projektu, Puls Biznesu

09:00 - 09:40

Contact center na nowych zasadach


 *Paulina Zając, HR Manager, Voice Contact Center*

 *Karolina Kania, Starszy Kierownik Projektu, Voice Contact Center*

- Jak tworzyć pracę contact center w nowej rzeczywistości
- Praca zdalna czy praca z biura
- Największe wyzwania stojące przed contact center

09:40 - 11:10

Praktyczne aspekty prawne pracy w contact center

 *Robert Stępień, Radca prawny, Partner, kieruje biurem kancelarii PCS Paruch Chruściel Schiffter | Littler Global w Krakowie*

- Regulacje prawne dot. pracy zdalnej
- Telepraca
- Regulaminy pracy zdalnej
- Bezpieczeństwo danych w pracy zdalnej
- Rozliczanie pracy zdalnej
- Organizacja bezpiecznej pracy w biurze
- Regulaminy zabezpieczające pracodawcę
- Przeciwdziałanie pozwom pracowniczym w zakresie COVID i tarczy
- Pracownicy niezatrudnieni na umowach o pracę
- Elementy tarczy użyteczne dla contact center

11:10 - 11:20

Przerwa

11:20 - 11:50

Tworzenie planów awaryjnych w contact center

 *Robert Małek, Contact Center Evolution Expert, Cludo*


MASZ PYTANIE?
ZADZWOŃ!
22 333 97 77



- Jak stworzyć skuteczny back-up
- Co wziąć pod uwagę
- Ryzyka, które musimy przeanalizować
- Jak nie dać się zaskoczyć
- Wnioski na przyszłość z obecnej sytuacji

11:50 - 12:20

Praca zdalna jako sposób na nowe otwarcie dla sektora sprzedaży telefonicznej

 *Marek Jadachowski, Dyrektor Zarządzający Call/Contact Center, POS Group*

12:20 - 13:00

Zarządzanie zespołem rozproszonym (Call Center)

 *Tomasz Marcinkowski vel Marciniak, Negocjator Kontraktowy, Doradca, Trener, Organizator VELMARK Group*


- CRM w zarządzaniu sprzedażą - przekleństwo czy błogosławieństwo ?
- Zasady „układania wirtualnych relacji” na poziomie Lider vs Zespół
- Twarde wskaźniki i skuteczne metody korygowania indywidualnych wyników „na odległość”
- „Działanie rodzi motywację a nie odwrotnie” - prawdziwa rola Lidera w trudnych sytuacjach rynkowych
- W jaki sposób zastosować Metodę Mastermind w zespole rozproszonym - przykłady

13:00 - 13:30

Przerwa

13:30 - 14:10

Samodzielność, lojalność i efektywność pracownika zdalnego

 *Magdalena Czubaszek, Trenerka i coach z międzynarodowym certyfikatem Gallup® Certified Strengths Coach w Instytucie Gallupa w Londynie*

- Rekrutacja- jakich kompetencji szukać u kandydatów, którzy będą głównie pracować zdalnie?
- Organizacja- na ile pracownik może być samodzielny w warunkach pracy zdalnej?
- Manager - Czego musi się nauczyć a czego odczytać w zarządzaniu zespołem pracującym zdalnie (poza biurem)?
- Zespół - Ludzie potrzebują ludzi. Jak utrzymać współpracę zespołową pracując z domu?
- Pracownik - benefity i zagrożenia pracy z domu
- Rozważania dotyczące opracowania strategii pracy w domu:
- Optymalne wskaźniki sprzyjające efektywności i samodzielności w warunkach pracy zdalnej
- Wyniki badań nad efektywnością pracy zdalnej z Instytutu Gallupa
- Odporność psychiczna
- Rytuały wspierające dokończenie zadań i efektywność

14:10 - 14:40

Onboarding nowych pracowników w czasie pandemii-CASE STUDY

 *Agnieszka Maciejewska, Dyrektor Personalna EY*


MASZ PYTANIE?
ZADZWOŃ!
22 333 97 77



- Portal dla nowych pracowników
- Wydarzenie online, inne treści, inna forma
- EY everywhere- nowy koncept zarządzania talentami

14:40 - 15:20

Cyberbezpieczeństwo i suport techniczny w pracy zdalnej

 *Włodzimierz Nowak, Były: Członek Zarządu T-Mobile, Pełnomocnik Ministra Cyfryzacji ds. Cyberbezpieczeństwa, Generał Wojska Polskiego*

- Jak zapewnić cyberbezpieczeństwo w pracy zdalnej
- Główne zagrożenia
- Jak dbać o bezpieczeństwo, a jednocześnie nie blokować zadań pracowników
- Jak skutecznie wspomagać pracowników w przypadku trudności technicznych

15:20 - 15:30

Przerwa

15:30 - 16:00

Co pomaga przyciągnąć i utrzymać pracowników contact center

 *Magdalena Gera-Pikulska, HR Senior Consultant*

- Jakie firmy potrzebują dziś pracowników Call Center?
- Jaki profil ma dziś pracownik CC?
- Rynek pracy Pracodawcy? – czy sprzyja rekrutacji do CC?
- Millenialsi – czy umiemy ich przyciągnąć i zrekrutować?
- Systemy motywacyjne, szkolenia, zarządzanie czasem pracy i przestrzenią - co pomaga przyciągnąć i utrzymać pracowników CC?
- Czy kultura organizacyjna firmy i jej menedżerowie są gotowi na nowych pracowników?

