

TERMENII SI CONDITIILE DE INSCRIERE LA CURSURI *LIVE*: *VIDEOCONFERINTA sau LA SALA*

Site-ul <https://cursuri.ciseo.ro> este un **calendar online** in care sunt prezentate data, preturile, facilitatile si toate beneficiile **cursurilor LIVE organizate in sistem deschis publicului (OPEN)** pe care **CISEO® Agentia pentru Certificare & Implementare Standarde Europene in Organizatii** (CISEO Registrar SRL) le promoveaza.

Cursurile OPEN (deschise publicului) sunt livrate in format **LIVE – VIDEOCONFERINTA sau LA SALA DE CURS**, pentru diverse standarde internationale si cu diverse tipuri de recunoastere sau acreditare, nationala sau internationala.

Scopul acestui catalog online este de a **facilita accesul la informatii complete si actualizate**, precum si de a **eficientiza procesul de inscriere la curs**.

In acest document veti gasi informatii despre termenii si conditiile de inscriere la cursurile CISEO.

NOTA:

Pentru a naviga mai usor prin continut, deschide documentul in **Adobe Reader**. Din bara de meniu da click pe **Vizualizare ➤ Afisare/Ascundere ➤ Panou de navigare ➤ Semne de carte** si vei vizualiza toate capitolele si subcapitolele fisierului, avand apoi posibilitatea sa le accesezi direct.

CUPRINS

A. PASII DE INSCRIERE LA CURSURILE CISEO	3
A1. CREEAZA-TI CONTUL TAU IN CATALOG sau INTRA IN CONTUL TAU:	3
A2. OBTINE OFERTA PENTRU CURSURI:	3
A3. FINALIZEAZA INSCRIEREA LA CURS	3
A3.1 COMPLETAREA SI TRANSMITEREA FORMULARULUI DE INSCRIERE	3
A3.2 PRIMIREA PROFORMEI	4
A3.3 ACHITAREA PRETULUI CURSULUI IN CONTUL MENTIONAT IN PROFORMA	4
A3.4 CONFIRMAREA ACHITARII PRETULUI CURSULUI	4
A3.5 INSCRIERE FINALIZATA	4
B. FORMULARUL DE INSCRIERE	5
B.1 DE UNDE OBTIN FORMULARUL DE INSCRIERE?	5
B.2 CE TIP DE FORMULAR DE INSCRIERE SA ALEG?	5
B.3 CUM SE COMPLETEAZA SI SE TRIMITE ACORDUL DE PARTICIPARE LA CURS?	5
C. PROGRAMAREA CURSURILOR SI FORMAREA GRUPELOR	6
C.1 PLANIFICAREA CURSURILOR	6
C.2 NUMARUL DE CURSANTI	7
C.2 PROGRAMUL CURSURILOR	7
D. FURNIZORII DE FORMARE PROFESIONALA	7
D1. LECTORII	8
D2. SELECTIA SI CONTRACTAREA FURNIZORULUI DE FORMARE PROFESIONALA SI A LECTORILOR	8
E. LOCUL DE DESFASURARE	8
E.1 SALILE DE INSTRUIRE, FACILITATILE SI DOTARILE TEHNICE	9
F. CONDITII DE PARTICIPARE	9
F.1 CONDITII DE ACCES LA CURS	9
F.2 DOCUMENTE NECESARE	10
G. EXAMINAREA	11
H. DIPLOMELE DE ABSOLVIRE & CERTIFICATUL DE INREGISTRARE	11
H.1 DIPLOMELE DE ABSOLVIRE EMISE DE FURNIZORUL DE FORMARE PROFESIONALA	11
H.2 CERTIFICATUL DE INREGISTRARE CISEO®	11
I. PRETUL si SERVICIILE INCLUSE	12
I.1 SERVICII SI FACILITATI INCLUSE IN PRET	12
I.2 TIPURI DE TICKETE / BILETE	13
I.3 POLITICA DE REDUCERI	13
I.4 TAXA DE MODIFICARE DIPLOMA / CERTIFICAT	13
J. MODALITATI SI TERMENE DE PLATA	14
J.1 TERMEN DE PLATA	14
J.2 MODALITATEA DE PLATA	14
J.3 CONFIRMAREA PLATILOR / ACHITARII CURSULUI	15
J.4 EMITEREA FACTURILOR	15
J.5 CONDITII DE RETRAGERE	15
K. REPROGRAMAREA CURSULUI	16
L. CONFIDENTIALITATEA DATELOR	16
M. ACTUALIZAREA DATELOR SI COMUNICAREA INFORMATIILOR	17
N. EVALUAREA GRADULUI DE SATISFACTIE A CLIENTULUI	17

A. PASII DE INSCRIERE LA CURSURILE CISEO

A1. CREEAZA-TI CONTUL TAU IN CATALOG sau INTRA IN CONTUL TAU:

Inregistrarea pe site-ul <https://cursuri.ciseo.ro> presupune furnizarea unor **date complete si reale**, necesare deschiderii contului de utilizator. Furnizarea de date incomplete sau nereale conduce la neacordarea / suspendarea / anularea de catre CISEO a dreptului de utilizare a site-urilor si serviciilor CISEO. Este strict interzisa divulgarea datelor contului – Utilizator si Parola – catre un tert. Utilizarea contului tau de catre o terta parte, conduce la inchiderea imediata a contului si pierderea dreptului de utilizare a acestuia.

