

## **Regulamin LangueLove**

### **§ 1.**

#### **Definicje**

Niniejszy regulamin nadaje używanym w jego treści słowom następujące definicje:

- a) Strona internetowa – serwis internetowy znajdujący się pod domeną [www.languelove.pl](http://www.languelove.pl) , służący do świadczenia usług elektronicznych obejmujących zajęcia online oraz zapisy na zajęcia elektroniczne i stacjonarne, a także sklep internetowy.
- b) Formularz - formularz elektroniczny będący narzędziem Google i służący do samodzielnego zapisywania na wybrane zajęcia.
- c) Platforma – narzędzie Skype służące do zdalnej komunikacji, służące do prowadzenia i uczestniczenia w zajęciach.
- d) Narzędzia elearningowe - zbiorcza nazwa Strony internetowej, Formularza oraz Platformy.
- e) Użytkownik - osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która posiada zdolność do czynności prawnych, korzystająca z zawartości i treści dostępnych w ramach świadczonych usług elektronicznych poprzez Narzędzia elearningowe. Użytkownik może być także klientem Właściciela w sytuacji gdy zakupi od właściciela usługę lub towar.
- f) Właściciel - LangueLove Wiktoria Skrzypczak i Weronika Cieślak spółka cywilna, prowadząca działalność gospodarczą w Krakowie 31 – 445, przy ul. Łaskiewicza 4/39, posiadająca numer REGON: 524063176 oraz numer NIP: 9452266907.
- g) Kursant – osoba, która uiszcza samodzielnie lub na rzecz, której uiszczono wymaganą opłatę i korzysta z usług świadczonych przez Właściciela na mocy Regulaminu oraz innych umów zawartych z Właścicielem.
- h) Klient instytucjonalny - przedsiębiorca prowadzący działalność gospodarczą na własny rachunek, osoba prawna oraz jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, który wykupił u Właściciela towar lub usługę.
- i) Lektor - Właściciel lub osoba prowadząca zajęcia edukacyjne z Kursantami, związana zawartą z Właścicielem umową.

- j) Cennik - wykaz opłat za zajęcia świadczone przez Właściciela za pomocą Platformy oraz w trybie stacjonarnym obejmującym zajęcia dla Kursantów w opcji zajęć indywidualnych oraz w opcji zajęć grupowych.
- k) Regulamin – niniejszy regulamin, który zawiera ramowe warunki współpracy między Właścicielem a Użytkownikiem.
- l) Umowa o świadczenie usług edukacyjnych – umowa dookreślająca szczegółowe i indywidualne warunki współpracy między Właścicielem a Użytkownikiem w szczególności takie jak wymiar czasowy i sposób świadczenia usług edukacyjnych na rzecz danego Użytkownika (Kursanta).

## **§ 2.**

### **Postanowienia ogólne**

1. Regulamin określa ogólne warunki dostępu i korzystania z Narzędzi elearningowych.
2. W przypadku sprzeczności postanowień Regulaminu z Umową o świadczenie usług edukacyjnych, stosuje się postanowienia Umowy o świadczenie usług edukacyjnych.
3. Właściciel zapewnia dostęp do Narzędzi elearningowych zgodnie z Regulaminem.
4. Użytkownicy mogą korzystać z dostępu i usług oferowanych przez Narzędzia elearningowe pod warunkiem uprzedniego zapoznania się i zaakceptowania treści Regulaminu.
5. Strona internetowa oraz Formularz są obsługiwane przez wszelkiego rodzaju przeglądarki internetowe. Platforma wymaga od Użytkownika aktywnego konta Skype.
6. Użytkownicy mogą korzystać z Narzędzi elearningowych z poszanowaniem przepisów ustaw powszechnie obowiązującego prawa, w tym w szczególności ustaw: prawo telekomunikacyjne, o świadczeniu usług drogą elektroniczną oraz kodeksu cywilnego.
7. Zabrania się korzystania z Narzędzi elearningowych:
  - a) w sposób naruszający obowiązujące przepisy prawa lub zasady współżycia społecznego,
  - b) do celów związanych z wyrządzeniem szkody małoletnim lub prób ich wyrządzenia,
  - c) w sposób naruszający Regulamin,
  - d) wysyłania i przetwarzania jakichkolwiek form zaliczanych do niepożądanego SPAM.
8. Właściciel nie ponosi odpowiedzialności za treści znajdujące się na innych witrynach ani za poniesione z ich powodu szkody, do których odnośniki znalazły się na Stronie internetowej lub zostały udostępnione przez formularz lub platformę w celach informacyjnych.
9. Narzędzia elearningowe oraz ich treści mogą być chronione prawami własności intelektualnej, co oznacza, że Użytkownik bez pisemnej zgody Właściciela nie ma prawa wykorzystywać powyższych treści.

10. Właściciel dba o politykę prywatności Użytkowników – szczegółowe informacje dotyczące gromadzenia i przetwarzania danych osobowych znajdują się w Polityce Prywatności, znajdującej się na Stronie internetowej oraz w odnośniku dostępnym z poziomu formularza.
11. Integralną częścią Regulaminu jest Cennik stanowiący załącznik nr 1.
12. Korzystanie z usług w ramach Narzędzi elearningowych wymaga posiadania komputera, tabletu, zaawansowanego telefonu komórkowego (smartfona) czy innego podobnego urządzenia posiadającego głośnik lub wejście słuchawkowe oraz mikrofon, przeglądarkę internetową z ustawieniem pozwalającym na wykorzystanie cookies, utrzymywanie w panelu Użytkownika wyłącznie połączeń szyfrowanych SSL i adresu poczty elektronicznej służącego do komunikacji.
13. Osoby korzystające z Narzędzi elearningowych powinny chronić dostęp do haseł przed osobami nieupoważnionymi oraz stosować oprogramowanie antywirusowe i zapory sieciowe. Ze swojej strony Właściciel wykorzystuje zabezpieczenia techniczne uniemożliwiające dostęp osób nieuprawnionych do danych osób korzystających z Narzędzi elearningowych na poziomie zwyczajowo wymaganym w usługach podobnego rodzaju. Ponadto Właściciel zapewnia, że udostępnione przez niego oprogramowanie jest wolne od wirusów komputerowych, programów szpiegowskich i podobnego oprogramowania.
14. Osoby korzystające z Narzędzi elearningowych zobowiązują się nie wykorzystywać Narzędzi elearningowych w sposób bezprawny lub do celów niezgodnych z Regulaminem.