16:00 - 16:40

Sztuczna inteligencja jako wsparcie w sytuacji kryzysowej: case sieci prywatnych przychodni medycznych

 *Dawid Wójcicki, Założyciel i CEO Vee S.A.*

- Jak inteligentne hosty głosowe wspierają obsługę klienta w obliczu pandemii
- Czego rozmówcy oczekują od inteligentnych hostów
- Na jakich polach hosty są w stanie wesprzeć dział contact center

16:40

Zakończenie





PRELEGENCI



Magdalena Czubaszek

Trenerka i coach z międzynarodowym certyfikatem Gallup® Certified Strengths Coach w Instytucie Gallupa w Londynie

Managerka, z wieloletnim doświadczeniem w zarządzaniu działami Obsługi Klienta i Zarządzania Należnościami. Konsultant firmy doradczo - szkoleniowej VELMARK Group. Członkini zespołu opiekunów merytorycznych Projektu dywersyfikacji metod sprzedażowych Zlamschematy.pl®

MASZ PYTANIE?
ZADZWOŃ!
22 333 97 77





Magdalena Gera-Pikulska

HR Senior Consultant

Ukończyła studia na wydziale Ekonomii i Socjologii oraz studia podyplomowe z Prawa Pracy na Uniwersytecie Łódzkim. Absolwentka Central European University w Pradze, akredytowanego przez Uniwersytet Lancaster. Laureatka konkursu Dyrektor Personalny Roku 2000. Karierę zawodową rozpoczęła w roku 1996 w firmie ABB. Od 2000 roku związana jest z branżą telekomunikacyjną w obszarze zarządzania personelem, gdzie z pasją budowała nowoczesne funkcje HR – Siemens Sp. o.o. i Orange Sp. o.o. Od czerwca 2007 pracowała w T-Mobile Polska S.A.(wcześniej PTC S.A. - ERA), jako Dyrektor HR, a później członek zarządu. W 2011 roku, w czasie rebrandingu Ery na T-Mobile, z pomocą ambasadorów nowej marki – Trendseterów – wprowadziła wśród pracowników „modę na magentę”. Brała udział w tworzeniu joint venture z operatorem Orange, którego efektem było powstanie spółki NetWorkS!, obsługującej sieć obydwu operatorów – Orange i T-Mobile, a po powstaniu spółki NetWorks!, została powołana na Członka Rady Nadzorczej, a później na wiceprezesa Rady Nadzorczej spółki. Była odpowiedzialna za utworzenie HR Shared Services Center dla grupy Deutsche Telekom obejmującego całą Europę, zlokalizowanego w Bukareszcie, gdzie także zasiadała w Radzie Nadzorczej. Rok 2015 to również ogromny sukces w kolejnej edycji programu Top Employers Polska. T-Mobile Polska przez okres kolejnych 7 lat zdobywał certyfikaty Top Employers, ale to właśnie w tym roku zdobył pierwsze miejsce po raz drugi z rzędu spośród 39 organizacji uhonorowanych certyfikatem Top Employer. W 2014 roku przystąpiła do Koalicji Prezesi - Wolontariusze 2011. Misją Koalicji był rozwój wolontariatu, wolontariatu pracowniczego i odpowiedzialnego przywództwa. W ramach wolontariatu prowadziła zajęcia na SGH nt. skutecznego budowania kariery przez współczesne kobiety. Nieustannie udowadnia, że szklane sufity są po to, aby je rozbijać - aktywnie wspiera rozwój zawodowy kobiet w firmie, zachęcając je do zdobywania kompetencji, wykorzystania pełnego potencjału i motywując do podejmowania nowych wyzwań. Aktywnie działa w organizacjach wspierających rozwój leadershipu wśród kobiet (Fundacja Liderki Biznesu, Vital Voices, Technologia w Spółnicy). Obecnie prowadzi własną firmę „Management in Focus” zajmującą się mentoringiem oraz doradztwem w zakresie zarządzania. Dodatkowo prowadzi również wykłady z zakresu zarządzania personelem na studiach MBA.



Marek Jadachowski

Dyrektor Zarządzający Call/Contact Center, POS Group

Doświadczony menedżer w obszarze sprzedaży i zarządzania sprzedażą. Związany z branżą Direct Sales od ponad 20 lat, a z branżą Call/Contact Center od 15 lat. Zarządzał z sukcesami kilkoma projektami zarówno po stronie Zleceniodawcy, jak i Zleceniobiorcy. Wraz ze swoim zespołem był odpowiedzialny za jedną z największych kampanii telemarketingowych w Polsce – sprzedaż usług Tele2. Kilka spektakularnych sukcesów zarówno w organizacjach w początkowej fazie jak i w dojrzałym stadium rozwoju. Efektywnie łączy strategiczne oraz analityczne podejście z motywacją i rozwojem współpracowników. Aktualnie kieruje strukturami Call Center firmy POS Group jako dyrektor zarządzający.





