

Regulamin świadczenia usługi „eŁawka”

§ 1.

Postanowienia ogólne

1. Postanowienia Regulaminu mają zastosowanie do umów o świadczenie Usługi pn. „e-ławka”. Przedmiotem Usługi jest organizowanie i prowadzenie przez Spółkę na rzecz Kursantów kursów edukacyjnych online zdalnie za pomocą środków porozumienia się na odległość (drogą elektroniczną).
2. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie zastosowanie mają powszechnie obowiązujące przepisy prawa, w tym w szczególności ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny oraz ustawa z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
6. **Pakiet Usługi** – pakiet kursu edukacyjnego określający zakres, liczbę i rodzaj zajęć edukacyjnych, w których Kursant będzie miał prawo uczestniczyć w Okresie ważności Usługi, na który Klient zawarł Umowę. Możliwe do zakupienia przez Klienta Pakiety Usługi określa Regulamin lub są ustalane przez Partnerów.
7. **Partner** – agent, pośrednik lub inny podmiot pośredniczący w zawieraniu Umów pomiędzy Spółką a Klientem na realizację Usługi posiadający umocowanie do zawierania Umów w imieniu Spółki lub podmiot, który zakupił zdefiniowane Pakiety Usługi od Spółki celem ich dalszej odsprzedaży swoim Klientom.
8. **Platforma** – program komputerowy dostępny na stronie internetowej www.elawka.pl zapewniający wszystkie narzędzia do korzystania z Usługi.
9. **Potwierdzenie zawarcia Umowy** – indywidualne potwierdzenie zawarcia przez Klienta Umowy, wskazujące dane Klienta, dane Kursanta, zakupiony Pakiet Usługi, cenę za Pakiet oraz Okres ważności Usługi. Umowa może zostać zawarta przez Klienta na rzecz osoby trzeciej, w tym osoby niepełnoletniej lub nieposiadającej pełnej zdolności do czynności prawnej.
10. **Regulamin** – niniejszy regulamin wraz z załącznikami.
11. **Spółka** – BZ Solutions Sp. z o.o. z siedzibą w Jasionce, Jasionka 954, 36-002 Jasionka, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000919914, NIP 5170419114, o kapitale zakładowym w wysokości 5.000,00 zł.
12. **Umowa** – umowa o świadczenie Usługi w ramach i granicach zakupionego przez Klienta Pakietu Usługi zawarta pomiędzy Klientem i bezpośrednio Spółką, albo Klientem i Spółką za pośrednictwem Partnera, albo pomiędzy Klientem i bezpośrednio Partnerem, który zakupił uprzednio od Spółki dany Pakiet Usługi i go odsprzedaży Klientowi, na podstawie której Kursant ma prawo do uczestniczenia w Kursach edukacyjnych.
13. **Usługa** – usługa świadczenia Kursu edukacyjnego na rzecz Kursanta przez Spółkę w zakresie wynikającym z zakupionego przez Klienta Pakietu Usługi i w oparciu o Umowę.
14. **Wykładowca** – nauczyciel, lektor, wykładowca, native speaker lub ekspert z danej dziedziny, który posiada odpowiednią wiedzę, umiejętności i kwalifikacje do prowadzenia zajęć lub kursów edukacyjnych danego rodzaju.

§ 2.

Definicje

Przez pojęcia użyte w niniejszym Regulaminie rozumie się:

1. **Biuro Obsługi Klienta (BOK)** – telefoniczne i elektroniczne centrum obsługi Klientów. W ramach BOK działa zespół konsultantów zajmujących się weryfikacją uprawnień Kursanta do skorzystania z Usługi oraz udzielaniem informacji na temat Usługi. Centrum czynne jest w dni robocze od poniedziałku do piątku w godzinach 8.00-20.00, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy, a także dni: 24 i 31 grudnia każdego roku.
2. **Klient** – konsument w rozumieniu art. 22¹ ustawy z dnia 23 kwietnia 1964. r. Kodeks cywilny, tj. osoba fizyczna, która zawarła Umowę na Usługę w celach niezwiązanych bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową, jak również przedsiębiorca, tj.: osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, prowadzący działalność gospodarczą, która zawarła Umowę na Usługę w celach związanych z działalnością gospodarczą.
3. **Kurs edukacyjny** – usługa świadczona przez Spółkę zdalnie zgodnie z ustalonym przez Spółkę harmonogramem przy pomocy narzędzi komunikowania się na odległość (telefon, komputer) drogą elektroniczną za pośrednictwem Platformy obejmująca dostęp do Platformy, w ramach której Kursant ma możliwość odbycia zajęć edukacyjnych o określonej tematyce znajdujących się w ofercie Spółki, określony szczegółowo w Pakietach Usługi i Umowie. Możliwe do zrealizowania Kursy edukacyjne określa Regulamin.
4. **Kursant** – Klient lub osoba, na rzecz której Klient zakupił Pakiet Usługi Kursu edukacyjnego, w tym osoba nie posiadająca pełnej zdolności do czynności prawnych.
5. **Okres ważności Usługi** – okres na jaki została zawarta Umowa, w trakcie którego Kursant ma prawo korzystać z Usługi, tj. uczestniczyć w Kursach edukacyjnych dostępnych na Platformie. Okres ważności Usługi zależy od zakupionego przez Klienta Pakietu Usługi. Klient nie może żądać wykonania Usługi po upływie Okresu ważności Usługi. Jeżeli Kursant w Okresie ważności Usługi nie skorzysta w pełni z zajęć objętych danym Pakietem Usługi to opłata uiszczona przez Klienta za Usługę stanowi wynagrodzenie z tytułu pozostawania w gotowości do świadczenia Usługi na rzecz Kursanta.
6. **Pakiet Usługi** – pakiet kursu edukacyjnego określający zakres, liczbę i rodzaj zajęć edukacyjnych, w których Kursant będzie miał prawo uczestniczyć w Okresie ważności Usługi, na który Klient zawarł Umowę. Możliwe do zakupienia przez Klienta Pakiety Usługi określa Regulamin lub są ustalane przez Partnerów.
7. **Partner** – agent, pośrednik lub inny podmiot pośredniczący w zawieraniu Umów pomiędzy Spółką a Klientem na realizację Usługi posiadający umocowanie do zawierania Umów w imieniu Spółki lub podmiot, który zakupił zdefiniowane Pakiety Usługi od Spółki celem ich dalszej odsprzedaży swoim Klientom.
8. **Platforma** – program komputerowy dostępny na stronie internetowej www.elawka.pl zapewniający wszystkie narzędzia do korzystania z Usługi.
9. **Potwierdzenie zawarcia Umowy** – indywidualne potwierdzenie zawarcia przez Klienta Umowy, wskazujące dane Klienta, dane Kursanta, zakupiony Pakiet Usługi, cenę za Pakiet oraz Okres ważności Usługi. Umowa może zostać zawarta przez Klienta na rzecz osoby trzeciej, w tym osoby niepełnoletniej lub nieposiadającej pełnej zdolności do czynności prawnej.
10. **Regulamin** – niniejszy regulamin wraz z załącznikami.
11. **Spółka** – BZ Solutions Sp. z o.o. z siedzibą w Jasionce, Jasionka 954, 36-002 Jasionka, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000919914, NIP 5170419114, o kapitale zakładowym w wysokości 5.000,00 zł.
12. **Umowa** – umowa o świadczenie Usługi w ramach i granicach zakupionego przez Klienta Pakietu Usługi zawarta pomiędzy Klientem i bezpośrednio Spółką, albo Klientem i Spółką za pośrednictwem Partnera, albo pomiędzy Klientem i bezpośrednio Partnerem, który zakupił uprzednio od Spółki dany Pakiet Usługi i go odsprzedaży Klientowi, na podstawie której Kursant ma prawo do uczestniczenia w Kursach edukacyjnych.
13. **Usługa** – usługa świadczenia Kursu edukacyjnego na rzecz Kursanta przez Spółkę w zakresie wynikającym z zakupionego przez Klienta Pakietu Usługi i w oparciu o Umowę.
14. **Wykładowca** – nauczyciel, lektor, wykładowca, native speaker lub ekspert z danej dziedziny, który posiada odpowiednią wiedzę, umiejętności i kwalifikacje do prowadzenia zajęć lub kursów edukacyjnych danego rodzaju.

§ 3.

