

PRZEWODNIK DLA KLIENTÓW GRUPY



MOMENTUM
way

Grupa MomentumWay istnieje po to, żeby wspierać człowieka i organizację w rozwoju - wierzymy, że każdy człowiek i każda organizacja ma ogromny potencjał i może osiągnąć wszystko, co sobie wyobrazi i zaplanuje.

Jesteśmy obecni w obszarze rozwoju indywidualnego, wpływamy również na rozwój firm oraz dużych organizacji. Uczymy tworzyć wielkie wizje. Szkolimy, jak stawiać cele. Pomagamy w ich realizacji. Przenosimy wyniki, przychody, jakość życia ludzi i zespołów na wyższy poziom, by przekraczali własne granice, wierzyli w swoje kompetencje, by prywatnie i zawodowo odnajdywali poczucie sensu i spełnienia.

Nasz synergia różnorodności połączona z odwagą, energią, pozytywnym nastawieniem doprowadziła nas do chwili, w której zdecydowaliśmy się powołać do życia firmę – Momentum Way. Z naszą misją i wizją pragniemy działać na szeroką skalę, by czynić ten świat lepszym miejscem do życia i działania.

Wierzymy w powodzenie naszej misji.

Już teraz zapraszamy do naszych społeczności:

Grupa FB: Liderzy To Trenerzy (Leaders Are Trainers)

Grupa FB: LOVEbrand - marka osobista i biznes online z Beatą Kapcewicz

Grupa FB: Sprzedawaj w stylu IMPRO

Grupa FB: HR jako Business Partner

Grupa FB: Mistrzowski Biznes w 90 dni

Fanpage: Beata Kapcewicz

Fanpage: Joanna Gdaniec

Fanpage: Grow Points

Fanpage: Momentum4Business

Grupa FB: Momentum4Leaders



Beata Kapcewicz

Prezes Grupy Momentum Way

SPIS TREŚCI

1. Wstęp	4
2. Prawa i obowiązki klientów	5
3. Obsługa klienta	10
4. Przygotowanie techniczne do udziału w naszych programach	15
5. Kontakt	16



1. WSTĘP

Witamy w imieniu całej naszego zespołu i Grupy Momentum Way.

Liczymy na Państwa ścisłą współpracę i wsparcie oraz oczekujemy Państwa udziału w życiu naszej organizacji oraz skupionych wokół nas społeczności.

W naszej organizacji pielęgnujemy turkusową atmosferę, w której podstawą jest wzajemne zaufanie, uczciwość i szacunek oraz zaangażowanie w to, co robimy.

Zachęcamy również do obecności podczas spotkań, webinarów, wystąpień organizowanych dla klientów oraz angażowania się w różne wyzwania i przedsięwzięcia naszej organizacji, np. wspólne pisanie książek.

Niniejszy Przewodnik dla Klientów został stworzony, by służyć Państwu - Klientom - jako dokument, w którym znajdą Państwo odpowiedzi na wiele pytań, które mogą się pojawić w trakcie naszej współpracy i podczas użytkowania naszych produktów i programów online i offline.

Został on napisany również po to, aby pomóc wszystkim członkom społeczności Momentum Way zrozumieć funkcjonowanie, wartości i cele naszej pracy.

W Przewodniku umieściliśmy większość potrzebnych Państwu informacji, a te szczególnie ważne i praktyczne wyłusciliśmy.

Mamy świadomość, że Przewodnik nie wyczerpuje tematu i mogą się pojawić pytania oraz niejasności. W związku z tym pozostajemy do Państwa dyspozycji i chętnie odpowiemy na wszystkie pytania - nasze dane kontaktowe znajdziesz w dalszej części Przewodnika.

2. PRAWA I OBOWIĄZKI KLIENTÓW

Drodzy Klienci naszych programów rozwojowych. Dbając o dobre relacje, sprawny proces sprzedażowy, szkoleniowy i obsługowy, zależy nam na tym, żebyście zapoznali się z zasadami i warunkami udziału w programach, szkoleniach, warsztatach. Poniżej przedstawimy Wam szczegółowo spisane punkty w dwóch obszarach - B2C i B2B.