Karolina Kania

Starszy Kierownik Projektu, Voice Contact Center

Z branżą Contact Center związana od ponad 7 lat, zdobyła doświadczenie jako Account Manager, Kierownik Projektów i Zespołów Operacyjnych oraz Trener. Ekspert zarówno w telefonicznej sprzedaży jak i wielokanałowej obsłudze klienta w sektorach B2B i B2C. Z firmą Voice Contact Center Sp z o.o. współpracuje od maja 2015 roku w lubelskim centrum operacyjnym, zarządzając zespołami ds. obsługi klienta.



Agnieszka Maciejewska

Dyrektor Personalna EY

Prezes Zarządu Fundacji Liderki Biznesu. Stworzyła i kieruje programami rozwojowymi dla kadry kierowniczej i z przekonaniem realizuje politykę różnorodności w firmie EY poprzez programy wykorzystujące talenty kobiet oraz konkretne rozwiązania operacyjne i procesowe. Jako Prezes Fundacji Liderki Biznesu prowadzi spotkania i warsztaty dla liderki biznesu, bierze udział w konferencjach, panelach i debatach, dyskutując z przedstawicielami biznesu i polityki o korzyściach wynikających z rosnącej aktywności zawodowej kobiet. Mentor Programu Mentoringowego Fundacji Liderki Biznesu.



Robert Małek

Contact Center Evolution Expert, Cludo

Od początku kariery zawodowej związany z obsługą klienta. Zaczynał jako konsultant u operatora telekomunikacyjnego ERA GSM (obecnie T-Mobile). Następnie pracował jako Kierownik Zespołu i przez 11 lat jako Kierownik Sekcji w Call Center. Od 2011 roku był odpowiedzialny za rozwój systemu Contact Center po stronie biznesu w T-Mobile. W roku 2015 rozpoczął współpracę z firmą Cludo dostarczającą systemy chmurowe do CC jako Expert w obszarze doradztwa biznesowego w Contact Center. Obecnie odpowiada za rozwój produktów w firmie Cludo.



Tomasz Marcinkowski vel Marciniak

Negocjator Kontraktowy, Doradca, Trener, Organizator VELMARK Group

Wdraża narzędzia negocjacyjne wykorzystując doświadczenia z rynków USA i Francji. Autor Metodologii DNA Negocjatora ® umożliwiającej skuteczny rozwój umiejętności i realizację celów w zakresie zakupów i sprzedaży.





Włodzimierz Nowak

Były: Członek Zarządu T-Mobile, Pełnomocnik Ministra Cyfryzacji ds. Cyberbezpieczeństwa, Generał Wojska Polskiego

Generał brygady (rezerwy), absolwent Wydziału Elektroniki, Wojskowej Akademii Technicznej i podyplomowych studiów na Politechnice Białostockiej. Po przystąpieniu Polski do NATO zajmował kolejno stanowiska: Szefa Zarządu i Informatyki Sztabu Generalnego WP, Dyrektora Departamentu Informatyki i Telekomunikacji w MON, Dyrektora Operacyjnego NATO-wskiej agencji NCSA, Zastępcy Dowódcy/Szef Sztabu NATO CIS Group w SHAPE oraz Dyrektora Departamentu Polityki Zbrojeniowej w MON. Za wybitne osiągnięcia w służbie wyróżniony wpisem do Księgi Honorowej Ministra Obrony Narodowej. Po zakończeniu zawodowej służby wojskowej (2016r) był Pełnomocnikiem Ministra Cyfryzacji ds. cyberbezpieczeństwa oraz Dyrektorem Departamentu Cyberbezpieczeństwa w Ministerstwie Cyfryzacji. Od 2017 r. do marca 2020 Członek Zarządu, Dyktor ds. Prawnych, Bezpieczeństwa i Zarządzania Zgodnością T-mobile Polska S.A. Obecnie nadal współpracuje z T-mobile. Jest autorem wielu publikacji oraz współautorem książek z obszaru cyberbezpieczeństwa.



Robert Stępień

Radca prawny, Partner, kieruje biurem kancelarii PCS Paruch Chruściel Schiffter | Littler Global w Krakowie

Posiada ponad 10-letnie doświadczenie w praktyce prawa HR, w szczególności w zakresie zatrudniania i zwolnień pracowników (indywidualnych i grupowych), zatrudniania pracowników tymczasowych i outsourcingu usług, kształtowania relacji ze związkami zawodowymi oraz wdrażania i rozwiązywania układów zbiorowych pracy i innych wewnętrznych źródeł prawa pracy. Ceniony za responsywność, biznesowe podejście i skuteczność. Prowadzi szkolenia i warsztaty z zakresu prawa HR.