Daca ai un cont deja creat in catalog, este necesar sa intri in contul tau aici: „[Catalogul online cursuri CISEO](#)” si apoi sa urmezi pasii de mai jos. Daca ai nevoie sa iti resetezi parola, foloseste indicatiile din [pagina de logare in catalog](#).

A2. OBTINE OFERTA PENTRU CURSURI:

Pentru transmiterea cererilor de oferta pentru cursurile CISEO si **primirea pe e-mail a ofertelor de pret** si a tuturor informatiilor necesare, este necesar sa intri pe pagina fiecarui curs dorit si sa urmezi toti pasii pana la afisarea pe ecran a confirmarii ca cererea ta a fost transmisa cu succes, iar oferta a fost generata si transmisa pe email-ul tau.

A3. FINALIZEAZA INSCRIEREA LA CURS

Finalizarea procesului de inscriere la curs se face doar dupa transmiterea **“Acordului Ferm de Participare la CURSURI” semnat (si stampilat, in cazul persoanelor juridice)** si a documentelor solicitate, in functie de tipul cursului, precum si achitarii taxei cursului in baza proformei emise de CISEO, conform indicatiilor primite pe e-mail.

A3.1 COMPLETAREA SI TRANSMITEREA FORMULARULUI DE INSCRIERE

In formularele online iti sunt solicitate doar date sumare si nu date complete de identificare. Pentru inscrierea la curs, este necesar sa ne trimiti documentul oficial denumit **“Acord Ferm de Participare la CURSURI”**. Acest acord tine loc de contract simplificat.

Formularul poate fi descarcat de aici: <https://ciseo.ro/acord-cursuri-ciseo/> In cazul in care link-ul de mai sus nu poate fi accesat direct, te rugam sa-l copiezi direct in browserul de internet si sa dai Enter. Vezi aici [“Cum se completeaza si se trimite Acordul de Participare la curs?”](#)

“Acordul Ferm de Participare la CURSURI” completat si semnat se trimite pe adresa email cursuri@ciseo.ro

In cazul companiilor mari, este posibil sa fie necesar si un contract detaliat. Te rugam sa ne anunti daca departamentul de contabilitate din compania ta solicita si un contract. Indiferent daca va fi necesar sau nu un contract, acordul de participare este obligatoriu, pentru ca acesta contine datele oficiale de inscriere ale fiecarui participant si confirmarea top managementului companiei.

Nota:

Formularul se poate trimite pe email fara a trece obligatoriu prin pasul 2 de mai sus (trimiterea cererii si primirea ofertei de pret pe email; toate conditiile – pret, data, prezentare cursuri - pot fi vizualizate direct dupa logare in catalog). Dupa ce te-ai logat in contul tau si ai vizualizat detaliile cursului, poti sa descarci direct Acordul de participare si sa-l transmitsi pe adresa email cursuri@ciseo.ro

Dupa ce ne vei trimite acordul tau oficial de participare, vom confirma pe e-mail primirea documentului sau un reprezentant CISEO te va contacta telefonic pentru confirmarea datelor.

Daca nu primești aceasta confirmare de la un reprezentant CISEO in maxim 24 ore, este obligatoriu sa ne contactezi telefonic la nr. 0727963012 pentru a verifica daca documentul transmis a ajuns la noi.

A3.2 PRIMIREA PROFORMEI

Proformele emise din catalog se genereaza automat si se transmit impreuna cu oferta PDF.

Plata pentru cursurile LIVE se face numai **DUPA ce se confirma in scris, pe e-mail, data de incepere si sustinerea cursului.**

A3.3 ACHITAREA PRETULUI CURSULUI IN CONTUL MENTIONAT IN PROFORMA

Dupa confirmarea in scris, pe e-mail, a datei exacte a cursului, valoarea integrala se achita cu minim 5 zile inainte de data inceperii cursului, altfel procesul de inscriere nu poate fi considerat finalizat. Detaliile legate de modalitatea de plata, conditii de retragere si returnarea taxei sunt descrise la sectiunea **“MODALITATEA DE PLATA”**.

A3.4 CONFIRMAREA ACHITARII PRETULUI CURSULUI

Dupa efectuarea platii, beneficiarul/cursantul are obligatia sa ne transmita pe adresa e-mail cursuri@ciseo.ro confirmarea ca a achitat pretul cursului, conform proformei primite.

Nota: In cazul in care nu ne vei instiinta ca ai efectuat plata, nu iti vom putea asigura locul la curs. In cazul cursurilor autorizate COD COR ANC/IRCA/ISCIR, va fi necesar sa ne transmitsi documentele suplimentare mentionate la sectiunea **“CONDITII DE PARTICIPARE”**

A3.5 INSCRIERE FINALIZATA

Te rugam sa tii cont de faptul ca numai dupa confirmarea platii integrale, participarea ta este asigurata, iar noi te vom tine la curent cu toate detaliile organizatorice.

B. FORMULARUL DE INSCRIERE

“ACORD FERM DE PARTICIPARE LA CURSURI” (CONTRACT IN FORMA SIMPLIFICATA)

B.1 DE UNDE OBTIN FORMULARUL DE INSCRIERE?

Formularul **“Acord Ferm de Participare la CURSURI”** poate fi descarcat din e-mailul primit din catalog, ce contine oferta / detaliile cursului solicitat, sau, in cazul in care intampini dificultati, il poti descarca direct de la acest link: <https://ciseo.ro/acord-cursuri-ciseo/>. In cazul in care link-ul de mai sus nu poate fi accesat direct, te rugam sa-l copiezi direct in browserul de internet.