Oferta programów B2C

- a) Mówca OnLine – wystąpienia biznesowe
 - b) Sprzedaż w stylu IMPRO - rewolucja w sprzedaży w niepewnych czasach
 - c) BRANDrevolution- metamorfoza Twojej marki w 2 miesiące
 - d) Leaders are Trainers(LAT) laboratorium - online
 - e) Leaders are Trainers (LAT) laboratorium - offline
 - f) Leaders are Trainers (LAT) warsztaty - offline
 - g) Leaders are Trainers (LAT) open
-
1. Nie ma możliwości przekazania prawa do uczestnictwa w Programie osobie trzeciej.
 2. Podpisanie formularza zgłoszeniowego oznacza zgodę na uczestnictwo w Programie oraz zobowiązanie do dokonania pełnej odpłatności, bez względu na to, w ilu spotkaniach weźmie się udział.
 3. Zmiana edycji programu na krócej niż 14 dni przed jego startem wiąże się z opłatą 1000 zł brutto za zmianę edycji. Bezkosztowa zmiana edycji Programu jest możliwa tylko na podstawie uzgodnień ze sprzedawcą i co najmniej 14 dni przed startem Programu.
 4. Brak udziału w poszczególnych etapach (ćwiczenia, warsztaty,

webinary) Programu nie jest podstawą do zwrotu należności (również w części).

5. Rezygnacja z uczestnictwa w części bądź całości Programu może przełożyć się na brak skuteczności, efektów oraz zrozumienia szkolenia. Tym samym uczestnik traci możliwość składania reklamacji w tym zakresie.
6. Każdy z uczestników zobowiązany jest do zapoznania się z "Przewodnikiem dla klientów grupy Momentum Way", w którym znajdują się wszelkie informacje dotyczące produktów, obsługi technicznej oraz obsługi klienta.
7. Istnieje możliwość zrealizowania płatności w stałych ratach.
8. Możliwe są trzy terminy płatności ratałnych: 5, 15 i 25 dzień miesiąca.
9. Obowiązujący system ratałny: Programy do wartości 10 000 PLN brutto - maksymalnie 8 rat; Programy powyżej 10 000 PLN brutto - maksymalnie 14 rat. Zadek w wysokości 10% wartości Programu płatny w ciągu 3 dni roboczych od wypełnienia formularza.
10. Pierwsza rata stanowi zadek na poczet zakupu szkolenia. W przypadku rezygnacji ze szkolenia zadek nie podlega zwrotowi.
11. Jeśli uczestnik płaci za szkolenie jednorazowo lub pierwsza rata jest wyższa niż 10% wartości zakupu, wówczas zadek wynosi 10% wartości zakupu i nie podlega zwrotowi.
12. Harmonogram spłat ratałnych jest integralną częścią zgłoszenia do udziału w programie. Do każdej z rat doliczone są odsetki w wysokości 5%. Pierwsza rata stanowiąca zadek wyłączona jest z naliczania odsetkowego. Rozłożenie płatności na dwie raty zwolnione jest z oprocentowania odsetkowego.

13. Organizator Programu zastrzega sobie prawo do zmiany daty rozpoczęcia Programu. W przypadku kiedy Klient nie może wziąć udziału w nowym terminie, umowa zostaje rozwiązana za porozumieniem stron, a zadatek zwrócony na konto Klienta.
14. Zgodnie z prawem konsumenckim Klient ma prawo zrezygnować z Programu w ciągu 14 dni od zakupu w Sklepie z tytułu zawarcia umowy na odległość. Prawo odstąpienia od umowy zawartej na odległość nie przysługuje podmiotom niebędącym Konsumentami (np. jednoosobowe działalności gospodarcze, spółki, instytucje, itd.).
15. Wszystkie informacje przesyłamy drogą elektroniczną na Państwa adres e-mail podany podczas zakupu.
16. Obsługa administracyjna klienta odbywa się mailowo i telefonicznie od poniedziałku do piątku w godzinach 8:00-16:00 w dni robocze z wyłączeniem świąt.
17. Obsługa posprzedażowa klienta odbywa się mailowo, telefonicznie oraz poprzez dedykowaną grupę na Facebooku w godzinach 9:00-13:00.

Oferta programów B2B

- a) HR jako Business Partner - szkolenie otwarte
 - b) Team Challenge – mTrening dla biznesu
 - c) HR SESSION - całodniowa konferencja i praktyczne warsztaty online
1. Każdy z Uczestników zobowiązany jest do zapoznania się z "Przewodnikiem dla klientów Grupy Momentum Way", w którym znajdują się wszelkie informacje dotyczące produktów, obsługi technicznej oraz obsługi klienta.