Dawid Wójcicki

Założyciel i CEO Vee S.A.

Absolwent Informatyki i Ekonometrii na Uniwersytecie Gdańskim, doświadczony menadżer w firmach branży IT, projektant oprogramowania, pasjonat komunikacji na linii człowiek-maszyna. Od początku kariery zawodowej związany z przedsiębiorstwami technologicznymi o dużym potencjale innowacyjnym. Ścieżkę zawodową rozpoczął w Wirtualnej Polsce, jako programista i project manager. Następnie współtworzył inkubator technologiczny - jako pomysłodawca i koordynator rozwoju projektów internetowych do fazy spin-off. W Vee zaangażowany jest w rozwój technologii, planowanie strategii, business development i aktywną edukację rynku.





Paulina Zając

HR Manager, Voice Contact Center

Z zamiłowania i doświadczenia jestem HR-owcem i szkoleniowcem. Swoje ponad 10-letnie doświadczenie zdobyłam pracując jako specjalista ds. rekrutacji i szkoleń oraz manager w firmach polskich i zagranicznych. Z sukcesem prowadziłam również własną firmę szkoleniową. Moim celem jest rozwój HR jako partnera biznesowego dla innych działów organizacji.



KONTAKT



MIEJSCE

Opiekun merytoryczny



Ewelina Stęplewska

Project Manager

☎ 48223339838

✉ e.steplewska@pb.pl

Współpraca



Mateusz Stempak

Marketing Manager

☎ 48223339912

✉ m.stempak@pb.pl

Szczegółowa lokalizacja wkrótce

Online

MASZ PYTANIE?
ZADZWOŃ!
22 333 97 77



Formularz rejestracji: Contact center w nowej rzeczywistości

Cena

Contact center w nowej rzeczywistości

18 listopada 2020, Online

695 zł netto od 2020-11-18 do 2020-11-18

Kod promocyjny

Osoba zgłaszająca

Imię

Nazwisko

Stanowisko

Dział

pole opcjonalne

E-mail

Telefon

Dane do faktury

firma

osoba fizyczna

Państwo

NIP

Nazwa/Imię i nazwisko

Miejscowość

Ulica i numer

Kod pocztowy

- Akceptuję regulamin
- Wyrażam zgodę na otrzymywanie od Bonnier Business (Polska) informacji handlowych drogą elektroniczną dotyczących: produktów i usług tej spółki
- Wyrażam zgodę na inicjowanie przez Bonnier Business (Polska) połączeń telefonicznych w celu marketingu bezpośredniego: produktów i usług tej spółki
- Oświadczam, że posiadam stosowne upoważnienie do zgłoszenia wszystkich wskazanych przeze mnie uczestników konferencji. Jednocześnie oświadczam, że podane dane są prawdziwe.
- Chcę otrzymywać newsletter Konferencje "PB"

Administratorem Pani/a danych osobowych będzie Bonnier Business (Polska) Sp. z o. o. (dalej: my). Adres: ul. Kijowska 1, 03-738 Warszawa. Administratorem Pani/a danych osobowych będzie Bonnier Business (Polska) Sp. z o. o. (dalej: my). Adres: ul. Kijowska 1, 03-738 Warszawa. Nasz telefon kontaktowy to: +48 22 333 99 99. Nasz adres e-mail to: rodo@bonnier.pl. W naszej spółce mamy powołanego Inspektora Ochrony Danych, adres korespondencyjny: ul. Ludwika Narbutta 22 lok. 23, 02-541 Warszawa, e-mail: iod@bonnier.pl. Będziemy przetwarzać Pani/a dane osobowe 1) na potrzeby realizacji i wzięcia udziału w Konferencji, 2) by dokonywać rozliczeń z niej wynikających, 3) prowadzić nasze działania marketingowe i kampanie reklamowe naszych produktów lub usług. Podstawą prawną przetwarzania będzie: 1) umowa, którą zawrzemy z Panią/em, 2) art. 106e ust. 1 ustawy o podatku od towarów i usług, 3) zgody marketingowe, które ewentualnie Pani/Pan zaznaczy, oraz 4) nasz „prawnie uzasadniony interes”, który mamy w tym by przedstawiać Pani/emu, jako naszemu klientowi, inne nasze oferty. Jeśli to będzie konieczne byśmy mogli wykonywać nasze usługi, Pani/a dane osobowe będą mogły być przekazywane następującym grupom osób: 1) naszym pracownikom lub współpracownikom na podstawie odrębnego upoważnienia, 2) podmiotom, którym zlecimy wykonywanie czynności przetwarzania danych, 3) innym odbiorcom np. kurierom, spółkom z naszej grupy kapitałowej, urzędem skarbowym. Pani/a dane osobowe będą przetwarzane przez czas trwania umowy, chyba że na podstawie obowiązujących przepisów konieczne to będzie po zakończeniu umowy. Ma Pani/Pan prawo do: 1) żądania dostępu do treści danych osobowych, 2) ich sprostowania, 3) usunięcia, 4) ograniczenia przetwarzania, 5) przenoszenia danych, 6) wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania oraz 7) cofnięcia zgody (w przypadku jej wcześniejszego wyrażenia) w dowolnym momencie, a także 8) wniesienia skargi do organu nadzorczego („Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych”). Podanie danych osobowych warunkuje zawarcie z nami umowy. Jest dobrowolne, ale ich niepodanie wykluczy możliwość jej zawarcia. Pani/Pana dane osobowe mogą być przetwarzane w sposób zautomatyzowany, w tym również w formie profilowania. Zautomatyzowane podejmowanie decyzji będzie się odbywało przy wykorzystaniu algorytmów i innych, statystycznych procedur. Celem takiego przetwarzania będzie wyłącznie optymalizacja kierowanej do Pani/Pana oferty naszej