### **§ 3.**

#### **Postanowienia dotyczące Kursanta**

1. Kursantem może zostać tylko osoba pełnoletnia, a osoba małoletnia, która ukończyła lat 13 – tylko za zgodą rodziców lub opiekunów prawnych (wymagany podpis rodzica lub opiekuna prawnego pod dokumentem zgody).
2. Właściciel zawiera umowę o świadczenie usług edukacyjnych z Kursantem obejmującą wybrane przez Kursanta zajęcia, których dane szczegółowe łącznie z ofertą udostępnia się każdorazowo na Stronie internetowej lub poprzez Formularz.
3. Właściciel udostępnia Kursantowi lub potencjalnemu Kursantowi za pośrednictwem Strony internetowej ogólne informacje niezbędne do rozpoczęcia świadczenia usług takie jak opis świadczonych usług, Regulamin czy Cennik.

4. Zawarcie umowy o świadczenie usług edukacyjnych następuje poprzez wykorzystanie narzędzi informatycznych Strony internetowej, przez kontakt mailowy i przez Formularz.
5. Warunkiem zawarcia umowy jest akceptacja Regulaminu, założenie konta na Stronie internetowej lub wypełnienie i wysłanie Formularza oraz dokonanie opłaty zgodnie z każdorazowo dostępnym opisem na Stronie internetowej lub informacji przesłanej pocztą elektroniczną po wysłaniu Formularza. Dostępne formy płatności to płatność przelewem tradycyjnym oraz za pomocą systemu Przelewy24.
6. Skutkiem zawarcia umowy i dokonania płatności jest otrzymanie dostępu do zajęć z Lektorem we wskazanym w umowie terminie i czasie.
7. Kursant ma prawo do odstąpienia od zawartej umowy w terminie 14 dni od daty jej zawarcia, za zwrotem wpłaconych kwot, pomniejszonych jednak o kwoty wykorzystane na zajęcia zrealizowane lub zajęcia nie odwołane najpóźniej na 24 godziny przed terminem zajęć.
8. Zajęcia inne niż grupowe mogą być odwołane lub przełożone najpóźniej 24 godziny przed ustalonym terminem zajęć. W pozostałych przypadkach pobierana jest opłata za gotowość do przeprowadzenia zajęć w wysokości wynagrodzenia za przeprowadzenie zajęć ze względu na koszty ponoszone przez Właściciela w celu rezerwacji terminu zajęć.
9. Zajęcia w parze mogą być odwołane lub przełożone wyłącznie w przypadku gdy obydwie osoby odwołują zajęcia i z zachowaniem terminu określonego w punkcie 8. powyżej. W przypadku gdy zajęcia odwoła tylko jedna z osób z pary, zajęcia odbywają się w trybie indywidualnym dla drugiego Kursanta.
10. Zajęcia można odwołać lub przełożyć za pośrednictwem Strony internetowej lub za pomocą poczty elektronicznej.
11. Zakupione zajęcia poza pakietem powinny zostać zrealizowane nie później niż w terminie 30 dni od opłacenia.
12. Zajęcia odbywają się w trybie indywidualnym, w parze lub w trybie grupowym.
13. Zajęcia grupowe liczą nie mniej niż cztery i nie więcej niż sześć Kursantów, przy czym Właściciel zastrzega sobie prawo do odwołania kursu w razie braku zebrania minimum 4 osób na dany kurs i zwrotu pieniędzy za opłacony kurs. Kursantowi przysługuje wówczas także prawo do zmiany trybu kursu na zajęcia indywidualne lub w parze za stosowną dopłatą.
14. Opłacone zajęcia grupowe nie mogą być jednostronnie odwołane przez Kursanta lub Kursantów.

15. W przypadku nieobecności Kursanta w zajęciach grupowych, Właściciel zapewnia kursantowi dostęp do materiałów z zajęć, w których Kursant nie uczestniczył, z wyłączeniem możliwości zwrotu środków za opuszczone zajęcia.
16. Kursant może podjąć próbę umówienia zajęć z wyprzedzeniem co najmniej 12 godzin. Zajęcia uznaje się za zamówione tylko w przypadku uprzedniej akceptacji ich terminu przez Lektora, przy czym Lektor nie ma obowiązku akceptacji danego terminu lub zajęć z danym Kursantem.
17. Kursant otrzymuje potwierdzenie akceptacji terminu zajęć przez Lektora za pośrednictwem wiadomości e-mail oraz poprzez funkcjonalność kalendarza dostępną po zalogowaniu się na Konto użytkownika. Akceptacja terminu zajęć przez Lektora jest równoznaczna z potwierdzeniem realizacji zajęć przez Właściciela.
18. W przypadku spóźnienia Kursanta na zajęcia, nie zostają one przedłużone.
19. W przypadku nieobecności Lektora na zajęciach, Kursantowi przysługuje prawo do odbycia zajęć w innym, ustalonym wspólnie z Lektorem terminie lub do zwrotu opłaty za te zajęcia wg wyboru Kursanta.
20. Zajęcia mogą być nagrywane w formacie audio lub wideo za uprzednią wyraźną zgodą wszystkich Kursantów oraz Lektora. Nagranie będzie bezpłatnie udostępniane drogą elektroniczną (Skype) wszystkim Kursantom z zastrzeżeniem, że może ono być wykorzystywane wyłącznie do własnych (wewnętrznych) celów naukowych i nie może być udostępniane osobom trzecim.
21. Kursant wyraża zgodę na świadczenie usługi edukacyjnej w terminie określonym podczas zawarcia umowy o świadczenie usług edukacyjnych. Po zrealizowaniu usługi edukacyjnej Kursant traci prawo odstąpienia od umowy.
22. Kursant ma prawo do złożenia reklamacji w formie pisemnej na adres: LangueLove Wiktoria Skrzypczak i Weronika Cieślak spółka cywilna, Kraków 31 – 445, ul. Łaskiewicza 4/39 lub elektronicznej na adres: reklamacje@languelove.pl z tytułu jakości i sposobu wykonania usługi. Reklamacja zostanie rozpatrzona terminie 7 dni roboczych od wpływu reklamacji, a odpowiedź zostanie odesłana na adres, z którego reklamacja została zgłoszona. Uznanie reklamacji za zasadną wiąże się ze spełnieniem żądania Kursanta, w tym w szczególności ze zwrotem opłaty lub zmianą modelu świadczenia usługi.
23. Zajęcia grupowe wykupowane są w pakietach, które są ograniczone czasowo. Szczegóły zawiera Cennik.