2. Wszystkie informacje przesyłamy drogą elektroniczną na Państwa adres e-mail.
3. Obsługa klienta odbywa się mailowo oraz telefonicznie.
4. Klient otrzymuje fakturę w wersji elektronicznej.
5. Warunkiem uczestnictwa jest przesłanie skanu wypełnionego formularza zgłoszeniowego e-mailem na adres: p.karasek@momentumway.com oraz dokonanie płatności.
6. Opłata powinna być dokonana na podstawie faktury, a w przypadku płatności przez sklep internetowy faktura jest wystawiana po dokonaniu płatności i przesyłana drogą elektroniczną na adres e-mail podany przy zakupie.
7. Nieobecność na szkoleniu nie stanowi podstawy do zwrotu należności za warsztaty.
8. Bezkosztowa anulacja oraz całkowity zwrot kwoty za udział w warsztatach możliwy jest po otrzymaniu pisemnej rezygnacji uczestnika, minimum 28 dni roboczych przed rozpoczęciem warsztatów. Zwrot opłaty nastąpi w ciągu 28 dni od daty otrzymania rezygnacji na konto, z którego została dokonana wpłata.
9. W przypadku rezygnacji w terminie krótszym niż 28 dni przed planowanymi warsztatami, kwota nie podlega zwrotowi. Istnieje natomiast możliwość uczestnictwa w kolejnej edycji i przeniesienia opłaty na nowy termin lub zastępstwa zgłoszonego uczestnika w wyjątkowych sytuacjach.
10. W przypadku rezygnacji na mniej niż 7 dni przed każdym zjazdem i przeniesieniem swojego udziału na inny termin uczestnik obciążony zostaje dodatkowo kosztami cateringu oraz noclegu (jeśli takiowy został dla uczestników zarezerwowany) za termin, w którym odwołuje swój udział.

11. Rezygnacja z uczestnictwa w części bądź całości Programu może przełożyć się na brak skuteczności, efektów oraz zrozumienia szkolenia. Tym samym uczestnik traci możliwość składania reklamacji w tym zakresie.
12. Zgodnie z art. 10 ustawy 2, z dnia 18 lipca 2002 roku o świadczeniu usług drogą elektroniczną klient wyraża zgodę na przesyłanie (na wskazany w zamówieniu adres e-mail) informacji dotyczących programów B2B, jak i informacji o innych produktach szkoleniowych Grupy Momentum Way.
13. Klient wyraża zgodę na przetwarzanie swoich danych osobowych dla potrzeb niezbędnych do otrzymywania informacji z firmy Momentum Way, administratorem danych jest Momentum Way, ul. Mikołaja Gomółki 2, 80-279 Gdańsk.
14. Klient podpisując formularz oświadcza, że poinformowano go o przysługującym mu prawie odwołania udzielonej zgody, co spowoduje niezwłoczne zaprzestanie przesyłania mi informacji handlowych.

Grupa Momentum Way utrzymuje się ze sprzedaży produktów i usług opłacanych bezpośrednio przez klientów. W związku z tym prosimy Państwa o regulowanie wszelkich należności w terminie, ponieważ brak środków na koncie wpływa bezpośrednio na naszą płynność w zamawianiu materiałów i destabilizuje pracę organizacji.

3. OBSŁUGA KLIENTA

Obsługa posprzedażowa klienta odbywa się mailowo, telefonicznie oraz poprzez dedykowaną grupę facebookową w godzinach 9:00-13:00.

Najczęściej pojawiające się pytania:

1. Jak podzielony jest program szkolenia online?

Program szkoleń online składa się z 3 części:

- przygotowanie do warsztatów - przez okres do 3 tygodni przed warsztatami realizowanie codziennie zadań (pomijając weekendy) w ramach zamkniętej grupy na FB
- 3 dniowe warsztaty online w godzinach 9:00 - 17:00 (18:00)
- 3 - 4 tygodni wdrożenia - co tydzień mastermind z ekspertem i wykonywanie codziennie zadań (pomijając weekendy) w ramach zamkniętej grupy na FB

Powyższy podział nie dotyczy programu LAT online.

2. W jaki sposób mogę dołączyć do zamkniętej grupy na FB, dedykowanej danej edycji programu, który kupiłem/am?

ODP.: Należy dołączyć do grona znajomych na facebooku, klikając w link, <https://www.facebook.com/karolina.wolosowska/>. W kolejnym kroku zostaniesz poproszony/a do dołączenia do konkretnej zamkniętej grupy na FB, w zależności od programu, na którym jesteś. Zaproszenie do grupy odbywa się najwcześniej na tydzień i najpóźniej na dzień przed rozpoczęciem działań na grupie.