B.2 CE TIP DE FORMULAR DE INSCRIERE SA ALEG?

Selecteaza tipul de formular potrivit in cazul tau, in functie de tipul participarii tale:

- daca doresti sa participi la curs in calitate de persoana fizica si factura sa se emita pe numele tau, descarca formularul **“Acord Ferm de Participare la CURSURI pentru PERSOANE FIZICE”**.
- daca doresti sa participi la curs trimis de Compania / Persoana Juridica pentru care lucrezi sau faci inscrierea pentru mai multi colegi din echipa ta, iar factura se va emite pe societate, descarca formularul **“Acord Ferm de Participare la CURSURI pentru COMPANII/PERSOANE JURIDICE”**.

B.3 CUM SE COMPLETEAZA SI SE TRIMITE ACORDUL DE PARTICIPARE LA CURS?

Documentul oficial de inscriere la curs este formularul **“Acord Ferm de Participare la CURSURI”** completat si semnat de participant (in cazul persoanelor fizice) sau semnat de reprezentantul legal si stampilat (in cazul companiilor/persoanelor juridice). *In cazul companiilor / persoanelor juridice, se poate opta pentru completarea datelor cursantilor in anexe la Acord, conform mentiunilor din acest document.*

Acesta se completeaza astfel:

- **“Acordul de participare la curs pentru PERSOANE FIZICE”** trebuie completat integral cu datele complete ale participantului la curs, care vor fi mentionate si pe diploma, si cu datele de facturare, apoi semnat de persoana fizica ce participa la curs si achita taxa de participare.
- **“Acordul de participare la curs pentru COMPANII/PERSOANE JURIDICE”** trebuie completat integral cu datele de facturare si datele complete ale fiecarui participant la curs, **stampilat si semnat doar de Reprezentantul Legal al Companiei / Persoanei Juridice (Administrator sau Manager General sau alt reprezentant legal cu drept de semnatura)**. *Daca se opteaza pentru completarea datelor cursantilor in Anexe la Acord, acestea se completeaza si se semneaza conform indicatiilor din fiecare tip de Anexa.*

Te rugam sa acorzi atentie deosebita introducerii acestor date pentru ca in baza lor se va emite atat factura, cat si diploma.

In formularele completate *online* sunt solicitate doar date sumare si nu date complete de identificare.

In formularul de inscriere **“Acord Ferm de Participare la CURSURI”** datele participantilor **trebuie completate citet/lizibil, integral si corect.**

*Numele fiecarui cursant se scrie complet (nume si toate prenumele), **cu diacritice**, conform datelor din CI. Numele cursantului si data nasterii & locul nasterii (in unele cazuri, in functie de curs) apar pe diploma/certificatul final.*

Domiciliul (localitatea sau adresa completa, dupa caz) este necesar pentru identificarea cursantului.

Adresa email si numarul de telefon sunt necesare pentru primirea accesului la curs si alte comunicari.

Functia este necesara pentru cunoasterea experientei si nivelului de pregatire a cursantului participant la curs.

Daca pentru anumite cursuri vor fi necesare alte date, acestea se vor solicita direct cursantilor de catre furnizorii de formare profesionala.

Corectitudinea datelor cursantilor sunt in responsabilitatea persoanei fizice/persoanei juridice (angajatorului)/ persoanei care a completat formularul.

Pentru corectarea/modificarea diplomei se percepe taxa pentru fiecare cursant conform sectiunii **TAXA DE MODIFICARE DIPLOMA / CERTIFICAT din prezentul document.**

Datele furnizate in Acord si Anexele sale vor fi utilizate pentru completarea altor documente oficiale (Formularul de participare/ Contractul de prestari servicii, Factura proforma, Factura fiscala, Diploma/Certificatul de absolvire). Furnizarea de date incomplete sau nereale conduce la neacordarea / suspendarea / anularea de catre CISEO a dreptului de utilizare a Site-urilor si Serviciilor CISEO.

Acest document oficial – **“Acord Ferm de Participare la CURSURI”** cu Anexele sale care fac parte integranta din acesta - tine loc de contract si contine drepturile si obligatiile legale ce trebuie respectate in relatia comerciala dintre parti. Dupa semnarea acestuia, taxele de curs sunt obligatii de plata in conditiile mentionate in acest document.

In cazul in care va fi necesar (de exemplu, departamentul de contabilitate din compania ta solicita si un contract), vom putea furniza si un contract de prestari servicii. Este obligatoriu sa ne anunti aceasta solicitare in timp util (cu minim 10 zile inainte de data cursului). Indiferent daca va fi necesar sau nu un alt tip de contract, acordul de participare este obligatoriu, pentru ca acesta contine datele oficiale de inscriere ale fiecarui participant si confirmarea/aprobarea top managementului companiei.

C. PROGRAMAREA CURSURILOR SI FORMAREA GRUPELOR

C.1 PLANIFICAREA CURSURILOR

Calendarul evenimentelor/cursurilor planificate este publicat in catalog in cadrul categoriilor sau in pagina cursului / produsului sau poate fi accesat incepand de la sectiunea **Calendar si Preturi**.

In cazul in care pentru un anumit curs se formeaza grupa minima pentru o data anterioara celei planificate, cursul se poate tine mai devreme cu acordul participantilor. In cazul in care nu se formeaza grupa minima pentru data planificata in calendar, cursul se va reprograma pentru o data ulterioara, conform sectiunii [REPROGRAMAREA CURSURILOR](#).