#### **§ 4.**

##### **Postanowienia**

##### **dotyczące Klienta instytucjonalnego**

1. Właściciel zawiera umowę o świadczenie usług edukacyjnych z Klientem instytucjonalnym obejmującą wybrane przez Klienta instytucjonalnego zajęcia, których dane szczegółowe łącznie z ofertą udostępnia się każdorazowo na Stronie internetowej lub poprzez Formularz.
2. Właściciel udostępnia za pośrednictwem poczty elektronicznej informacje oraz dokumenty niezbędne dla zawarcia umowy o świadczenie usług edukacyjnych oraz pomocne w procesie zapłaty za te usługi, oferty zawierające warunki świadczenia usług, w tym cenę, a także informacje o zawartych umowach i ich rozliczeniu. Każdorazowo wystawiana jest faktura na podstawie numeru NIP podanego przez Klienta instytucjonalnego.
3. Zawarcie umowy o świadczenie usług edukacyjnych następuje poprzez wykorzystanie narzędzi informatycznych Strony internetowej, przez kontakt mailowy lub przez Formularz.
4. Warunkiem zawarcia umowy jest akceptacja Regulaminu, założenie konta na Stronie internetowej lub wypełnienie Formularza i dokonanie opłaty zgodnie z każdorazowo dostępnym opisem na Stronie internetowej lub informacji przesłanej pocztą elektroniczną po wysłaniu Formularza. Dostępne formy płatności to płatność przelewem tradycyjnym lub systemem Przelewy24.
5. Skutkiem zawarcia umowy jest otrzymanie dostępu do zajęć z Lektorem we wskazanym w umowie terminie i czasie.
6. Zajęcia mogą być odwołane lub przełożone najpóźniej 24 godzin przed ustalonym terminem zajęć. W pozostałych przypadkach pobierana jest opłata za gotowość do przeprowadzenia zajęć w wysokości wynagrodzenia za przeprowadzenie zajęć ze względu na koszty ponoszone przez Właściciela w celu rezerwacji terminu zajęć.
7. Zajęcia można odwołać lub przełożyć za pośrednictwem Strony internetowej lub poczty elektronicznej.
8. Zakupione zajęcia poza pakietem powinny zostać zrealizowane nie później niż w terminie 30 dni od opłacenia.

9. Zajęcia odbywają się w trybie indywidualnym, w parze lub w trybie grupowym.
10. Zajęcia grupowe liczą nie mniej niż cztery i nie więcej niż sześć osób, przy czym Właściciel zastrzega sobie prawo do odwołania zajęć w razie braku zebrania minimum 4 osób na dane zajęcia i zwrotu pieniędzy za opłacony kurs.
11. Klient instytucjonalny wyraża zgodę na świadczenie usługi edukacyjnej w terminie określonym podczas zawarcia umowy o świadczenie usług edukacyjnych.
12. Klient instytucjonalny ma prawo do złożenia reklamacji w formie pisemnej na adres: LangueLove Wiktoria Skrzypczak i Weronika Cieślak spółka cywilna, Kraków 31 – 445, ul. Łaskiewicza 4/39 lub w formie elektronicznej na adres: [reklamacje@languelove.pl](mailto:reklamacje@languelove.pl) z tytułu jakości i sposobu wykonania usługi. Reklamacja zostanie rozpatrzona przez w terminie 7 dni roboczych od wpływu reklamacji, a odpowiedź zostanie odesłana na adres, z którego reklamacja została zgłoszona. Uznanie reklamacji za zasadną wiąże się ze spełnieniem żądania Kursanta, w tym w szczególności ze zwrotem opłaty lub zmianą modelu świadczenia usługi.
13. Zajęcia grupowe wykupowane są w pakietach, które są ograniczone czasowo. Szczegóły zawiera Cennik.
14. Na życzenie Klienta instytucjonalnego Właściciel przygotowuje ofertę kursu mającego na celu spełnienie indywidualnych potrzeb danego Klienta instytucjonalnego na podstawie zgłoszonego przez Klienta instytucjonalnego zapotrzebowania.

## **§ 5.**

### **Usługi dodatkowe i dostosowane do indywidualnych potrzeb**

1. Właściciel oferuje zajęcia w parach pod warunkiem, że dwie osoby zgłaszają chęć do uczestnictwa w jednej parze. W przypadku takich zajęć płatność pobierana jest za zajęcia łącznie.
2. W przypadku rezygnacji z zajęć w parze jednego z Kursantów, zajęcia odbywają się od tego momentu do zakończenia kursu w trybie zajęć indywidualnych dla jednej osoby przy czym ich cena nie podlega zmianie (aktualizacji).
3. Właściciel udostępnia możliwość zakupu pakietów 5 lub 10 lub 30 zajęć indywidualnych lub realizowanych w parze. Zajęcia muszą zostać zrealizowane odpowiednio w terminie 5, 10 lub 30 tygodni licząc od momentu zrealizowania pierwszych zajęć z pakietu, w innym przypadku niewykorzystane zajęcia przepadają. Pierwsze zajęcia z zakupionego pakietu powinny zostać zrealizowane nie później niż w terminie 30 dni od opłacenia pakietu.

