

Trendy contact center

5 kwietnia 2022 / online

1895 zł netto do 5 kwietnia (cena udziału online)



CEL

Powiedzenie "obyś żył w ciekawych czasach" właśnie się spełnia. Dla firm contact center jest to z pewnością czas wielu istotnych zmian w zakresie relacji z klientami, pracownikami czy też na polu strategii biznesowej. Chcesz zobaczyć jakie wyzwania realnie stoją przed branżą contact center? Jesteś ciekawy jak inni rozwiązali kwestie polityki pracy? Zastanawiasz się jakie rozwiązania techniczne mogą uprościć pracę Twojego contact center?

Odpowiemy na wiele pytań, w tym:

- jak skutecznie budować efekty WOW obsługując ponad 20 milionów Klientów
- jakie są efektywne metody treningowe w modelu hybrydowym i całkowicie wirtualnym
- jakie są pożądane strategie komunikacji z klientem na 2022
- jakie są najlepsze sposoby budowania tożsamości zespołowej

Zaufaj nam po raz kolejny bądź dołącz po raz pierwszy w dniu **5 kwietnia w formule online**, jak zawsze będzie merytorycznie, ale i optymistycznie, poznanie trendów i prognoz pozwoli Ci przygotować się na kolejne wyzwania.



PROGRAM


Wtorek, 5 kwietnia

08:55 - 09:00

Przywitanie Uczestników

09:00 - 09:40

Trendy i strategie w contact center-PANEL DYSKUSYJNY EKSPERTÓW

 Paneliści: Marek Jadachowski, Prezes Zarządu POS Group Sp. z o. o..

 Ewa Czarnecka, CEO / Prezes Zarządu Voice Contact Center Sp.zo.o., Grupa OEX

- Praca hybrydowa
 - Kierunki i prognozy rozwoju contact center
 - Praktyczne wnioski z czasu pandemii
-

09:40 - 10:30

Automatyzacja telefonicznego procesu badania satysfakcji - case study

 Dawid Wójcicki, Założyciel i CEO spółki Vee SA (wcześniej Voicetel Communications)

- Host głosowy jako optymalne narzędzie realizacji procesu
 - Założenia przebiegu realizacji procesu
 - Uzyskana efektywność na poziomie biznesowym
 - Sukcesy i porażki automatyzacji głosowej procesu badania satysfakcji
-

10:30 - 10:40

Przerwa

10:40 - 11:25

Customer Experience w contact center - jak skutecznie budować efekty WOW obsługując ponad 20 milionów Klientów ? Case study Allegro


 Łukasz Pawłyszyn, Ekspert Customer Experience | Allegro

- Client first! Filozofia i model obsługi Klientów oraz Partnerów Allegro
- Instant feedback i kluczowe filary CX
- Special Case Team - dzwonię do Pana/i w bardzo nietypowej sprawie



11:25 - 12:05

Budowanie tożsamości zespołowej pracowników

 *Renata Wrona, Trenerka biznesu i rozwoju osobistego, Coach ICF*

- Metody na prawdziwą integrację zespołu
- Powodowanie by cele i zadania firmy stały się też celami pracowników
- Efektywne nagradzanie zachowań prospołecznych w zespole
- Tworzenie kultury wsparcia i współpracy

12:05 - 12:45

Skuteczny HR w wersji online

 *Sylwia Janas, Talent Advisory Leader PEGA Systems*

- Rekrutacja online
- Onboarding na nowych zasadach
- Dobre praktyki w pracy hybrydowej
- Zdalne relacje pracownicze w najbardziej efektywnej wersji

12:45 - 13:15

Przerwa

13:15 - 14:05

KPIs w Contact Center – praktyka efektywności

 *Tomasz Bereźnicki, Partner Zarządzający, DPC Polska*

- Jak mierzyć efektywność pracy w Contact Center
- Kluczowe miary monitoringu pracy w Contact Center
- Efektywność a zyskowność Contact Center
- Czy koszt w Contact Center jest ważny?