Pieczętka i podpis



Formularz rejestracji: Contact center w nowej rzeczywistości

Podaj e-maile i telefony osób, które będą uczestniczyć w konferencji. Zgłoszone przez Ciebie osoby otrzymają od nas e-mail z prośbą o potwierdzenie swoich danych, akceptację regulaminu oraz wyrażenie stosownych zgód. Potwierdzenie danych przez te osoby oraz akceptacja regulaminu są niezbędne do wzięcia udziału w konferencji.

Podane dane kontaktowe będą nam służyć także do przekazania informacji o ewentualnych zmianach czy przesłania materiałów szkoleniowych z wydarzenia.

1. Dane uczestnika

Imię

Nazwisko

Stanowisko

Dział

pole opcjonalne

E-mail

Telefon

2. Dane uczestnika

Imię

Nazwisko

Stanowisko

Dział

pole opcjonalne

E-mail

Telefon



Contact center w nowej rzeczywistości

Regulamin uczestnictwa w konferencjach, warsztatach, szkoleniach płatnych organizowanych przez Bonnier Business Polska Sp. z o.o.

1. Organizatorem warsztatów/konferencji/szkoleń płatnych („**Wydarzenia**”) jest Bonnier Business (Polska) Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, ul. Kijowska 1, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego przez Sąd Rejonowy dla M. St. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000024847, NIP: 113-01-55-210, wysokość kapitału zakładowego: 2 000 000,00 PLN („**Organizator**”).
2. Wynagrodzenie należne Organizatorowi za udział jednej osoby w Wydarzeniu („**Cena**”) określane są każdorazowo na dedykowanej stronie Wydarzenia („**Strona Wydarzenia**”) w informacjach ogólnych dotyczących Wydarzenia lub innej sekcji wg wyboru Organizatora. Cena obejmuje prelekcje, materiały szkoleniowe, przerwy kawowe, lunch. Wszelkie inne koszty niewskazane przez Organizatora (np. koszty przejazdu, zakwaterowania) uczestnik Wydarzenia pokrywa we własnym zakresie. W przypadku Wydarzeń organizowanych z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej cena obejmuje wyłącznie prelekcje oraz materiały szkoleniowe.
3. Płatności należy dokonywać na rachunek bankowy Organizatora wskazany każdorazowo na Stronie Wydarzenia z uwzględnieniem informacji wskazanych przez Organizatora na fakturze pro forma lub na fakturze VAT.
4. Przesłanie do Organizatora pocztą elektroniczną, wypełnionego i podpisanego formularza zgłoszeniowego („**Zgłoszenie**”) jest równoznaczne z zawarciem z Organizatorem przez podmiot wskazany w Zgłoszeniu jako podmiot zgłaszający umowy, której przedmiotem jest świadczenie przez Organizatora usługi szkoleniowej. Na podstawie Zgłoszenia Organizator wystawia i przesyła na adres poczty elektronicznej wskazany w Zgłoszeniu fakturę pro forma płatną w terminie siedmiu (7) dni od daty Zgłoszenia.
5. Biorąc pod uwagę fakt, że Zgłoszenie dokonywane może być przez osobę fizyczną działającą w imieniu i na rzecz innych osób, osoba zgłaszająca zobowiązana jest w trakcie dokonywania Zgłoszenia do potwierdzenia stosownego upoważnienia. W przeciwnym wypadku Organizator zastrzega sobie prawo odmowy przyjęcia Zgłoszenia.
6. Osoba dokonująca Zgłoszenia ponosi odpowiedzialność za oświadczenia składane w trakcie realizacji procedury Zgłoszenia. Szczegółowe warunki Zgłoszenia, sposób postępowania w trakcie i po dokonaniu Zgłoszenia oraz zakres wymaganych oświadczeń osoby zgłaszającej oraz osób zgłaszanych Organizator określa w interaktywnym formularzu Zgłoszenia zamieszczonym na Stronie Wydarzenia.
7. O rezygnacji z udziału w Wydarzeniu należy poinformować Organizatora przesyłając taką informację na adres poczty elektronicznej Organizatora: konferencje@pb.pl.
8. W przypadku rezygnacji z uczestnictwa w Wydarzeniu nie później niż dwadzieścia jeden (21) dni kalendarzowych przed rozpoczęciem Wydarzenia, podmiot zgłaszający zostanie obciążony opłatą w wysokości stanowiącej równowartość 20% Ceny. Niniejsze postanowienie nie ma zastosowania w przypadku dokonania Zgłoszenia w terminie późniejszym niż na dwadzieścia jeden (21) dni kalendarzowych przed rozpoczęciem Wydarzenia.