3. W jaki sposób mogę dołączyć do zamkniętej grupy messenger, dedykowanej danej edycji programu?

ODP.: Należy dołączyć do grona znajomych na facebooku, klikając w link, <https://www.facebook.com/karolina.wolosowska/> W kolejnym kroku zostaniesz zaproszony/a do konkretnej grupy na Messenger, w zależności od programu, na którym jesteś. Zaproszenie do grupy odbywa się najwcześniej na tydzień i najpóźniej na dzień przed rozpoczęciem działań na grupie.

4. Gdzie znajdę terminy rozpoczęcia programów i wszystkich jego części (warsztatów i mastermindów)?

ODP.: Terminy rozpoczęcia szkolenia, warsztatów i terminy mastermindów zostały podane w mailu, które Pan/Pani otrzymał po zakupie szkolenia, jak również widnieje na stronie sklepu w opisie danej edycji programu.

5. W jaki sposób odbywają się zajęcia podczas szkoleń online?

ODP.: Zajęcia odbywają się zdalnie z zastosowaniem aplikacji ZOOM. Jeśli jeszcze z niej nie korzystałeś/łaś, możesz ją zainstalować wcześniej, klikając w link: <https://zoom.us/download> lub podczas pierwszego logowania zadбай o to, żeby zacząć logować się wcześniej i wówczas aplikacja zostanie zainstalowana.

Zadбай o odpowiedni internet (min 20 Mb/s, laptop lub komputer z kamerką i słuchawki z mikrofonem).

6. Czy mogę odrobić pojedynczy dzień warsztatu?

ODP.: Nie ma możliwości odrobienia ani jednego dnia warsztatów szkoleniowych. W przypadku braku możliwości udziału należy wziąć udział w warsztatach z kolejną edycją programu i ponieść opłatę za zmianę edycji.

7. Czy mogę odrobić mastermind?

ODP.: Nie ma możliwości odrobienia masterminda. Są one nagrywane i jest możliwość jego odtworzenia.

8. Kiedy otrzymam dostęp do kursu online (Marka Ty lub IMPROsprzedaż), który jest częścią składową programów?

ODP.: W ramach programu BRANDrevolution otrzymujesz dostęp do kursu Marka Ty, a w ramach programu IMPROsprzedaż do kursu online IMPROsprzedaż. Dostęp jest nadawany w ciągu 48 h po zaksięgowaniu Twojej pierwszej wpłaty.

9. Gdzie znajdę dostęp do kursu?

ODP.: Na Twój adres e-mail zostały wysłane dwa e-maile od vod@momentumway.com. Jeden z linkiem do platformy vod, a drugi z hasłem. Sprawdź również SPAM.

Jeśli nie możesz znaleźć wiadomości, wejdź na stronę www.momentumway.com i wybierz zakładkę Panel VOD. Kolejno opcję zaloguj się i wpisz swój adres e-mail. Wybierz opcję, nie pamiętam hasła. Na Twój e-mail zostanie wysłane hasło do Panel VOD. Na nim znajdziesz kurs online.

10. Jaka moja aktywność jest wymagana?

ODP.: W ramach przygotowania do warsztatów, codziennie wykonujesz zadania na zamkniętej grupie na FB – masz 24 h na wykonanie każdego zadania i należy je wykonywać w wyznaczonym czasie. Jedno zadanie zajmuję około 30-40 min czasu. Wymagana jest Twoja obecność z włączoną kamerą i mikrofonem oraz podłączenie do odpowiedniego internetu (min 20 Mb/s,). Warsztaty odbywają się przez 3 dni w godzinach 9:00 – 17:00 (+/- 2h). Po warsztatach

uczestniczysz w cotygodniowych mastermindach i w ramach tej aktywności przez od 2 do 4 tygodni (w zależności od kursu), codziennie wykonujesz zadania. Bądź zaangażowany, pracuj codziennie, to pozwoli Ci wziąć z programu jak najwięcej.

11. Z kim, w jakich sprawach i w jaki sposób mogę się kontaktować, jeśli nie znalazłem/łam odpowiedzi na pytania w FAQ

ODP.:

W sprawach organizacyjnych, dotyczących szkolenia, kontaktuj się z Karolina Wołosowska, pisząc na adres:

k.wolosowska@momentumway.com lub messenger.