4. Webinary bezpłatne odbywają się niezależnie od ilości zapisanych lub uczestniczących w nich uczestników.
5. Webinary płatne odbywają się tylko w przypadku zebrania minimalnej grupy czterech uczestników. W przypadku mniejszej liczby uczestników, webinar zostaje odwołany, a poniesione opłaty zostają zwrócone.
6. Właściciel oferuje sprzedaż voucherów prezentowych do wykorzystania przez obdarowaną osobę na zajęcia indywidualne. Voucher może zostać wykupiony za dowolną kwotę, nie mniejszą niż wartość jednych zajęć i może zostać wykorzystany w terminie do sześciu miesięcy od daty zakupu, przy uwzględnieniu dostępności Lektorów.
7. Zakup vouchera na zajęcia indywidualne odbywa się za pośrednictwem poczty e-mail, należy wysłać zapytanie na adres: kontakt@languelove.pl wskazując liczbę zajęć do wykupienia oraz wybrany język do nauki. W odpowiedzi zainteresowany otrzyma wycenę i szczegółowe warunki, a po ich potwierdzeniu, dane do płatności.
8. Właściciel zastrzega sobie prawo do organizacji zajęć oraz świadczenia pozostałych usług także na innych warunkach niż te określone w Regulaminie za uprzednią wyraźną zgodą Kursanta lub Użytkownika i w sposób nie naruszający powszechnie obowiązujących przepisów prawa w tym w szczególności praw przysługujących konsumentom.

## **§ 6.**

### **Płatności**

1. Wykupione zajęcia oraz inne usługi, a także towary dostępne w sklepie internetowym są opłacane z góry przez Kursanta lub Klienta instytucjonalnego.
2. Dostępne metody płatności to tradycyjny przelew oraz system płatności błyskawicznych Przelewy24.
3. W przypadku korzystania z tradycyjnego przelewu, płatność musi zostać zaksięgowana na rachunku bankowym Właściciela przed rozpoczęciem zajęć, których dotyczy dana płatność.
4. Kursant lub Klient instytucjonalny dokonuje wyboru metody płatności podczas zakupu pakietu zajęć lub innej usługi z oferty Właściciela.
5. Kursant lub Klient instytucjonalny wyraża zgodę na odbiór faktur w formie elektronicznej w formacie PDF wysyłanych za pośrednictwem poczty e-mail.
6. Dane do faktury powinny zostać wprowadzone w momencie płatności za pośrednictwem dedykowanego formularza dostępnego w procesie płatności.
7. Właściciel nie odpowiada za problemy z płatnością związane z niewłaściwym działaniem systemu Przelewy24 lub innego zewnętrznego dostawcy usług płatniczych.



## **§ 7.**

### **Rejestracja konta**

8. Posiadanie konta użytkownika jest niezbędne do skorzystania z funkcjonalności takich jak:
  - a) umówienie, odwołanie, przełożenie zajęć lub bezpłatnej konsultacji;
  - b) kontakt z lektorem;
  - c) zakup pakietów zajęć;
  - d) dostęp do osobistego kalendarza.
9. Użytkownik rejestruje konto na Stronie internetowej poprzez kliknięcie przycisku „rejestracja” oraz uzupełnienie danych: imię, nazwisko, adres e-mail, hasło.
10. Użytkownik rejestrując konto, akceptuje warunki Regulaminu po uprzednim zapoznaniu się z jego treścią.
11. Przeglądanie Strony internetowej nie wymaga rejestracji poza funkcjonalnościami dostępnymi tylko dla zarejestrowanych Użytkowników.
12. Rejestracja jest przeznaczona wyłącznie dla pełnoletnich osób fizycznych, posiadających pełną zdolność do czynności prawnych, osób prawnych lub jednostek organizacyjnych nieposiadających osobowości prawnej, której ustawa przyznaje zdolność prawną, a ponadto dla osób niepełnoletnich, które ukończyły 13 rok życia za uprzednią wyraźną zgodą rodzica lub opiekuna prawnego.
13. Rejestracja konta i korzystanie z funkcjonalności Strony internetowej są bezpłatne, przez czas nieokreślony.
14. Podczas rejestracji konta, Użytkownik samodzielnie ustala hasło. Wymagania dotyczące hasła (liczba i rodzaj znaków) przekazywane są Użytkownikowi podczas rejestracji, za pośrednictwem funkcjonalności Strony internetowej.
15. Logowanie do konta odbywa się poprzez podanie adresu e-mail i hasła.
16. Nie ma możliwości rejestracji i założenia konta przy użyciu adresu e-mail, na podstawie którego istnieje już inne konto.
17. Użytkownik jest zobowiązany do zachowania hasła w poufności. Udostępnienie hasła osobom trzecim następuje na ryzyko Użytkownika, który ponosi pełną odpowiedzialność w tym względzie. W razie zaistnienia okoliczności wskazujących na podejrzenie, że hasło Użytkownika znalazło się w posiadaniu osoby nieuprawnionej, Użytkownik ma obowiązek niezwłocznego zawiadomienia o tym fakcie Właściciela.
18. Użytkownik ma prawo, w każdym czasie, bez podania przyczyn i bez ponoszenia z tego tytułu jakichkolwiek opłat, do zrezygnowania i usunięcia swojego konta. W celu wyrejestrowania

należy po zalogowaniu się wybrać przycisk „usuń konto” w zakładce „moje konto” albo wysłać wiadomość e-mail na adres kontakt@languelove.pl z prośbą o wyrejestrowanie. Po otrzymaniu takiego żądania przez Właściciela konto zostanie niezwłocznie usunięte z systemu informatycznego przez Właściciela, w każdym przypadku w terminie nie dłuższym niż 30 dni od daty otrzymania żądania od Użytkownika.