Zawarcie i obowiązki zawarcia Umowy na Usługę

1. Umowa zawierana jest w formie pisemnej lub dokumentowej. Umowa może być zawarta:
 - a) poprzez podpisanie przez Klienta Potwierdzenia zawarcia Umowy w lokalu przedsiębiorstwa Spółki lub Partnera albo poza lokalem przedsiębiorstwa Spółki lub Partnera,

- b) na odległość przy użyciu środków porozumiewania się na odległość (telefon, strona internetowa) poprzez złożenie oświadczeń o chęci skorzystania z Usługi i zawarcia Umowy.
- Umowa zawierana jest pod warunkiem uiszczenia przez Klienta pełnej opłaty za Usługę we wskazanym w Potwierdzeniu zawarcia Umowy terminie.
 - Umowa zawierana jest na czas przypisany dla danego Pakietu Usługi, który nabył Klient liczoną od momentu aktywacji Usługi. Okres ważności Usługi może być również zawarty w Potwierdzeniu zawarcia Umowy.
 - Okres ważności Usługi rozpoczyna się z dniem jej aktywacji. Aktywacja Usługi następuje do 2 dni roboczych po dokonaniu pełnej płatności za Usługę przez Klienta rozumianej jako zaksięgowanie opłaty na rachunku bankowym Spółki lub Partnera. Klient uiszczenia opłaty za Usługę powinien dokonać w terminie wskazanym w Potwierdzeniu zawarcia Umowy. Spółka ma prawo, w razie wątpliwości, co do uiszczenia zapłaty za Usługę przez Klienta, wstrzymać aktywację Usługi do czasu zaksięgowania środków pieniężnych stanowiących opłatę za Usługę na rachunku bankowym Spółki lub Partnera.
 - Klient zobowiązany jest przed zawarciem Umowy zapoznać się z Regulaminem, dotyczącym danej Usługi, którą Klient chce nabyć.
 - Zawarcie Umowy potwierdzone jest Potwierdzeniem zawarcia Umowy.
 - Klient ma możliwości korzystania z Usługi na zasadach określonych w Regulaminie, zgodnie z wybranym Pakietem Usług przez Okres ważności Usług.
 - W przypadku Umów zawieranych bezpośrednio ze Spółką, za świadczone Usługi Spółka będzie wystawiała na rzecz Klienta faktury w formie elektronicznej. Wystawione przez Spółkę faktury będą dostępne dla Klienta na jego Koncie Klienta, po zalogowaniu, na które Klient uzyska możliwość wglądu i pobierania wystawionych na jego rzecz faktur. Za zgodą Klienta wyrażoną w Potwierdzeniu zawarcia Umowy Spółka dodatkowo będzie przysyłała wystawione faktury na podany przez Klienta adres e-mail.
 - Umowa ulega rozwiązaniu:
 - na skutek nieuiszczenia przez Klienta opłaty za Usługę w wysokości wynikającej z wybranego Pakietu Usługi, w terminie wskazanym w Potwierdzeniu zawarcia Umowy, bez konieczności składania dodatkowych oświadczeń woli, z tym, że Umowa ulega rozwiązaniu 2 dni robocze po upływie terminu na uiszczenie przez Klienta pełnej opłaty za Usługę,
 - z upływem Okresu ważności Usługi;
 - z chwilą otrzymania przez Spółkę lub Partnera oświadczenia Klienta o odstąpieniu od Umowy zgodnie z postanowieniami §9;
 - w przypadkach szczególnych określonych w Regulaminie.

§ 4.

Konto Klienta

- Aktywacja Konta Klienta możliwa jest wyłącznie za pośrednictwem strony www.elawka.pl poprzez skorzystanie z przycisku „Założ konto” i uzupełnienie formularza rejestracyjnego lub podczas rozmowy z konsultantem BOK.

- W trakcie rejestracji, Klient potwierdza, że akceptuje politykę prywatności i politykę cookies stosowaną przez Spółkę.
- Po wypełnieniu i potwierdzeniu danych na formularzu rejestracyjnym, na podany w nim adres email zostanie wysłana wiadomość wskazująca sposób potwierdzenia rejestracji. Z chwilą potwierdzenia rejestracji przez Klienta następuje zakończenie procesu rejestracji, które skutkuje utworzeniem Konta Klienta.
- Klient nie może udostępniać przysługującego mu do Konta Klienta loginu i hasła osobom trzecim, za wyjątkiem Kursanta celem uczestnictwa w Kursie edukacyjnym. W przypadku udostępnienia wynikłego z zamiaru Klienta lub niedochowania staranności w przechowywaniu hasła i loginu Spółka nie ponosi odpowiedzialności za korzystanie z Konta Klienta przez osoby trzecie z wykorzystaniem posiadanego przez Klienta loginu i hasła w zakresie zgodnym z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa.

§ 5.