W sprawach płatności, faktur, kontaktuj się z Agnieszka Wróblewska, pisząc na adres: administracja@momentumway.com

W sprawach dotyczących sprzedaży, zmiany warunków zakupu, kontaktuj się ze swoim sprzedawcą:

Joanna Gdaniec joanna@momentumway.com

lub Aneta Kaczmarek a.kaczmarek@momentumway.com

lub Piotr Karasek a.karasek@momentumway.com

12. Nie mam linku do webinaru/konferencji.

ODP: W pierwszej kolejności upewnij się, że został podany poprawny adres mailowy i nie wkradła się literówka. Sprawdź foldery SPAM lub INNE - nasze maile niestety lubią tam wpadać. Jeśli nadal nie udało się zlokalizować maila od nas, napisz na adres:

helpdesk@momentumway.com

13. Kiedy dostanę link do webinaru/konferencji?

ODP: Linki z dostępami do webinarów i konferencji wysyłamy wyłącznie drogą mailową. W przypadku webinarów link do pokoju webinarowego wysyłany jest w dniu wydarzenia. W przypadku

wydarzeń płatnych, jak konferencje online, każdy uczestnik otrzymuje indywidualny link z kodem wysyłany w dniu wydarzenia.

14. Kiedy dostanę link do powtórki?

ODP: Linki do retransmisji naszych wydarzeń online są wysyłane wyłącznie osobom, które wcześniej zdążyły zapisać się na wydarzenie. Wysyłamy je najpóźniej dzień po wydarzeniu i są dostępne na platformie przez 7 dni.

UWAGA: nie wszystkim wydarzeniom towarzyszy retransmisja, o czym komunikujemy w mailach. Upewnij się, że wydarzenie, które Cię interesuje, będzie miało opcję powtórki!

4. PRZYGOTOWANIE TECHNICZNE DO UDZIAŁU W NASZYCH PROGRAMACH

W jaki sposób odbywają się zajęcia podczas szkoleń online?

ODP.: Zajęcia odbywają się zdalnie z zastosowaniem aplikacji ZOOM. Jeśli jeszcze z niej nie korzystałeś, możesz ją zainstalować wcześniej, klikając w link: <https://zoom.us/download> lub podczas pierwszego logowania zadbaj o to, żeby zrobić to z odpowiednim wyprzedzeniem. Wówczas aplikacja zostanie zainstalowana na dowolne urządzenie (komputer, telefon, tablet).

Zadbaj o odpowiedni internet, laptop lub komputer stacjonarny z kamerką i słuchawki z mikrofonem.

5. KONTAKT

Kontakt z Momentum Way

Pracownicy odczytują smsy / wiadomości na messenger w godz.
8:00 - 15:30

**Na wiadomości od klientów odpowiadamy maksymalnie w ciągu
3 dni roboczych.**

Korespondencja powinna być kierowana na adres: MomentumWay,
ul. Mikołaja Gomółki 2, 80-279 Gdańsk

ADRES MAILOWY

Prezes Grupy Momentum Way - Beata Kapcewicz
beata@momentumway.com

Vice Prezes Momentum Way - Joanna Gdaniec
joanna@momentumway.com

Office Manager - Agnieszka Wróblewska
administracja@momentumway.com

Dyrektor programowo-rozwojowy - Agnieszka Leśniewska
a.lesniewska@momentumway.com

Manager MS - Olga Letycja Długokęcka
o.dlugokecka@momentumway.com

Trener/Konsultant B2C Aneta Kaczmarek
a.kaczmarek@momentumway.com

Specjalista improsprzedaży B2B
p.karasek@momentumway.com

Manager ds. eventów i obsługi klienta - Karolina Wołosowska
k.wolosowska@momentumway.com

Marketing Agencji Wydawniczej Grow Points - Magda Koszper
m.koszper@momentumway.com

Obsługa techniczna www - Wojciech Sadowski
helpdesk@momentumway.com

Obsługa logistyczna sklepu
sklep@momentumway.com

Organizacja pracuje codziennie od poniedziałku do piątku, z wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy, tj.: 1 stycznia, Poniedziałek Wielkanocny, 1 i 3 maja, 20 czerwca, 1 listopada, 25 i 26 grudnia

Pytania

Jeśli po zapoznaniu się z naszym przewodnikiem, mają Państwo jakiegokolwiek pytania lub pojawiły się niejasności – chętnie na nie odpowiemy. Zachęcamy do kontaktu z nami pod wskazanymi wyżej adresami.

Dziękujemy za poświęcony czas i zapoznanie się z Przewodnikiem Klienta Grupy Momentum Way.

Do zobaczenia na Programach!