14:05 - 14:45

Polityka szkoleniowa i rozwój pracowników w contact center


 *Weronika Żemierowska, Customer Service Manager, Frista*

- Efektywny plan szkoleniowy
- Skuteczne metody treningowe w modelu hybrydowym i całkowicie wirtualnym
- Kultura ciągłego uczenia się
- Indywidualna ścieżka rozwoju



14:45 - 15:15

Nowe narzędzia i strategię dla Contact Center. W co warto zainwestować w 2022 roku!

 *Maciej Buś, Customer Fixe / Klientomania*


- Hype technologiczny - czym interesuje się świat sprzedaży i obsługi klienta
- Stare na nowo - czyli nowe życie technologii, które okazały się rozczarowaniem
- Świeżutkie wnioski z CCW22 (mam nadzieję, że w końcu się odbędzie)
- Ciekawe wdrożenia botów komunikacyjnych
- Strategie komunikacji z klientem na 2022

15:15 - 15:25

Przerwa

15:25 - 16:15

Praca i zasady zatrudniania w contact center

 *Monika Kolasińska, Radca prawny, Sadkowski i Wspólnicy*

- Formy korzystania z pracy osób wykonujących zadania w contact center

zatrudnienie bezpośrednie (pracownicze i cywilnoprawne)

zatrudnienie przez agencje pracy tymczasowej

outsourcing

- Zatrudnienie cudzoziemców (obywateli państw trzecich) do obsługi contact center

legalizacja pracy cudzoziemców: zezwolenie na pracę, oświadczenie o powierzeniu wykonywania pracy cudzoziemcowi

cudzoziemcy zwolnieni z obowiązku posiadania zezwolenia na pracę

legalność pracy cudzoziemca w kontekście legalności pobytu na terytorium RP

- Procesy online w dokumentacji pracowniczej

najczęstsze błędy popełniane przy obrocie dokumentacją pracowniczą dotyczącą pracowników pracujących zdalnie

dobre praktyki i rekomendacje

16:15 - 16:55

Bezpieczeństwo danych i zagrożenia czyli dlaczego człowiek zawsze jest najsłabszym ogniwem?

 *Mateusz Ossowski, Ekspert ds. Cyberbezpieczeństwa w Barracuda Networks*

- Jakimi metodami wykradane są dane z contact center?
- Jakie są tego konsekwencje prawne i z jakimi wiąże się to kosztami?
- Do jakich problemów może to doprowadzić klientów?



- Jak stworzyć bezpieczne warunki pracy zdalnej dla opiekunów?

W trakcie swojej prezentacji Mateusz odpowie na te i wiele innych pytań w obszarze cyberbezpieczeństwa. Postara się przedstawić jak rozwiązania z zakresu cyberbezpieczeństwa mogą pomóc uniknąć kosztownych procesów i kar. Prezentacja oparta jest wyłącznie na przykładach już zrealizowanych ataków i ma na celu podniesienie świadomości na jakie zagrożenia narażeni są opiekunowie oraz ich przełożeni każdego dnia.

16:55

Zakończenie konferencji





PRELEGENCI



Tomasz Bereźnicki

Partner Zarządzający, DPC Polska

Tomasz od blisko 20 lat związany z Lean Management. Zaczynał u najlepszych – General Electric po to, aby po kilku latach współtworzyć rodzący się na rynku polskim segment firm doradczych wyspecjalizowanych w Lean a dzisiaj prowadzi własny biznes. Swoją wiedzą, entuzjazmem i doświadczeniem przekonał wielu niezdecydowanych do tego, że Lean może być skutecznym lekarstwem na wiele problemów z jakimi na co dzień boryka się każdy biznes, ale również, że w pełnym, dojrzałym wydaniu jest podstawą dla budowania przewagi konkurencyjnej i zrównoważonego długoterminowego wzrostu. Tomasz wyznaje zasadę, że Lean to ludzie i procesy, dlatego tak dobrze odnajduje się w każdej branży.