19. W przypadku usunięcia konta wszystkie dane zostaną usunięte, za wyjątkiem danych niezbędnych do procesu reklamacji i obsługi ewentualnych roszczeń, które będą przechowywane do czasu upływu okresów przedawnienia roszczeń wynikających w szczególności ze zrealizowanych usług. Konto może zostać automatycznie usunięte w przypadku braku jakiegokolwiek aktywności Użytkownika przez okres 2 lat.
20. Do usunięcia konta dochodzi również w przypadku złożenia przez Użytkownika oświadczenia o braku akceptacji zmian Regulaminu.
21. W uzasadnionych sytuacjach możliwość korzystania przez Użytkownika z konta może zostać ograniczona lub zawieszona. Właściciel niezwłocznie poinformuje Użytkownika drogą elektroniczną (e-mail) o ograniczeniu lub zawieszeniu możliwości korzystania z konta i jego przyczynie.
22. W przypadku uporczywego naruszania Regulaminu przez Użytkownika, Właściciel może usunąć konto Użytkownika, wówczas Użytkownik nie będzie mógł ponownie dokonać rejestracji bez uprzedniej zgody Właściciela.

## **§ 8.**

### **Sklep internetowy**

1. Właściciel prowadzi sprzedaż ebooków, webinarów, warsztatów online, kursów online za pośrednictwem sklepu internetowego dostępnego pod adresem: [www.languelove.pl](http://www.languelove.pl)
2. Zamówienia mogą składać Użytkownicy, którzy posiadają aktywne konto jak i Użytkownicy, którzy bez rejestracji dokonują zakupu w tzw. trybie jednorazowym.
3. Dostawa jest realizowana w terminie określonym na Stronie internetowej jednak nie później niż w terminie 30 dni od złożenia zamówienia.
4. Zamówienie może być złożone jeżeli adres dostawy wskazany przez Użytkownika znajduje się na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.
5. W celu złożenia zamówienia Użytkownik powinien:
  - a. wybrać towar będący przedmiotem zamówienia, a następnie kliknąć przycisk „Do koszyka”;

- b. wybrać termin i sposób dostawy i płatności przedmiotu zamówienia;
  - c. wpisać dane odbiorcy zamówienia oraz adres, na który ma nastąpić dostawa towaru lub wybrać opcję odbioru osobistego, a także numer telefonu, pod którym Właściciel może skontaktować się z Użytkownikiem w sprawach związanych z zamówieniem;
  - d. wpisać dane rozliczeniowe do faktury, jeżeli Właściciel ma wystawić faktura VAT na rzecz Użytkownika;
  - e. potwierdzić zamówienie przyciskiem: „Zamawiam i płacę”;
  - f. opłacić zamówienie za pomocą jednego z dostępnych sposobów płatności.
6. Prawidłowe zakończenie procesu składania zamówienia jest potwierdzone stosownym komunikatem wyświetlanym na Stronie internetowej.
7. Potwierdzenie przyjęcia zamówienia do realizacji zostanie potwierdzone również drogą elektroniczną tj. poprzez e-mail wysłany na adres wskazany przez Użytkownika podczas rejestracji konta lub w trakcie składania zamówienia bez rejestracji konta i będzie zawierało informacje wymagane przez obowiązujące przepisy prawa, m.in.: numer zamówienia, termin dostawy, adres dostawy, wartość zamówienia.
8. Ceny dostępnych towarów wyrażone są w złotych polskich i są cenami brutto, tj. zawierają podatki, w tym podatek od towarów i usług (VAT).
9. Ceny dostępnych towarów nie zawierają kosztów dostawy. Koszty dostawy zależą od wybranego sposobu dostarczenia towarów do Użytkownika.
10. Całkowity koszt zamówienia obejmujący cenę towarów wraz z kosztami dostawy wskazany jest w koszyku przed złożeniem zamówienia.
11. Realizacja zamówienia następuje po otrzymaniu przez Właściciela pełnej płatności.

## **§ 9.**

### **Reklamacje**

1. Niniejszy paragraf określa zasady składania reklamacji w trybie rękojmi konsumenckiej, która może być składana przez Użytkowników, którzy są konsumentami albo przedsiębiorcami z uprawnieniami konsumenta.
2. Właściciel jest zobowiązany do dostarczenia Użytkownikom produktu bez wad fizycznych i prawnych. Wadą fizyczną jest niezgodność dostarczonego towaru lub usługi z umową.
3. Właściciel ponosi odpowiedzialność za brak zgodności z umową istniejący w chwili dostarczenia towaru lub usługi i ujawniony w ciągu dwóch lat od tej chwili, chyba że termin przydatności do użycia, określony przez Właściciela jest dłuższy. Domniemywa się, że brak zgodności towaru lub

usługi z umową, który ujawnił się przed upływem roku od chwili dostarczenia towaru lub usługi, istniał w chwili dostarczenia, o ile nie zostanie udowodnione inaczej.