9. W przypadku rezygnacji z uczestnictwa w Wydarzeniu w terminie krótszym niż dwadzieścia jeden (21) dni kalendarzowych przed rozpoczęciem Wydarzenia, podmiot zgłaszający zostanie obciążony pełną Ceną.
10. Nieodwołanie Zgłoszenia lub niewzięcie udziału w Wydarzeniu nie zwalnia podmiotu zgłaszającego z obowiązku zapłaty Ceny.
11. Niedokonanie wpłaty kosztów uczestnictwa w Wydarzeniu w terminie wskazanym w pkt 4 powyżej nie jest jednoznaczne z rezygnacją z uczestnictwa w Wydarzeniu. Niedokonanie wpłaty kosztów uczestnictwa w Wydarzeniu nie wyłącza prawa do stosowania przez Organizatora uprawnień z pkt 9 i 10 Regulaminu.
12. Organizator dopuszcza by zamiast osoby wskazanej w Zgłoszeniu, w Wydarzeniu wzięła udział inna osoba wskazana przez podmiot zgłaszający. O zmianie, podmiot zgłaszający informuje Organizatora przesyłając stosowną informację na adres poczty elektronicznej Organizatora: konferencje@pb.pl nie później niż w dniu poprzedzającym dzień rozpoczęcia Wydarzenia.
13. Organizator zastrzega sobie prawo do zmian programu Wydarzenia, w szczególności polegającej na zmianie godziny danego wystąpienia, zmianie osoby prowadzącej lub zmiany lokalizacji Wydarzenia, jak również do odwołania Wydarzenia.
14. W przypadku odwołania Wydarzenia uiszczona Cena lub jej część zostaną zwrócone lub –za zgodą podmiotu zgłaszającego–przeznaczone na pokrycie kosztów uczestnictwa winnym Wydarzeniu.
15. Organizator zastrzega sobie prawo do zmiany terminu Wydarzenia. W przypadku braku akceptacji nowej daty Wydarzenia, podmiotowi zgłaszającemu, który opłacił Cenę, Organizator zwraca Cenę w pełnej wysokości.
16. Wszystkie materiały przekazane uczestnikowi w związku z Wydarzeniem („**Materiały**”) stanowią własność Organizatora (lub podmiotów współpracujących z Organizatorem) i w związku z tym przeznaczone są wyłącznie do użytku osobistego uczestnika Wydarzenia.
17. Zabronione jest zwielokrotnianie Materiałów, wprowadzanie ich do obrotu, rozpowszechnianie w jakikolwiek sposób, użyczanie, wyświetlanie, publiczne udostępnianie Materiałów w taki sposób, aby każdy mógł mieć do nich dostęp w miejscu i w czasie przez siebie wybranym oraz jakiegokolwiek inne wykorzystanie sprzeczne z celem lub zakresem wskazanym w ust. 17 Regulaminu.
18. Zgłaszający zobowiązany jest poinformować uczestnika zgłaszanego do wzięcia udziału w Wydarzeniu, że Organizator może utrwalać przebieg Wydarzenia -w celu informacyjnym -za pomocą urządzeń rejestrujących dźwięk lub obraz. Brak zgody uczestnika zgłaszanego do wzięcia udziału w Wydarzeniu na powyższe czynności wyklucza możliwość wzięcia udziału w Wydarzeniu. Organizator może zamieścić utrwalone nagranie w wybranym przez siebie medium z uwzględnieniem obowiązujących w tym zakresie przepisów prawa dotyczących ochrony dóbr osobistych, w tym danych osobowych.
19. Dokonanie Zgłoszenia jest równoznaczne z udzieleniem Organizatorowi upoważnienia do wystawienia faktury VAT bez podpisu przez osobę zgłaszającą lub podmiot w imieniu którego osoba zgłaszająca działa.
20. Uczestnictwo w Wydarzeniu odbywającym się z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej wymaga dysponowania przez uczestnika Wydarzenia systemem teleinformatycznym spełniającym następujące minimalne wymagania techniczne:
 - 20.1.1 dostęp do Internetu,
 - 20.1.2 urządzenie końcowe,
 - 20.1.3 zastosowanie w niektórych przypadkach oprogramowania umożliwiającego odczytywanie plików w różnych formatach (m.in. graficznych, dźwiękowych, multimedialnych, tekstowych, video itp.).
21. O ile jest to niezbędne ze względu na charakter Wydarzenia odbywającego się z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, podmiot zgłaszający musi zapewnić informacje o ewentualnych dodatkowych wymaganiach technicznych niezbędnych do wzięcia udziału w Wydarzeniu