Maciej Buś

Customer Fixe / Klientomania

moją ideą jest klient! Zawodowo i z przekonania zajmuję się usprawnianiem komunikacji marek z ich klientami po to aby budować pozytywne (niekoniecznie najlepsze) doświadczenia. Wierzę, że to klient jest ostatecznym recenzentem firmowych procesów i organizacji pracy. Specjalizuję się w budowaniu strategii komunikacji, sprzedaży i obsługi klienta w środowisku omnichannel. Jestem twórcą idei oraz strategii Customer Fixe. Od klikunastu lat spritus movens polskiego sektora Cutsomer service / Contact Center. Za swoją działalność na tym polu wyróżniony przez międzynarodowe gremium CCC Special Award. Autor artykułów eksperckich, komentator rzeczywistości branżowej, prowadzi blog i podcast www.klientomania.pl. Obecnie koncentruje swoją uwagę na wspieraniu managerów customer service jako mentor dzieląc się swoją wiedzą, doświadczeniami i wartościowymi kontaktami.





Ewa Czarnecka

CEO / Prezes Zarządu Voice Contact Center Sp. z o. o., Grupa OEX

Ewa Czarnecka posiada wieloletnie doświadczenie w branży contact center. Od 2015 roku związana ze spółką Voice Contact Center. W zarządzie spółki zasiada od 2017 roku, od października 2019 w roli prezesa zarządu. Wcześniej odpowiadała za działania operacyjne i współpracę z klientami w roli dyrektora operacyjnego. Przez wiele lat była związana z Call Center Poland, gdzie przeszła wszystkie szczeble kariery - od stanowiska konsultanta telefonicznego, przez prowadzenie projektów jako account manager, po dyrektora obsługi klienta i sprzedaży. Współpracowała także ze spółką ArchiDoc działającą w obszarze BPO. Uczestnik i prelegent konferencji, kongresów oraz targów. Autor licznych komentarzy eksperckich. Członek jury konkursu Złota Słuchawka (PCCA). Ewa Czarnecka jest absolwentką prawa w Wyższej Szkole Handlu i Prawa im. Łazarskiego w Warszawie. W czasie wolnym pasjonują ją podróże i poznawanie nowych kultur. Interesuje się designem użytkowym, sztuką nowoczesną, muzyką elektroniczną, modą i kulturą.



Marek Jadachowski

Prezes Zarządu POS Group Sp. z o. o..

Absolwent SGH w Warszawie. Wiedza, praktyka, dynamika działania. Ponad 20 lat doświadczenia zawodowego w różnorodnym środowisku biznesowym. Pracował zarówno dla globalnych, międzynarodowych korporacji (UPC, Tele2, Metlife), jak i dla rodzimych „gigantów” (Netia, Arteria). Związany z rynkiem telemarketingu i sprzedaży bezpośredniej od początku swojej kariery. Uczestniczył w rozwoju wielu projektów (Pracuj.pl, Via czy GG). Jest jednym z pomysłodawców pierwszej polskiej telewizji internetowej (PinoTV). Autor największej w historii polskiego telemarketingu kampanii sprzedażowej. Aktualnie zarządza jedną z największych polskich firm zajmujących się outsourcingiem i usługami call center POS Group Sp. z o. o.. Ukończył wiele szkoleń i kursów z obszaru sprzedaży i zarządzania (m. in. Sheldon Satin Associates – Sales Management, JET Group – Advanced Sales Management, etc.). Interesuje się muzyką, sportem i dobrym filmem. Jesienne i zimowe noce spędza oglądając mecze NBA. Jest pasjonatem kotów.



Sylwia Janas

Talent Advisory Leader PEGA Systems

Strateg, Change Manager, Inspirator, Trener, Coach. HR Manager z ponad 20-letnim doświadczeniem polskim i międzynarodowym (Europa, Bliski Wschód i Afryka, poziom Globalny) zdobytym w szybko rozwijających się organizacjach, takich jak Pega Systems, Electrolux, Heineken, EPAM Systems, Sheraton, Teva Pharmaceuticals. Wspiera przejście firm na wyższy poziom biznesowy w zakresie rekrutacji, efektywności organizacji, zespołów, rozwoju pracowników i komunikacji. Główne obszary specjalizacji to strategia personalna, przywództwo, zarządzanie zmianą, rozwój organizacji, komunikacja.