4. W przypadku braku zgodności towaru lub usługi z umową, konsumentowi oraz przedsiębiorcy z uprawnieniami konsumenta przysługują uprawnienia określone w Dziale II ustawy Kodeks cywilny. W szczególności konsument lub przedsiębiorca z uprawnieniami konsumenta ma prawo żądać wymiany lub naprawy towaru, a w określonych przez prawo przypadkach - obniżenia ceny towaru lub usługi lub odstąpienia od umowy.
5. Użytkownik będący przedsiębiorcą ma prawo do reklamacji w oparciu o przepisy dotyczące rękojmi znajdujące się w Kodeksie cywilnym.
6. W przypadku roszczeń z tytułu rękojmi reklamowany towar powinien zostać dostarczony na adres: Languelove, ul. Łaskiewicza 4/39, 31-445 Kraków koszt dostawy pokrywa w tym przypadku Właściciel.
7. Wszelkie reklamacje związane z towarem czy usługą Użytkownik może składać w dowolnej formie, w tym między innymi pisemnie na adres: Languelove, ul. Łaskiewicza 4/39, 31-445 Kraków
8. Użytkownik może także przesłać reklamację e-mailem na adres: reklamacje@languelove.pl
9. Użytkownik może posłużyć się wzorem formularza reklamacyjnego znajdującym się w Załączniku nr 2 do Regulaminu, jednak skorzystanie ze wzoru nie jest obowiązkowe.
10. W treści reklamacji Użytkownik powinien podać co najmniej: swoje imię i nazwisko, adres do korespondencji lub adres e-mailowy, rodzaj i datę wystąpienia przyczyn reklamacji oraz wszystkie okoliczności uzasadniające złożenie reklamacji. W przypadku braku w treści reklamacji danych umożliwiających właściwe rozpatrzenie reklamacji, Właściciel może zwrócić się do Użytkownika składającego reklamację o uzupełnienie danych.
11. Niezależnie od uprawnień wynikających z rękojmi, Użytkownik może wykonywać uprawnienia wynikające z gwarancji, jeśli została ona na dany towar udzielona. Jeżeli została udzielona gwarancja, informacje o sposobie wykonywania uprawnień wynikających z gwarancji oraz o podmiocie odpowiedzialnym, znajdują się w dokumencie gwarancji. Wykonanie uprawnień z gwarancji nie wpływa na odpowiedzialność Właściciela z tytułu rękojmi.
12. Właściciel w ciągu maksymalnie 14 dni kalendarzowych rozpatrzy reklamację Użytkownika, wysyłając e-mail na podany w reklamacji adres Użytkownika, a w przypadku gdy reklamacja była składana pisemnie, także w formie pisemnej na wskazany adres.
13. W przypadku rozpatrzenia reklamacji na korzyść Użytkownika, Właściciel niezwłocznie wymieni towar wadliwy na wolny od wad albo wadę usunie. Nie wpływa to na możliwość złożenia przez Użytkownika oświadczenia o obniżeniu ceny albo odstąpieniu od umowy. W przypadku braku możliwości wymiany towaru, usunięcia wady towaru lub obniżenia ceny Właściciel zwróci

Użytkownikowi należność w terminie 14 dni od dnia uznania reklamacji.

14. Reklamowany towar powinien być zwrócony przez Użytkownika w stanie niezmienionym. Użytkownik ponosi odpowiedzialność za zmniejszenie wartości rzeczy będące wynikiem korzystania z niej w sposób wykraczający poza konieczny do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania towaru. Właściciel nie ponosi odpowiedzialności za jakość towarów, jeżeli jakość ta uległa pogorszeniu po dostarczeniu do Użytkownika.

## **§ 10.**

### **Odstąpienie od umowy**

1. Niniejszy paragraf określa zasady odstąpienia od umowy przez Użytkowników, którzy są konsumentami albo przedsiębiorcami z uprawnieniami konsumenta.
2. Zgodnie z art. 27 Ustawy o Prawach Konsumentów, Użytkownikowi będącemu konsumentem lub przedsiębiorcą z uprawnieniami konsumenta przysługuje prawo do odstąpienia od umowy zawartej na odległość bez podania przyczyny poprzez złożenie Właścicielowi oświadczenia w terminie 14 dni od dnia zrealizowania zamówienia, tj. objęcia w posiadanie towarów lub od dnia zamówienia usługi.
3. Bieg terminu do odstąpienia od umowy rozpoczyna się od daty otrzymania zrealizowanego zamówienia w przypadku towaru, to znaczy od objęcia towarów w posiadanie przez Użytkownika lub wskazaną przez niego osobę, a w przypadku usług od momentu zamówienia usługi.
4. Użytkownik, który chce skorzystać z prawa odstąpienia od umowy, powinien poinformować Właściciela o swojej decyzji w drodze jednoznacznego oświadczenia przed upływem terminu do odstąpienia od umowy.
5. Oświadczenie o odstąpieniu od umowy Użytkownik może złożyć wysyłając oświadczenie na adres email: kontakt@languelove.pl lub wysyłając je pocztą na adres: Languelove, ul. Łaskiewicza 4/39, 31-445 Kraków. Użytkownik może posłużyć się wzorem oświadczenia o odstąpieniu znajdującym się w Załączniku nr 3 do Regulaminu, jednak skorzystanie ze wzoru nie jest obowiązkowe.
6. Właściciel nie odbiera kierowanych do niego przesyłek odesłanych za pobraniem.
7. W razie odstąpienia od umowy konsument lub przedsiębiorca, któremu przysługują uprawnienia konsumenta zobowiązany jest zwrócić towar Właścicielowi niezwłocznie, na własny koszt, a w każdym razie nie później niż w terminie 14 dni od dnia, w którym konsument lub przedsiębiorca, któremu przysługują prawa konsumenta poinformował Właściciela o odstąpieniu od umowy. Termin jest zachowany, jeżeli konsument odeśle Towar (data nadania)