C.2 NUMARUL DE CURSANTI

Grupele se formeaza cu un numar minim de cursanti care variaza in functie de tipul cursului, formator, modul de organizare a cursului etc.

Numarul maxim de cursanti dintr-o grupa se stabileste pentru fiecare curs si grupa in parte, in functie de situatie, de formator si alte conditii necesare pentru buna desfasurare a cursului.

C.2 PROGRAMUL CURSURILOR

Daca nu se mentioneaza altfel in pagina de prezentare a cursului, programul zilnic este de la ora 09:00 la ora 17:00, cu pauze.

Prezenta este obligatorie. Cursurile de la care se absenteaza nu pot fi recuperate, iar cursantii care absenteaza nu pot fi acceptati pentru sustinerea examenului.

Nu se vor returna sumele achitate de cursantii care absenteaza sau care nu promoveaza examenul.

D. FURNIZORII DE FORMARE PROFESIONALA

Cursurile sunt sustinute de Furnizori de formare profesionala / traineri de renume, Organisme de Certificare nationale sau internationale, parte din grupuri multinationale cu multiple acreditari, nationale si internationale, companii nationale/internationale sau lectori de renume.

Suportul de curs si toate materialele prezentate si transmise catre cursanti sunt proprietatea furnizorilor de formare profesionala / lectorilor.

Este interzisa copierea, distribuirea si utilizarea sub orice alta forma / in orice alt scop a suportului de curs si a oricaror alte materiale primite de cursant. Acestea sunt destinate strict cursantului inscris la curs, cu scopul de a fi folosite pentru instruire in timpul cursului.

Beneficiarul si cursantii sunt responsabili / raspund pentru orice incalcare a drepturilor de proprietate intelectuala, drepturilor de autor sau a oricaror alte drepturi legale ale furnizorilor de formare profesionala, lectorilor si ale CISEO Registrar SRL.

D1. LECTORII

Cursurile sunt livrate de lectori cu vasta experienta profesionala, atat ca traineri, cat si ca auditori externi, de terta parte, la nivel national si international. Furnizorul de formare profesionala contractat este responsabil cu asigurarea lectorului la cursul selectat de participant.

Lectorii cursurilor pentru standardele internationale, emise de ISO sau de alte organizatii internationale, au o bogata experienta atat in calitate de traineri pentru furnizori de formare profesionala de top, Organisme de Certificare acreditate, companii nationale si internationale, cat si in efectuarea auditurilor de prima parte, de secunda parte si de terta parte, in calitate de auditori interni si externi ai Sistemelor de Management implementate in cadrul companiilor de orice dimensiune si din orice domeniu de activitate.

Lectorii pentru cursurile IRCA sunt Lead Auditori, certificati IRCA – Registrul International al Auditorilor Certificati, auditori de terta parte si sefi ai echipelor de audit din cadrul Organismelor de Certificare acreditate, companii multinationale.

Lectorii pentru cursurile ANC si ISCIR au o vasta experienta practica si pedagogica in activitatea de formare profesionala a adultilor, atestati.

Lectorii pentru cursurile Soft Skills sunt traineri seniori, certificati, experti in comunicare, rezolvarea conflictelor, managementul echipelor, leadership si coaching, cu peste 9000 de ore de training, in sesiuni individuale sau in echipa, pentru clienti din diverse domenii de activitate, companii nationale si internationale.

D2. SELECTIA SI CONTRACTAREA FURNIZORULUI DE FORMARE PROFESIONALA SI A LECTORILOR

Cum se stabileste Formatorul care va sustine cursul?

Intre CISEO si partenerii sai (furnizori de Formare Profesionala) exista un contract cadru sau un acord de colaborare.

In functie de fiecare tip de curs in parte si grupa minima formata, se stabileste si se contracteaza furnizorul de formare profesionala si lectorul.

Selectia Formatorului se face in functie de tipul cursului si disponibilitatea lectorilor in perioada agreata.

E. LOCUL DE DESFASURARE

Cursurile deschise publicului (OPEN) pot fi organizate LIVE – in format VIDEOCONFERINTA sau la SALA DE CURS.

„LIVE” inseamna curs cu prezenta in direct a lectorilor si cursantilor.

„VIDEOCONFERINTA” inseamna curs cu prezenta pe internet, in sistem videoconferinta, atat a lectorilor cat si a cursantilor.

„LA SALA” inseamna curs cu prezenta fizica, in sala de curs, atat a lectorilor cat si a cursantilor.

In functie de tipul cursului (open sau in-house) si de conditiile negociate, sala de curs poate fi:

- *in cazul cursurilor open (deschise publicului) la sediul furnizorului de formare profesionala sau inchiriata de acesta,*
- *in cazul cursurilor private / in house, la sediul Beneficiarului cursului sau inchiriata de acesta, conform conditiilor negociate si stabilite de comun acord (numar minim de cursanti, localitate, formator etc.).*

E.1 SALILE DE INSTRUIRE, FACILITATILE SI DOTARILE TEHNICE

In cazul cursurilor LIVE – LA SALA in sistem OPEN (deschise publicului), salile de curs pot fi la sediul furnizorilor de formare profesionala sau pot fi inchiriate.