Zakres i sposób świadczenia Usługi

- Usługa jest świadczona w Okresie ważności Usługi, w zakresie oraz z uwzględnieniem limitów zajęć wynikających z zakupionego przez Klienta Pakietu Usługi.
- W ramach Usługi Spółka zapewnia Klientowi:
 - dostęp do BOK w dni robocze od poniedziałku do piątku w godzinach od 8.00 do 20.00 z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy oraz 24 grudnia i 31 grudnia każdego roku;
 - dostęp do Konta Klienta poprzez Platformę;
 - świadczenie Usługi przez Wykładowcę w zakresie wynikającym z zakupionego przez Klienta Pakietu Usługi.
- Usługa świadczona jest poprzez Platformę.
- Warunkiem świadczenia Usługi jest posiadanie przez Kursanta smartfona lub komputera wraz z niezbędnym oprogramowaniem wskazanym przez Spółkę oraz dostępem do sieci Internet.
- Spółka zobowiązuje się do podejmowania wszelkich działań zmierzających do zapewnienia Klientom świadczenia Usługi z należytą starannością.
- Usługa w zakresie obsługowym i administracyjnym świadczona jest w języku polskim, natomiast kursy odbywają się w całości bądź w części w języku wynikającym z zakupionego Pakietu Usługi.

§ 6.

Sposób korzystania z Usługi

- Kursant uzyskuje dostęp do platformy edukacyjnej, dzięki której ma możliwość dołączania do zajęć edukacyjnych, prowadzonych lekcji, posiada dostęp materiałów dydaktycznych i nagranych lekcji.
- Kursantowi zabrania się:
 - korzystania z Platformy w sposób, który narusza lub zmierza do naruszenia obowiązujących przepisów prawa, dobrych obyczajów lub dóbr osobistych osób trzecich, w tym w szczególności zakazuje się dostarczania przez Kursanta treści o charakterze bezprawnym, posługiwanie się wulgaryzmami lub obraźliwymi określeniami,
 - podawania się za innego Kursanta,

- 3) podejmowania jakichkolwiek działań na szkodę osób trzecich lub Spółki oraz mających na celu utrudnienie lub zakłócenie normalnego funkcjonowania Platformy oraz zajęć,
 - 4) utrwalania i rozpowszechniania nagrań z zajęć, w tym wizerunków innych Kursantów i Wykładowcy,
 - 5) przesyłania treści naruszających prawa własności intelektualnej,
 - 6) umożliwiania uczestnictwa w Kursie edukacyjnym innej osobie niż Kursant.
3. Wszelkie treści zawarte w materiałach przekazanych Kursantowi przez Wykładowcę lub Spółkę w związku z Usługą, mające cechy utworu w rozumieniu ustawy z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych, stanowią przedmiot przysługujących Spółce lub Wykładowcy autorskich praw majątkowych lub – w przypadku utworów, które Spółka eksploatuje na mocy umów licencyjnych zawartych z właścicielami autorskich praw majątkowych – przedmiot autorskich praw majątkowych podmiotów trzecich.
4. Kursant ma prawo korzystania z otrzymanych od Spółki lub Wykładowcy w związku z Usługą materiałów dydaktycznych w ramach dozwolonego użytku osobistego. Kursant nie jest uprawniony do korzystania z tych materiałów ponad zakres dozwolonego użytku chronionych utworów, pod rygorem naruszenia autorskich praw majątkowych do utworów zawartych w materiałach dydaktycznych, w szczególności nie mogą korzystać z tych materiałów w celach komercyjnych.

§ 7.

Świadczenie Usługi

1. Kursy edukacyjne będą świadczone przez Spółkę zgodnie z harmonogramem Kursów edukacyjnych dostępnym na Platformie.
2. Kursant sam będzie decydował czy chce w danych zajęciach uczestniczyć.
3. Kursant ma prawo do korzystania z dowolnych zajęć edukacyjnych, które obejmuje posiadany Pakiet Usługi, dostępnych na Platformie w Okresie ważności Usługi.
4. Kursant będzie miał możliwość do odtworzenia zajęć, które się odbyły w Koncie Klienta nawet, jeżeli Kursant nie uczestniczył w danych zajęciach Kursu edukacyjnego.
5. W przypadku odwołania zajęć Kursu edukacyjnego przez Spółkę, niezależnie od innych uprawnień Klienta, Spółka proponuje dodatkowy termin zajęć umożliwiający realizację liczby godzin zgodnej z programem Kursu edukacyjnego i Pakietem Usługi.
6. W celu bezpieczeństwa oraz zapewnienia najwyższej jakości świadczenia Usługi, rozmowy telefoniczne między Klientem lub Kursantem a BOK oraz Kursy edukacyjne będą nagrywane. Kontynuacja rozmowy telefonicznej lub uczestnictwo w Kursie edukacyjnym będzie oznaczało zgodę Klienta lub Kursanta na nagrywanie. Treść nagrań będzie chroniona zgodnie z przepisami prawa. Kursant, który nie będzie wyrażał zgody na utrwalanie jego wizerunku lub głosu podczas Kursu edukacyjnego zobowiązany będzie do wyłączenia kamery i/lub mikrofonu. Włączenie przez Kursanta kamery i/lub mikrofonu podczas Kursu edukacyjnego będzie równoznaczne z jego zgodą na nagrywanie utrwalanie jego wizerunku lub głosu. Zgoda nagrywanie Kursu edukacyjnego z udziałem Kursanta jest dobrowolna, jednakże niezbędna do