przed upływem terminu 14 dni na adres: ul. Łaskiewicza 4/39, 31-445 Kraków

8. Konsument lub przedsiębiorca, któremu przysługują prawa konsumenta ponosi odpowiedzialność za zmniejszenie wartości towaru będące wynikiem korzystania z niego w sposób wykraczający poza konieczny do stwierdzenia charakteru produktu, jego cechy lub funkcjonowanie.
9. Właściciel niezwłocznie, ale nie później niż w ciągu 14 dni od otrzymania od konsumenta lub przedsiębiorcy, któremu przysługują prawa konsumenta, oświadczenia o całościowym lub częściowym odstąpieniu od umowy zwróci konsumentowi lub przedsiębiorcy, któremu przysługują prawa konsumenta dokonaną przez niego płatność za zwrócony towar.
10. Stosownie do art. 38 Ustawy o Prawach Konsumenta, prawo do odstąpienia od umowy nie przysługuje w odniesieniu do umowy:
  - a) o świadczenie usług, za które konsument jest zobowiązany do zapłaty ceny, jeżeli przedsiębiorca wykonał w pełni usługę za wyraźną i uprzednią zgodą konsumenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez przedsiębiorcę utraci prawo odstąpienia od umowy, i przyjął to do wiadomości;
  - b) w której cena lub wynagrodzenie zależy od wahań na rynku finansowym, nad którymi przedsiębiorca nie sprawuje kontroli, i które mogą wystąpić przed upływem terminu do odstąpienia od umowy;
  - c) w której przedmiotem świadczenia jest towar nieprefabrykowany, wyprodukowany według specyfikacji konsumenta lub służący zaspokojeniu jego zindywidualizowanych potrzeb;
  - d) w której przedmiotem świadczenia jest towar ulegający szybkiemu zepsuciu lub mający krótki termin przydatności do użycia;
  - e) w której przedmiotem świadczenia jest towar dostarczany w zapieczętowanym opakowaniu, którego po otwarciu opakowania nie można zwrócić ze względu na ochronę zdrowia lub ze względów higienicznych, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu;
  - f) w której przedmiotem świadczenia są towary, które po dostarczeniu, ze względu na swój charakter, zostają nierozłącznie połączone z innymi rzeczami;
  - g) w której przedmiotem świadczenia są napoje alkoholowe, których cena została uzgodniona przy zawarciu umowy sprzedaży, a których dostarczenie może nastąpić dopiero po upływie 30 dni i których wartość zależy od wahań na rynku, nad którymi przedsiębiorca nie ma kontroli;
  - h) w której konsument wyraźnie żądał, aby przedsiębiorca do niego przyjechał w celu dokonania pilnej naprawy lub konserwacji; jeżeli przedsiębiorca świadczy dodatkowo inne usługi niż te, których wykonania konsument żądał, lub dostarcza towary inne niż części zamienne niezbędne

do wykonania naprawy lub konserwacji, prawo odstąpienia od umowy przysługuje konsumentowi w odniesieniu do dodatkowych usług lub towarów;

- i) w której przedmiotem świadczenia są nagrania dźwiękowe lub wizualne albo programy komputerowe dostarczane w zapieczętowanym opakowaniu, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu;
- j) o dostarczanie dzienników, periodyków lub czasopism, z wyjątkiem umowy o prenumeratę;
- k) zawartej w drodze aukcji publicznej;
- l) o świadczenie usług w zakresie zakwaterowania, innych niż do celów mieszkalnych, przewozu towarów, najmu samochodów, gastronomii, usług związanych z wypoczynkiem, wydarzeniami rozrywkowymi, sportowymi lub kulturalnymi, jeżeli w umowie oznaczono dzień lub okres świadczenia usługi;
- m) o dostarczanie treści cyfrowych niedostarczanych na nośniku materialnym, za które konsument jest zobowiązany do zapłaty ceny, jeżeli przedsiębiorca rozpoczął świadczenie za wyraźną i uprzednią zgodą konsumenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez przedsiębiorcę utraci prawo odstąpienia od umowy, i przyjął to do wiadomości, a przedsiębiorca przekazał konsumentowi potwierdzenie, o którym mowa w art. 15 obowiązek wydania dokumentu umowy i potwierdzenia uzyskania zgody ust. 1 i 2 albo art. 21 potwierdzenie zawarcia umowy na odległość ust. 1;
- n) o świadczenie usług, za które konsument jest zobowiązany do zapłaty ceny w przypadku których konsument wyraźnie zażądał od przedsiębiorcy, aby przyjechał do niego w celu dokonania naprawy, a usługa została już w pełni wykonana za wyraźną i uprzednią zgodą konsumenta.
- o) w której przedmiotem świadczenia są dzienniki, periodyki lub czasopisma, z wyjątkiem umowy o prenumeratę;
- p) w której cena lub wynagrodzenie zależy od wahań na rynku finansowym, nad którymi Sprzedawca nie sprawuje kontroli, i które mogą wystąpić przed upływem terminu do odstąpienia od umowy.

11. Prawo do odstąpienia od umowy zgodnie z warunkami określonymi w punkcie 10. powyżej nie przysługuje pod warunkiem, że konsument lub przedsiębiorca, któremu przysługują prawa konsumenta został uprzednio skutecznie poinformowany o tym fakcie zanim zawarł umowę.

## **§ 11.**

### **Newsletter**

1. Użytkownik może dobrowolnie wyrazić zgodę na otrzymywanie informacji handlowych drogą elektroniczną w formie Newslettera poprzez zaznaczenie opcji „Wyrażam zgodę na otrzymywanie newslettera” w formularzu rejestracyjnym lub po zarejestrowaniu, w zakładce ”moje konto”.
2. W przypadku wyrażenia zgody, o której mowa w punkcie 1 powyżej, Użytkownik otrzymuje na podany przez siebie adres e-mail informację z linkiem aktywacyjnym subskrypcji Newslettera. Użytkownik może w każdym czasie zrezygnować z Newslettera w zakładce ”moje konto” lub przy wykorzystaniu aktywnego linku znajdującej się w każdej wiadomości przesyłanej do niego w ramach usługi Newslettera lub za składając oświadczenie za pośrednictwem maila na adres: kontakt@languelove.pl