Toti furnizorii cursurilor open, organizate la sala, sunt responsabili cu asigurarea conditiilor tehnice sau a salilor de curs dotate adecvat unei instruii optime, iluminate natural, cu posibilitate de realizare de videoproiectii in conditii optime, aer conditionat, acces internet, acces la masa de pranz, cafea/ceai (in cazul cursurilor organizate la sala), documentatia asigurata cursantilor etc.

In cazul cursurilor LIVE – LA SALA, in sistem IN HOUSE (privat), responsabilitatile de mai sus ii revin Beneficiarului cursului care stabileste sala de curs (la sediul acestuia sau inchiriata).

Pentru cursurile live - videoconferinta, este necesar ca fiecare cursant sa se asigure ca are acces la calculator si o conexiune stabila de internet. Nu este necesara deplasarea si cazarea cursantilor, insa fiecare cursant trebuie sa aiba sau sa se asigure ca obtine in timp util cunostintele tehnice minime necesare pentru participarea la curs in conditii optime.

F. CONDITII DE PARTICIPARE

F.1 CONDITII DE ACCES LA CURS

Pentru cursurile de formare Auditor/ Auditor Extern / Auditor Sef, Auditor Intern, Specialist, Manager este **recomandat** sa cunoasteti **cerintele standardului** international pentru care va inscrieti la curs.

In cazul in care nu ati interactionat anterior cu standardele internationale, puteti opta pentru [Cursurile de BAZA/CERINTE](#).

Unele cursuri de Auditor/Specialist/Manager contin si un modul care explica cerintele standardului.

Pentru cursurile acreditate IRCA – este **recomandat** sa fi avut activitate in domeniul specific standardului, sa cunoasteti cerintele standardului si tehnicile de audit, sa fi avut anterior activitate ca auditor extern – de secunda / terta parte. **Acestea nu sunt conditii obligatorii, dar sunt recomandari pentru buna desfasurare a cursului si trecerea cu succes a examenului.**

Pentru participarea la cursurile acreditate cu COD COR - Autoritatea Nationala pentru Calificari (ANC), studiile superioare sunt obligatorii, precum si experienta in domeniu (in functie de curs/standardul ocupational), fiind necesar sa anexati documentele mentionate mai jos.

Pentru participarea la cursurile autorizate de catre ISCIR, studiile minime sau medii sau superioare tehnice sunt obligatorii (in functie de curs) si va fi necesar sa anexati documentele mentionate mai jos.

F.2 DOCUMENTE NECESARE

Documentele obligatorii care trebuie transmise pe e-mail la adresa cursuri@ciseo.ro sunt:

Pentru toate cursurile:

1. **“Acord Ferm de Participare la CURSURI”** – completat cu datele de facturare, datele participantului/participantilor, semnat si stampilat. Vezi aici [Cum se completeaza “Acord Ferm de Participare la CURSURI”](#).
2. **Anexele / formularele cu DATELE CURSANTILOR**, in cazul companiilor / persoanelor juridice care opteaza pentru completarea datelor participantilor la curs in Anexa la Acord, in loc sa fie completate direct in rubricile din Acord. Acestea se completeaza si semneaza conform indicatiilor din fiecare tip de document.
3. Copie CI participanti si/sau alte documente de identificare (cu poza) pentru identificarea cursantilor, pentru unele cursuri/situatii/cazuri.
4. Alte formulare, declaratii si documente precum diplome de studii, CV, adrese/adeverinte pentru experienta in domeniu etc., pentru unele cursuri, conform procedurilor furnizorilor de formare profesionala.

Documentele de la punctele 2, 3, 4 si 5 de mai sus se vor solicita punctual, ulterior inscrierii, doar daca este cazul.

Pentru cursurile autorizate cu COD COR Autoritatea Nationala pentru Calificari (ANC), va rugam sa anexati urmatoarele documente:

1. **“Acord Ferm de Participare la CURSURI”**– completat cu datele de facturare, datele participantului/participantilor, semnat si stampilat. Vezi aici [Cum se completeaza “Acord Ferm de Participare la CURSURI”](#).
2. **Anexele / formularele cu DATELE CURSANTILOR**, in cazul companiilor / persoanelor juridice care opteaza pentru completarea datelor participantilor la curs in Anexa la Acord, in loc sa fie

completate direct in rubricile din Acord. Acestea se completeaza si semneaza conform indicatiilor din fiecare tip de document.

3. Copie CI participanti.
4. Copie certificat nastere,
5. Copie certificat casatorie,
6. Copie certificat divort (daca este cazul),
7. Copie ultima diploma de studii sau adeverinta.
8. Copie diploma/ certificat care sa ateste competentele solicitate de standardul ocupational, conform specificatiilor pentru fiecare curs in parte.

G. EXAMINAREA

Performanta fiecarui cursant este evaluata in functie de sarcini, discutii, prezentari, contributi personale, sarcini indeplinite, gestionarea optima a timpului si punctualitate, pe tot parcursul cursului.

La finalul cursului / in ultima zi de curs, participantii vor sustine examenul final din tematica prezentata la curs, cerintele standardelor, ghiduri si subiectele predate de lector.

Participantii care promoveaza examenul final vor primi certificatul / diploma de absolvire.

Cursantii care nu promoveaza examenul vor putea sa participe la o sesiune de reexaminare, gratuita sau contra cost, in functie de curs si conditiile furnizorului de formare profesionala.