Monika Kolasińska

Radca prawny, Sadkowski i Wspólnicy

Specjalizuje się w prawie pracy i ubezpieczeń społecznych. Posiada bogate doświadczenie w negocjowaniu i opracowywaniu projektów umów o pracę i umów cywilnoprawnych dotyczących zatrudnienia, w tym kontraktów menadżerskich, umów zlecenia, b2b oraz dotyczących zatrudnienia pracowników tymczasowych. Opracowuje strategię i dokumenty związane z restrukturyzacją zatrudnienia oraz wprowadzaniem zmian w wewnętrzzakładowych źródłach prawa pracy, w szczególności opracowuje projekty regulaminów pracy, regulaminów wynagradzania, polityk antymobbingowych i kodeksów dobrych praktyk, regulaminów pracy zdalnej i hybrydowej. Wspiera Klientów w podejmowaniu bieżących decyzji dotyczących obszaru prawa pracy: przeprowadza audyty prawidłowości stosowanych w firmie form zatrudnienia pracowników, pomaga dobierać odpowiednie systemy i sposoby organizacji czasu pracy, adekwatne do potrzeb pracodawcy, z ramienia pracodawców uczestniczy w spotkaniach związanych z trudnymi zwolnieniami pracowników. Prowadzi bieżącą obsługę prawną agencji zatrudnienia i pracodawców użytkowników oraz firm świadczących usługi na zasadzie outsourcingu i korzystających z usług takich firm. Reprezentuje Klientów w licznych sporach przed sądami powszechnymi w sprawach z zakresu prawa pracy, a także doradza pracodawcom w trakcie kontroli przeprowadzanych przez Państwową Inspekcję Pracy oraz Zakład Ubezpieczeń Społecznych. Prowadzi otwarte i zamknięte szkolenia z zakresu prawa pracy oraz opracowuje ich autorskie programy. Autorka licznych artykułów prasowych o tematyce związanej z prawem pracy. Wyróżniona w Rankingu Legal500 w latach 2017, 2018 i 2021 jako prawnik specjalizujący się w prawie pracy.



Mateusz Ossowski

Ekspert ds. Cyberbezpieczeństwa w Barracuda Networks

Z branżą digital związany jest od 2012r. Specjalizuje się w obszarach SaaS, budując i rozwijając działy sprzedaży na rynki polskie i zagraniczne w kanałach partnerskich i bezpośrednich. Swoje doświadczenie zdobywał w takich firmach jak Niebezpiecznik.pl gdzie przeszkolił w zakresie cyberbezpieczeństwa ponad 2000 osób, Sellwise jako konsultant sprzedaży B2B, Callpage, SALESmanago, Livespace i innych. Prywatnie pasjonat nurkowania technicznego i golfa. Współpracował z takimi markami jak: Proama, PWN, Kontigo, EY, BMW, Porsche, Grupa Netsprint, Cursor (Grupa OEX), Towarzystwo Ubezpieczeń Inter Polska, Xevin Consulting, Gaspol, Shell, Eholiday, GroupeSEB, Oktawave, Telepizza, BNI, Aasa Polska, Birdcore, Michelson, Budapester, Union Investment. Współpracował przy tworzeniu strategii sprzedażowych dla klientów takich agencji jak: K2, VML, GroupM, Mec, Value Media, Cube Group, Promo Agency, Meetrics. Wielokrotnie występował z prelekcjami w Polsce i za granicą.





Łukasz Pawłyszyn

Ekspert Customer Experience | Allegro

Odpowiedzialność za obszar szkoleń, rozwój kompetencji, doskonalenie jakości CX, obsługę kanałów zdalnych, standardy jakościowe oraz tworzenie contentu edukacyjnego na temat Customer Experience i E-commerce w formacie video, webinarów, artykułów branżowych. Certyfikowany Trener - uczestnik ponad 80 warsztatów i szkoleń, uprawnienia certyfikacyjne m.in. Extended Disc, Talenty Gallupa, Odporność psychiczna MTQ48, Prosty język @Doradca, Konsultant, Mentor, Coach (ICF) - szkolenia, doradztwo, konsulting dotyczący obszarów CX, doskonalenia procesów call/contact center, zarządzania, project managementu, sprzedaży, zrealizowane w projektach prowadzonych dla firm z sektora bankowego, finansowego, outsourcingu, automotive, branży inżyniersko-budowlanej, gamingowej, kurierskiej itp. Manager - ponad 6-letnie doświadczenie na stanowiskach managerskich, zespoły od 5 do 50 osób. Wykładowca akademicki - Uniwersytet Jagielloński | Uniwersytet Warszawski. Head of Jury - Polish Contact Center Awards | Telemarketer Roku