## **§ 12.**

### **Postanowienia końcowe**

1. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie mają zastosowanie przepisy prawa polskiego, w szczególności Kodeksu Cywilnego, Ustawy o Prawach Konsumentów i ustawy z dnia 18 lipca 2002 roku o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U.2020 r. poz. 344 z późn. zm).
2. Właściciel nie wyklucza możliwości czasowego zawieszenia lub ograniczenia dostępności Strony internetowej lub niektórych usług elektronicznych świadczonych za pośrednictwem Strony internetowej na czas niezbędny do przeprowadzenia konserwacji, przeglądu, wymiany sprzętu lub też w związku z koniecznością modernizacji lub rozbudowy Strony internetowej. Właściciel dołoży wszelkich starań, aby ewentualne zawieszenie dostępności trwało możliwie jak najkrócej.
3. Użytkownik ma prawo wykorzystywać Stronę internetową oraz dostępne w niej zasoby wyłącznie do celów zgodnych z ich przeznaczeniem. Strona internetowa stanowi utwór, do którego Właściciel posiada prawa majątkowe w postaci praw autorskich majątkowych lub stosownych licencji lub sublicencji. Wykorzystywanie zasobów dostępnych na Stronie internetowej lub w poszczególnych narzędziach udostępnianych Użytkownikom może być realizowane wyłącznie do celu właściwego korzystania z usługi świadczonej przez Właściciela.
4. Właściciel w najszerszym dopuszczalnym przez prawo zakresie nie ponosi odpowiedzialności za zakłócenia, w tym przerwy w funkcjonowaniu Strony internetowej spowodowane siłą wyższą, niedozwolonym działaniem osób trzecich lub niekompatybilnością Strony internetowej z infrastrukturą techniczną Użytkownika.
5. Właściciel nie ponosi odpowiedzialności za niedostarczenie wiadomości przesłanej na wskazany przez Użytkownika adres e-mail, co może być spowodowane blokowaniem lub



- usuwaniem e-maili przez oprogramowanie zainstalowane na komputerze używanym przez Użytkownika lub blokowaniem przez administratorów serwerów pocztowych lub inną awarię.
6. Publiczny charakter sieci Internet i korzystanie z usług świadczonych drogą elektroniczną wiązać może się z zagrożeniem pozyskania i modyfikowania danych Użytkowników przez osoby nieuprawnione, dlatego Użytkownicy powinni stosować właściwe środki techniczne, które zminimalizują wskazane wyżej zagrożenia. W szczególności Użytkownicy powinni stosować programy antywirusowe i chroniące tożsamość korzystających z sieci Internet.
  7. Właściciel zastrzega prawo ograniczenia dostępu do wybranych usług oferowanych za pośrednictwem Strony internetowej dla Użytkowników, którzy spełnią określone warunki. Zastrzeżenie dotyczące możliwości skorzystania z wybranych usług będzie każdorazowo zamieszczane na Stronie internetowej.
  8. Właściciel ma prawo powierzyć wykonywanie bieżącej obsługi Strony internetowej, w tym hostingu, we własnym imieniu podwykonawcy, bez informowania o tym Użytkowników.
  9. Ewentualne spory pomiędzy Użytkownikiem lub Kursantem lub Klientem instytucjonalnym a Właścicielem zostaną poddane rozstrzygnięciu sądu właściwego zgodnie z ustawą z 17 listopada 1964 r. – Kodeks postępowania cywilnego (Dz.U.2020.1575 z późn. zm.).
  10. Konsument może zwrócić się o rozstrzygnięcie sporu konsumenckiego drogą elektroniczną za pomocą unijnej platformy internetowej (*online dispute resolution*, platforma ODR) dostępnej pod adresem: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.
  11. Właściciel zastrzega sobie prawo do dokonywania zmian Regulaminu z ważnych przyczyn to jest m.in: zmiany warunków technicznych, zmiany przepisów prawa, zmiany sposobów płatności czy dostaw - w zakresie, w jakim te zmiany wpływają na realizację postanowień niniejszego Regulaminu. O każdej zmianie Właściciel poinformuje z co najmniej 14 dniowym wyprzedzeniem. W przypadku jakiegokolwiek zmiany Regulaminu zarejestrowani Użytkownicy niebędący Konsumentami mają prawo w terminie 14 dni od dnia powiadomienia ich o zmianie Regulaminu zrezygnować ze świadczonych usług. Konsumenci w terminie 14 dni od dnia powiadomienia ich o zmianie Regulaminu, którzy nie wyrażają zgody na zmianę postanowień Regulaminu, mogą złożyć oświadczenie o niewyrażeniu zgody na jego zmianę za pośrednictwem wiadomości e-mail (na adres [kontakt@languelove.pl](mailto:kontakt@languelove.pl)). Złożenie takiego oświadczenia oznacza rozwiązanie Umowy z dniem wejścia w życie zmiany Regulaminu.
  12. Zmieniony Regulamin zostaje udostępniony na Stronie internetowej w zakładce „Regulamin” i jest dostępny w wersji elektronicznej i do nieodpłatnego pobrania w formacie PDF umożliwiającym jego wydruk.
  13. O zmianie Regulaminu Właściciel informuje poprzez komunikat na Stronie internetowej oraz przesyłając powiadomienia Użytkownikom (w tym Kursantom i Klientom instytucjonalnym) na

adres e-mail podany przy rejestracji konta (wraz z załączonym regulaminem w formacie PDF).

14. Termin wejścia w życie zmienionego Regulaminu wynosi co najmniej 14 dni od daty przesłania powiadomienia o zmianie Regulaminu.
15. Do umów zawartych i niezrealizowanych w pełni przed dniem wejścia w życie zmienionego lub nowego Regulaminu stosuje się postanowienia Regulaminu obowiązującego w chwili zawarcia umowy.

Załączniki:

[Załącznik nr 1 – Cennik;](#)

[Załącznik nr 2 – Wzór formularza reklamacyjnego;](#)

[Załącznik nr 3 – Wzór oświadczenia o odstąpieniu od umowy.](#)