H. DIPLOMELE DE ABSOLVIRE & CERTIFICATUL DE INREGISTRARE

H.1 DIPLOMELE DE ABSOLVIRE EMISE DE FURNIZORUL DE FORMARE PROFESIONALA

Fiecare absolvent care promoveaza examenul final va primi **diploma/certificatul care atesta absolvirea** cu succes a cursului / trecerea cu succes a examinarii, **emisa de furnizorul de formare profesionala**.

Diplomele/certIFICATELE de absolvire emise de furnizorii de formare profesionala sunt acreditate sau recunoscute la nivel national sau international, in functie de fiecare tip de curs in parte. Diploma/certificatul de absolvire detine acreditariile specifice tipului de curs urmat de cursant.

In cazul cursurilor acreditate cu cod COR ANC (Autoritatea Nationala de Calificari), diploma este acreditata de Ministerul Muncii. Suplimentul descriptiv este emis de catre furnizorul de formare profesionala.

H.2 CERTIFICATUL DE INREGISTRARE CISEO®

Certificatul de inregistrare in REGISTRUL „TRAINING & CERTIFICARE PERSONAL” powered by CISEO® este un document oficial care se emite de catre CISEO® Agentia pentru Certificare & Implementare Standarde Europene in Organizatii pentru cursantii care au finalizat cu succes cursurile din portofoliul CISEO si care au obtinut Diploma de Absolvire emisa de Organismul de Certificare / Furnizorul de Formare Profesionala.

Certificatul de inregistrare in REGISTRUL „TRAINING & CERTIFICARE PERSONAL” powered by CISEO® aduce cursantilor un plus de prestigiu in domeniu, atestand finalizarea unor cursuri cu un continut consistent, de inalta calitate, ce cuprinde cunostinte teoretice & practice verificate si certificate de furnizori de formare profesionala ce detin o vasta experienta si competenta in domeniul bunelor practici in afaceri / standardelor internationale.

I. PRETUL si SERVICIILE INCLUSE

I.1 SERVICII SI FACILITATI INCLUSE IN PRET

Pretul este stabilit pentru fiecare curs in parte si prezentat in pagina cursului din catalog. Acesta difera in functie de furnizorul de formare profesionala, serviciile incluse, lectorul, tipul cursului, tipul acreditarii etc.

Serviciile si facilitatile incluse in pretul cursului sunt mentionate in pagina fiecarui curs.

In general, pretul unui curs LIVE include:

- **Prestatia lectorului**
- **Suportul de curs**
- **Sustinerea examenului**
- **Certificatul de absolvire (Diploma)**

Preturile afisate pe site sunt in LEI. Se aplica **21% TVA**, daca nu se precizeaza altfel in conditiile cursului respectiv.

*Se aplica preturi preferentiale (reduse) in functie de **Profilul solicitantului: Client Fidel, Cursant Fidel, Angajat al Clientului Fidel, Partener CISEO si Utilizator Catalog** <https://cursuri.ciseo.ro>, dupa cum este definit in Politica de Reduceri si Bonusuri CISEO.*

Pretul final se calculeaza conform Ofertei, Proformei si Politicii de reduceri si bonusuri valabila la data inscrierii si disponibila aici: <https://cursuri.ciseo.ro/politica-de-reduceri-bonusuri/>

In cazul cursurilor organizate la sala de curs, facilitatile precum masa de pranz si protocolul – cafea/ceai pentru intreaga perioada de desfasurare a cursului sunt mentionate suplimentar in oferta PDF sau pe e-mail.

Cursurile live – in format videoconferinta includ facilitati precum programe software, resurse tehnice, resurse umane etc. care ofera suport permanent si faciliteaza sustinerea cursurilor.

Preturile si politica de reduceri pentru cursurile organizate in-house (la sediul organizatiei - client sau exclusiv pentru cursanti dintr-o organizatie) sunt diferite, de aceea va rugam sa contactati direct Echipa CISEO: 0727963012 / office@ciseo.ro pentru orice solicitare de acest tip.

I.2 TIPURI DE TICKETE / BILETE

Sunt disponibile doua **categorii** de tickete/bilete, acestea fiind prezentate in detaliu in pagina fiecarui curs:

1. **TICKETELE pentru cursurile organizate in sistem open: live – videoconferinta sau la sala de curs** care pot fi accesate/adaugate in oferta din pagina fiecarui curs.
2. **BILETE pentru participarea la seminarii, workshop-uri sau evenimente de business din categoria “Evenimente dedicate companiilor si profesionistilor ce ofera calitate”**. Pretul pentru acest tip de bilet se calculeaza diferit si nu intra sub incidenta termenilor si conditiilor de inscriere la cursuri sau a politicii de reduceri & bonusuri CISEO.

I.3 POLITICA DE REDUCERI

Fiecare cursant poate beneficia de discount-uri si bonusuri daca sunt indeplinite conditiile Politicii de reduceri si bonusuri CISEO.

Pentru acestea va rugam sa consultati: <https://cursuri.ciseo.ro/politica-de-reduceri-bonusuri/>

Pentru a beneficia de reducere, alege cuponul de reducere care se aplica in cazul tau. Daca atunci cand ai trimis cererea de oferta online nu ai completat corect cuponul de reducere ales, vei putea sa soliciți discountul care se aplica in cazul tau atunci cand trimiti **“Acordul ferm de Participare la CURSURI”**.

Reducerile pot fi accesate la data inscrierii. Dupa plata si emiterea facturii fiscale, nu va mai fi posibila efectuarea niciunei reduceri.