Dawid Wójcicki

Założyciel i CEO spółki Vee SA (wcześniej Voicetel Communications)

Absolwent Informatyki i Ekonometrii na Uniwersytecie Gdańskim, doświadczony manager w firmach z branży IT, projektant oprogramowania, ale przede wszystkim 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, w którym wykazał się w roli pomysłodawcy i koordynatora rozwoju projektów internetowych do fazy spin-off. W Vee zaangażowany jest w rozwój technologii, planowanie strategii i business development. Aktywnie edukuje rynek w obszarze automatyzacji głosowej, dzieląc się swoją wiedzą i doświadczeniem na łamach mediów oraz uczestnicząc w konferencjach poświęconych nowym technologiom czy contact center. Miłośnik karate tradycyjnego.



Renata Wrona

Trenerka biznesu i rozwoju osobistego, Coach ICF

Właścicielka firmy szkoleniowej, Wykładowczyni Akademicka, Nauczycielka Mindfulness, Nauczycielka Jogi i relaksacji, Konsultantka badań Maxie DISC i Extended DISC, Autorka książek z zakresu sukcesu, rozwoju i relacji w życiu kobiety: „Szczęśliwa kobieta – rozwój, kariera, miłość”, „Marka kobiety w biznesie. Etykieta i wizerunek”.





Weronika Żemierowska

Customer Service Manager, Frista

Od 15 lat pracuje w międzynarodowym biznesie w Polsce lub za granicą. W branżach sprzedaży stacjonarnej, internetowej, podróżach, motoryzacji czy edukacji zajmowała się programem i zespołami obsługi klienta. Jej specjalizacje to usprawnianie procesów operacyjnych (Lean, Six Sigma, OKR) oraz podnoszenie jakości obsługi (automatyzacje, szkolenia, skrypty, dokumentacja), dzięki czemu może swobodnie omawiać z klientami różnych branż kompleksową tematykę biznesową i wspierać ich we wprowadzaniu i usprawnianiu procesów, projektów, spotkań i raportów.



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



Formularz rejestracji: Trendy contact center

Cena

Trendy contact center

5 kwietnia 2022, online

1895 zł netto od 2022-04-05 do 2022-04-05

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

Potwierdzam, że zapoznałam/em się z Regulaminem wydarzenia i akceptuję jego treść.

Chcę wiedzieć pierwszy i otrzymywać Newsletter Konferencje "PB" od wydawcy „Pulsu Biznesu” (Bonnier Business Polska) na zasadach określonych w „Regulaminie serwisów internetowych Bonnier Business Polska”.

Chcę być na bieżąco! Zgadzam się na otrzymywanie od wydawcy „Pulsu Biznesu” (Bonnier Business Polska) e-maili z informacjami o promocjach i ciekawych ofertach jego produktów i usług.

Chcę wiedzieć więcej! Zgadzam się, by dzwonił do mnie przedstawiciel wydawcy „Pulsu Biznesu” (Bonnier Business Polska) i informował mnie o promocjach i ciekawych ofertach jego produktów i usług.

Administratorem danych osobowych jest Bonnier Business (Polska) sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie. Dane są przetwarzane w celu organizacji konferencji oraz w celach marketingowych na podstawie odrębnie udzielonych zgód, które mogą zostać odwołane w każdej chwili. Więcej informacji na temat przetwarzania danych osobowych znajduje się w Klauzuli Informacyjnej RODO [Zobacz więcej](#)

Pieczątko i podpis



22 333 97 77



konferencje@pb.pl

(8880)