MASZ PYTANIE?
ZADZWOŃ!
22 333 97 77



22 333 97 77



konferencje@pb.pl

(1251)

Contact center w nowej rzeczywistości

22. Organizator Wydarzenia odbywającego się z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej nie ponosi odpowiedzialności za:
- 22.1.1 problemy telekomunikacyjne wywołane działaniami lub zaniechaniami osób trzecich,
 - 22.1.2 niedziałanie albo wadliwe działanie wykorzystywanego przez uczestnika Wydarzenia oprogramowania firm trzecich, w tym działanie wirusów komputerowych,
 - 22.1.3 niewłaściwą konfigurację sprzętu wykorzystywanego przez uczestnika Wydarzenia w celu wzięcia udziału w Wydarzeniu,
 - 22.1.4 wady sprzętu komputerowego uczestnika Wydarzenia,
 - 22.1.5 brak lub przerwy w dostępie do Internetu po stronie uczestnika Wydarzenia
 - 22.1.6 nieprawidłową obsługę aplikacji przez uczestnika Wydarzenia,
 - 22.1.7 innymi okolicznościami uniemożliwiające lub utrudniające uczestnictwo w Wydarzeniu niespowodowane działaniami lub zaniechaniami Organizatora.
23. Administratorem danych osobowych jest Organizator. Szczegółowe dane Organizatora: Bonnier Business (Polska) Sp. z o.o., ul. Kijowska 1, 03-738 Warszawa, e-mail: rodo@bonnier.pl. Organizator posiada powołanego Inspektora Ochrony Danych, adres korespondencyjny jak u administratora z dopiskiem IOD, e-mail: iod@bonnier.pl. Dane osobowe przetwarzane będą na podstawie art. 6 ust 1 lit. b), c) i f) Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 roku w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (RODO), na potrzeby realizacji Wydarzenia.
24. Dane przetwarzane będą w celu wzięcia udziału w Wydarzeniu, dokonania niezbędnych rozliczeń, archiwizacji, rozpatrzenia reklamacji w przypadku jej złożenia, bądź ewentualnego dochodzenia roszczeń, jak też marketingu bezpośredniego własnych produktów lub usług prowadzonego w formie tradycyjnej, co nie wymaga zgody.
25. Za odrębnie wyrażonymi zgodami dane osobowe mogą być przetwarzane w celach z nich wynikających. Jeśli to będzie konieczne do należytej realizacji Wydarzenia, dane osobowe uczestników Wydarzenia będą mogły być przekazywane następującym grupom osób: 1) pracownikom lub współpracownikom Organizatora na podstawie odrębnego upoważnienia, 2) podmiotom, którym Organizator zleci wykonywanie czynności przetwarzania danych, 3) innym odbiorcom np. kurierom, spółkom z grupy kapitałowej Organizatora, urzędem skarbowym. Dane osobowe uczestników Wydarzenia przetwarzane będą do zakończenia Wydarzenia, w celach marketingowych - do momentu cofnięcia zgody, dla celów rozliczeniowych - zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa. Dane osobowe mogą być przetwarzane w sposób zautomatyzowany, w tym również w formie profilowania. Zautomatyzowane podejmowanie decyzji będzie się odbywało przy wykorzystaniu adekwatnych, statystycznych procedur. Celem takiego przetwarzania będzie wyłącznie optymalizacja kierowanej oferty produktów i usług Organizatora.
26. Za odrębnie wyrażonymi zgodami podczas rejestracji na recepcji w dniu wydarzenia dane osobowe uczestników (w tym pracowników i osób trzecich obsługujących Wydarzenie) obejmujące imię i nazwisko oraz numer telefonu (lub spersonalizowany adres poczty elektronicznej) będą przetwarzane na wypadek stwierdzenia u któregoś z uczestników lub pracowników (lub osób trzecich obsługujących Wydarzenie) zakażenia wirusem COVID-19. Wyrażona zgoda obejmować będzie prawo Organizatora do udostępnienia danych osobowych właściwym służbom, instytucjom oraz innym podmiotom realizującym ustawowe obowiązki związane z zapobieganiem rozprzestrzenianiu się wirusa COVID-19 i ograniczeniem liczby zakażeń. Organizator zastrzega sobie prawo odmowy dopuszczenia do uczestnictwa w Wydarzeniu osób, które nie wyrażą zgody na przetwarzanie danych osobowych w celu, o którym mowa powyżej.
27. Organizator wskazuje, że w przypadku wystąpienia niepokojących objawów w dniu Wydarzenia lub na kilka dni przed Wydarzeniem uczestnik (w tym pracownik i osoba trzecia obsługująca Wydarzenie) powinien powstrzymać się do uczestnictwa w Wydarzeniu, pozostać w domu, postępować zgodnie z zaleceniami Głównego Inspektora Sanitarnego / Ministerstwa Zdrowia i skontaktować się niezwłocznie z lekarzem lub powiatową stacją sanitarno-epidemiologiczną, oddziałem zakaźnym, a w razie pogorszenia się stanu zdrowia zadzwonić pod nr 999 lub 112 i poinformować o swoich objawach. W przypadku stwierdzenia niepokojących objawów w trakcie Wydarzenia lub w terminie dwóch (2) tygodni po jego zakończeniu uczestnik (w tym pracownik i osoba trzecia obsługująca Wydarzenie) powinien skontaktować się niezwłocznie z Organizatorem i poinformować o tym fakcie pod dedykowanym przez Organizatora numerem telefonu 606216519