Preturile si politica de reduceri pentru cursurile organizate in-house (la sediul organizatiei - client sau exclusiv pentru cursanti dintr-o organizatie) sunt diferite, de aceea va rugam sa contactati direct Echipa CISEO: 0727963012 / office@ciseo.ro pentru orice solicitare de acest tip.

I.4 TAXA DE MODIFICARE DIPLOMA / CERTIFICAT

Pentru corectarea/modificarea diplomei/certificatului se percepe taxa de 50 EUR plus TVA, daca eroarea a fost din cauza documentelor de inscriere (Acord si Anexe) completate eronat. In cazul in care formatorul percepe o taxa mai mare, se va achita taxa stabilita de acesta.

J. MODALITATI SI TERMENE DE PLATA

J.1 TERMEN DE PLATA

Cand se face plata cursului?

Proformele emise din catalog se genereaza automat la data cererii si se transmit impreuna cu oferta PDF.

Plata pentru cursurile LIVE se face numai DUPA ce se confirma in scris, pe e-mail, data de incepere si sustinerea cursului. Nu se returneaza sumele achitate INAINTE de a primi in scris de la CISEO REGISTRAR SRL, pe e-mail, confirmarea datei exacte de incepere a unui curs.

Valoarea integrala a cursului trebuie sa fie achitata cu minim 5 – 7 zile inainte de data de incepere a cursului.

Se poate achita in mai multe transe?

Da, numai in cazul persoanelor juridice care achita contravaloarea taxei de participare pentru minim patru (4) – cinci (5) participanti si doresc stabilirea unui grafic de plati in doua – trei transe: cu cel putin 10 zile inainte de inceperea cursului se poate semna un contract de prestari servicii in care se va stabili achitarea

unei transe la data inscrierii / semnarii contractului, iar diferenta de plata se va putea achita dupa finalizarea cursului, dar inainte de data emiterii si transmiterii diplomelor.

Facturile pentru inscrierea la cursurile CISEO sunt emise de catre CISEO REGISTRAR SRL.

Plata aferenta cursurilor la care s-a facut inscrierea se va face in baza facturii proforma emise si transmise de CISEO REGISTRAR SRL.

Cursantul are obligatia de a ne instiinta pe email imediat ce factura a fost achitata. Inscrierea la curs nu este asigurata fara primirea confirmarii platii. Reducerile mentionate in Politica de reduceri se aplica dupa ce au fost confirmate de CISEO REGISTRAR SRL.

J.2 MODALITATEA DE PLATA

Cum se face plata?

Plata se face in RON in contul bancar mentionat in factura emisa de CISEO REGISTRAR SRL, prin transfer bancar / Ordin de Plata sau depunere numerar in contul bancar.

Se accepta si plati in numerar?

Nu se accepta plati cash (cu numerar) de la persoane fizice.

Se accepta plati la fata locului, la data inceperii cursului?

Nu se accepta plati la fata locului.

Se accepta plata cu cardul la fata locului?

Nu se accepta plata cu cardul. Plata trebuie facuta, direct sau prin internet banking, in contul bancar in RON mentionat pe factura.

Se accepta plata in EUR sau in alta valuta?

Platile in valuta pe teritoriul Romaniei se supun legislatiei actuale din Romania.

J.3 CONFIRMAREA PLATILOR / ACHITARII CURSULUI

Dupa efectuarea platii, este obligatoriu sa ne trimiti si pe e-mail, la adresa cursuri@ciseo.ro, confirmarea ta ca ai achitat pretul cursului. Inscrierea participantilor la curs este finalizata doar dupa confirmarea achitarii proformei si transmiterea tuturor documentelor necesare.

Cand trebuie sa trimit confirmarea platii cursului?

Dupa efectuarea platii, participantul la curs sau reprezentantul legal al companiei are obligatia sa trimita la adresa e-mail cursuri@ciseo.ro confirmarea sumelor achitate. Inscrierea la curs nu este asigurata fara primirea confirmarii platii.

J.4 EMITEREA FACTURILOR

Cine si cand emite facturile?

Proformele in care sunt mentionate sumele de achitat (calculate conform datelor si cupoanelor de reducere introduse de solicitant) se emit de catre CISEO REGISTRAR SRL direct din catalogul <https://cursuri.ciseo.ro>, automat dupa primirea cererii de oferta.

Facturile *fiscale* se emit dupa incasarea pretului cursului, cu exceptia cazului in care o anumita organizatie nu poate face plati in baza unei facturi proforma. In facturile fiscale se mentioneaza datele de facturare completate in „**Acordul ferm de participare la curs**”.

J.5 CONDITII DE RETRAGERE

Ce se intampla daca ma inscriu si nu mai particip la curs?

Daca doresti sa te retragi de la curs din cauza unor situatii imprevizibile, vei avea posibilitatea sa te inscrii la grupa urmatoare. Vom putea acorda aceasta facilitate numai in cazul in care sunt suficienti cursanti pentru sustinerea cursului de la care te retragi.

K. REPROGRAMAREA CURSULUI

Ce se intampla daca m-am inscris si acesta se reprogrameaza?

Dupa formarea grupei minime necesare, confirmam cursul **in scris, pe e-mail**, cu toti participantii care ne-au trimis anterior Acordul semnat.

Totusi, daca vom fi in situatia exceptionala de a reprograma un curs dupa confirmarea acestuia, vom informa, inainte de data inceperii cursului, participantii inscrisi.