Formularz rejestracji: Trendy contact center

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



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, a w przypadku konferencji stacjonarnych także 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. Wypełnienie elektronicznego formularza zgłoszeniowego udostępnionego przez Organizatora i zamieszczonego na stronie internetowej Wydarzenia (tj. www.konferencje.pb.pl lub innej wskazanej przez Organizatora) („**Zgłoszenie**”) i zatwierdzenie Zgłoszenia poprzez aktywowanie dedykowanego przycisku „Zarejestruj z obowiązkiem zapłaty” lub pobranie, wypełnienie i odesłanie podpisanego przez osoby uprawnione (w formie papierowej lub skanem na adres e-mail Organizatora) formularza w formacie .pdf zamieszczonego na stronie internetowej Wydarzenia, jest równoznaczne z zawarciem z Organizatorem przez podmiot wskazany w Zgłoszeniu jako podmiot zgłaszający umowy, której przedmiotem jest umożliwienie osobom wskazanym w Zgłoszeniu uczestnictwa w Wydarzeniu. 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 utrwać 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. Jeśli osoba dokonująca rejestracji wyraża bądź utrzymuje wyrażone uprzednio zgody marketingowe na kontakt e-mailowy oraz telefoniczny otrzymuje 5% stałego rabatu na dokonywane przez siebie rejestracje na płatne Wydarzenia organizowane przez Organizatora i ogłaszane (oferowane) poprzez dedykowany Wydarzeniom serwis internetowy działający pod adresem: www.konferencje.pb.pl (do momentu wycofania zgód lub jednej ze zgód). Rabat ten łączy się z innymi. Weryfikacja następuje w czasie rzeczywistym na podstawie podanego w Zgłoszeniu adresu e-mail osoby zgłaszającej. Rabat naliczany jest automatycznie. Prawo do rabatu przysługuje wyłącznie osobie dokonującej rejestracji (dokonującej Zgłoszenia) i dotyczy danego Zgłoszenia bez względu na liczbę uczestników rejestrowanych przez osobę dokonującą rejestracji i uprawnioną do otrzymania rabatu.
21. Uczestnictwo w Wydarzeniu odbywającym się z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej wymaga dysponowania przez uczestnika Wydarzenia systemem teleinformatycznym spełniającym następujące minimalne wymagania techniczne:
 - 21.1.1 dostęp do Internetu,



- 21.1.2 urządzenie końcowe,
- 21.1.3 zastosowanie w niektórych przypadkach oprogramowania umożliwiającego odczytywanie plików w różnych formatach (m.in. graficznych, dźwiękowych, multimedialnych, tekstowych, wideo itp.).
22. O ile jest to niezbędne ze względu na charakter Wydarzenia odbywającego się z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, Organizator w procesie Zgłoszenia przekazuje informację o ewentualnych dodatkowych wymaganiach technicznych niezbędnych do wzięcia udziału w Wydarzeniu
23. Organizator Wydarzenia odbywającego się z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej nie ponosi odpowiedzialności za:
- 23.1.1 problemy telekomunikacyjne wywołane działaniami lub zaniechaniami osób trzecich,
- 23.1.2 niedziałanie albo wadliwe działanie wykorzystywanego przez uczestnika Wydarzenia oprogramowania firm trzecich, w tym działanie wirusów komputerowych,
- 23.1.3 niewłaściwą konfigurację sprzętu wykorzystywanego przez uczestnika Wydarzenia w celu wzięcia udziału w Wydarzeniu,
- 23.1.4 wady sprzętu komputerowego uczestnika Wydarzenia,
- 23.1.5 brak lub przerwy w dostępie do Internetu po stronie uczestnika Wydarzenia
- 23.1.6 nieprawidłową obsługę aplikacji przez uczestnika Wydarzenia,
- 23.1.7 innymi okoliczności uniemożliwiające lub utrudniające uczestnictwo w Wydarzeniu niespowodowane działaniami lub zaniechaniami Organizatora.
24. W przypadku Wydarzeń stacjonarnych za odrębnymi 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.
25. 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 695370213.
26. 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. Po dokonaniu zgłoszenia osoba, której dane w nim wskazano, zostanie poinformowana o tym kto dokonał Zgłoszenia oraz jakie dane zostały wskazane z prośbą o ich potwierdzenie.
27. 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>.
28. 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 lub żądania opuszczenia pomieszczeń, w których odbywa się Wydarzenie.
29. Niniejszy regulamin obowiązuje od chwili jego opublikowania na Stronie Wydarzenia. Organizator zastrzega sobie prawo do jego zmiany, z zastrzeżeniem że dokonane zmiany obowiązują od chwili ich przekazania do publicznej wiadomości.