28. Uczestnik Wydarzenia posiada prawo dostępu do treści swoich danych i ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, prawo do przenoszenia danych, prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania oraz prawo do cofnięcia zgody (w przypadku jej wyrażenia) w dowolnym momencie bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania. Podanie danych w zakresie wskazanym w trakcie procedury rejestracji na Wydarzenie jest dobrowolne, ale niezbędne w celu wzięcia udziału w Wydarzeniu.
29. Organizator zastrzega, że w trakcie dokonywania Zgłoszenia osoba zgłaszająca może zostać poproszona o wyrażenie odrębnych zgód na przetwarzanie danych osobowych w celach marketingowych własnych produktów lub usług Organizatora (w formie komunikacji elektronicznej lub telefonicznej), jak również o wyrażenie zgody na udostępnienie danych osobowych zaufanym partnerom Organizatora, z którymi Organizator współpracuje, w celach marketingowych dotyczących produktów lub usług tych partnerów (w formie komunikacji elektronicznej lub telefonicznej). Powyższa zgoda obejmować będzie wyłącznie partnerów Organizatora współpracujących z Organizatorem w zakresie danego Wydarzenia, z którymi Organizator do dnia rozpoczęcia Wydarzenia zawarł umowę o powierzeniu przetwarzania danych osobowych. Lista partnerów, których dotyczy ewentualna zgoda na przetwarzanie danych osobowych zamieszczona jest i aktualizowana do dnia rozpoczęcia Wydarzenia na Stronie Wydarzenia. Na żądanie osoby, która wyrazi zgodę, o której mowa powyżej, Organizator przekaze pisemną informację wskazującą zaufanych partnerów których dotyczy wyrażona zgoda.
30. W przypadku udzielenia zgody, osobie której dane dotyczą przysługuje prawo do jej cofnięcia w każdym czasie. O wycofaniu udzielonej zgody osoba której dane dotyczą, informuje Organizatora przesyłając stosowną informację na adres poczty elektronicznej Organizatora: konferencje@pb.pl. W przypadku gdy udzielona zgoda wycofywana jest po dacie zakończenia Wydarzenia, osoba której dane dotyczą wskazuje Wydarzenie przy okazji którego zgoda (zgody) zostały udzielone. Powyższe umożliwi Organizatorowi podjęcie czynności zgodnie z zakresem żądania.
31. Osoba dokonująca Zgłoszenia podejmując czynności w celu dokonania Zgłoszenia potwierdza, że dane zgłaszanego uczestnika są prawdziwe, a osoba zgłaszana do wzięcia udziału w Wydarzeniu wyraziła zgodę na dokonanie Zgłoszenia z uwzględnieniem jej danych osobowych.
32. Organizator informuje, że w celu zwiększenia bezpieczeństwa i ochrony zdrowia uczestników Wydarzenia oraz pracowników i osób trzecich obsługujących Wydarzenie, ograniczenia kontaktów w miejscu Wydarzenia w ramach zabezpieczenia przed wirusem COVID-19 organizując Wydarzenie zamierza wdrożyć w najszerszym możliwym zakresie wytyczne dla organizatorów spotkań biznesowych, szkoleń, konferencji i kongresów w trakcie epidemii SARS-CoV 2 opracowane przez Ministerstwo Rozwoju z Głównym Inspektorem Sanitarnym udostępniane do publicznej wiadomości pod adresem: <https://www.gov.pl/web/rozwoj/spotkania-biznesowe-szkolenia-konferencje-i-kongresy>.
33. Organizator zastrzega, że w celu wzięcia udziału w Wydarzeniu uczestnicy (jak również pracownicy oraz osoby trzecie obsługujące Wydarzenie) zobowiązani będą do przestrzegania wszelkich wytycznych dotyczących bezpieczeństwa wdrożonych przez Organizatora w miejscu Wydarzenia, w tym w szczególności zobowiązani będą do stosowania maseczek ochronnych (przyłbic, elementów garderoby) zastępujących usta i nos. W przypadku ich braku Organizator zastrzega sobie prawo odmowy dopuszczenia do udziału w Wydarzeniu uczestników lub żądania opuszczenia pomieszczeń, w których odbywa się Wydarzenie.
34. Niniejszy regulamin obowiązuje od chwili jego opublikowania na Stronie Wydarzenia. Organizator zastrzega sobie prawo do jego zmiany od chwili ich przekazania do publicznej wiadomości.

MASZ PYTANIE?
ZADZWOŃ!
22 333 97 77



22 333 97 77



konferencje@pb.pl

(1251)