In cazul in care cursul este reprogramat, se poate opta de catre beneficiar/cursant fie pentru restituirea integrala a taxei de curs platita, fie pentru participarea la urmatoarea sesiune a aceluasi curs sau a unui curs similar.

Ce se intampla daca nu se intruneste numarul minim de participanti care au achitat integral inainte de data planificata pentru inceperea cursului?

Daca nu se intruneste numarul minim de participanti care au achitat integral inainte de data planificata pentru inceperea cursului, acesta va fi reprogramat la o data ulterioara.

L. CONFIDENTIALITATEA DATELOR

Prin crearea contului in catalog si inscrierea la curs iti dai acordul ca CISEO sa colecteze si sa proceseze aceste informatii pentru scopurile precizate mai sus, care pot implica transferul datelor tale catre partenerii CISEO. Datele cu caracter personal furnizate pentru intocmirea Facturii proforme, Facturii fiscale, deschiderea contului si completarea Certificatului de absolvire / Diplomei au caracter confidential si sunt utilizate cu respectarea legii.

Politicile noastre privind confidentialitatea si protectia datelor tale cu caracter personal sunt disponibile aici: <https://ciseo.ro/protectia-datelor/>

Prin crearea contului, transmiterea acordului de participare la cursuri si utilizarea site-urilor CISEO, inclusiv a catalogului <https://cursuri.ciseo.ro>, Beneficiarul / cursantii isi dau acordul pentru prelucrarea datelor si pentru Politicile noastre privind confidentialitatea si protectia datelor cu caracter personal.

Informare GDPR privind prelucrarea si protectia datelor: Te informam ca datele solicitate prin formularele de creare a contului, inscriere la curs sau cererile de aplicare pentru serviciile CISEO si ale partenerilor nostri sunt datele minime necesare pentru satisfacerea cerintelor legale privind intocmirea ofertei, contractului si facturii, pentru exercitarea obiectului legitim de activitate al societatii, inclusiv pentru elaborarea documentelor cerute de ANC, ISCIR, IRCA, SAAS, APMG si alte organizatii sau organisme de certificare si/sau acreditare nationale sau internationale, sau pentru identificare in cazul eventualelor dispute juridice. Obiectul nostru de activitate nu se poate desfasura fara prelucrarea acestor date in scopurile

mentionate mai sus, iar datele tale personale pot fi utilizate in scopul contactarii in vederea oferirii de servicii de instruire, implementare si certificare.

Ne dorim sa stii ca depunem toate diligentele pentru a lua masuri in vederea stocarii si prelucrarii datelor cu caracter personal in conditii de siguranta si securitate, conform legislatiei in vigoare. Durata pastrarii acestor date este conform prevederilor legale.

Te rugam sa retii faptul ca transmiterea formularului de creare a contului sau de solicitare informatii despre cursurile CISEO presupune faptul ca se va crea un cont in catalogul CISEO de cursuri open si vei primi pe e-mail si telefon informatii si noutati despre toate cursurile si serviciile promovate de CISEO. Vei avea posibilitatea, oricand dupa trimiterea acestui formular, de a solicita retragerea acordului tau de prelucrare a datelor tale personale, printr-o cerere transmisa pe email la adresa: protectiadatelor@ciseo.ro

De asemenea, iti vei putea exercita oricand, dupa trimiterea acesui formular, urmatoarele drepturi: dreptul de a fi informat, dreptul de acces, dreptul la rectificare, dreptul de stergere, dreptul de a restrictiona procesarea, dreptul la portabilitatea datelor, dreptul la obiectii, drepturi legate de luarea de decizii automatizate si de profilare.

M. ACTUALIZAREA DATELOR SI COMUNICAREA INFORMATIILOR

Toate informatiile se pot modifica in cazul in care apar schimbari in programul de curs, erori de scriere si tiparire. Vizitatorii site-ului sunt obligati sa verifice cu regularitate datele publicate online referitoare la cursurile care ii intereseaza.

Toate companiile si persoanele fizice care intra in relatie contractuala cu CISEO ca urmare a inscrierii la curs, pot primi informatii pe e-mail si telefon de la reprezentantii CISEO si de la partenerii nostri (furnizori, formatori, lectori etc.) Cu exceptia cazului in care destinatarii trimit o notificare scrisa prin care sa specifice contrariul si in conditiile in care aceasta cerinta este in limitele legale (adica nu afecteaza / nu limiteaza desfasurarea activitatii noastre in conditii legale – de exemplu cursantii trebuie sa fie contactati telefonic si pe e-mail de catre formator pentru verificarea datelor de contact, livrarea materialelor de curs, permiterea accesului la videoconferinta, transmiterea actelor etc.), acestia vor primi informatii suplimentare prin telefon sau e-mail.

N. EVALUAREA GRADULUI DE SATISFACTIE A CLIENTULUI

In formularul de feedback, completat online dupa finalizarea instruirii de catre fiecare participant la curs, se vor evalua conditiile de organizare si livrare a cursului, workshopurile, prezentarea trainerului, modul in care acesta a raspuns la intrebari si experienta sa pedagogica etc.

Citeste si:

Ghid utilizare catalog: <https://cursuri.ciseo.ro/ghid-inscriere/>

Politica de reduceri: <https://cursuri.ciseo.ro/politica-de-reduceri-bonusuri/>

Formulare de inscriere la curs: <https://ciseo.ro/acord-cursuri-ciseo/>