uczestniczenia w nim. Za Kursanta nieposiadającego pełnej zdolności do czynności prawnej zgodę wyraża jego opiekun prawny.

§ 8.

Odpowiedzialność

1. Z zastrzeżeniem ustępów poniższych, Spółka ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi na zasadach przewidzianych w powszechnie obowiązujących przepisach prawa.
2. Spółka nie ponosi odpowiedzialności za brak możliwości skorzystania z Usługi w wyniku działania siły wyższej. Niezwłocznie po ustaniu przeszkody Spółka obowiązana jest przystąpić do świadczenia Usługi.

§ 9.

Odstąpienie od Umowy przez Klienta będącego konsumentem

1. W przypadku zawarcia Umowy poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość, zgodnie z ustawą z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta, Klient będący konsumentem może odstąpić od Umowy bez podania przyczyny, z uwzględnieniem postanowień art. 29 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta. Termin na złożenie oświadczenia o odstąpieniu od umowy zostaje wydłużony w stosunku do terminu ustawowego i wynosi 21 dni od daty zawarcia Umowy. W tym celu Klient powinien złożyć oświadczenie o odstąpieniu od Umowy, np. zgodnie ze wzorem przekazanym mu przy zawarciu Umowy i stanowiącym Załącznik nr 3 do Regulaminu.
2. Oświadczenie o odstąpieniu od Umowy Klient winien wysłać do podmiotu, z którym zawarł Umowę, tj. bezpośrednio do Spółki, jeżeli zawarł Umowę bezpośrednio ze Spółką lub z Partnerem działającym, jako pełnomocnik Spółki albo bezpośrednio do Partnera, jeżeli zawarł Umowę bezpośrednio z Partnerem, który zakupił uprzednio od Spółki dany Pakiet Usługi i go odsprzedaży Klientowi. Podmiot, z którym Klient zawarł Umowę będzie wskazany w Potwierdzeniu zawarcia Umowy.
3. Prawo odstąpienia od umowy nie przysługuje Klientowi w wypadku, gdy skorzystał on z Usługi w całości przed upływem terminu, o którym mowa ust. 1, a w razie skorzystania z Usługi w części uiszczona przez Klienta będzie zwracana proporcjonalnie.
4. W przypadku odstąpienia przez Klienta od Umowy Spółka lub Partner (w zależności z kim Klient zawarł Umowę) dokonuje zwrotu kwoty zapłaconej przez Klienta w terminie nie dłuższym niż 14 dni, na rachunek bankowy wskazany przez Klienta lub przekazem pocztowym pomniejszonej ewentualnie o wartość Usługi wykorzystanej przez Klienta przed odstąpieniem od Umowy.
5. Spółka i Partner, w zakresie, w jakim jest to zgodne z obowiązującymi przepisami prawa, nie ponosi odpowiedzialności za niedokonanie zwrotu należności lub opóźnienie w zwrocie, jeżeli Klient, pomimo wezwania, nie wskaże numeru rachunku bankowego, na które ma nastąpić zwrot należności lub gdy nie przekaże wszystkich danych koniecznych do dokonania zwrotu. Ponadto Spółka i Partner nie ponoszą odpowiedzialności za niedokonanie zwrotu należności lub opóźnienie w zwrocie, jeżeli nastąpiło to z powodu przekazania przez Klienta błędnych danych

osobowych (imię, nazwisko, adres) lub błędnego numeru rachunku bankowego.

6. Zapisy niniejszego paragrafu oraz Rozdziału 4 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta stosuje się do osoby fizycznej zawierającej Umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści tej umowy wynika, że nie posiada ona dla tej osoby charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nią działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej.
7. Klient niezależnie od postanowień powyższych niniejszego paragrafu, ma prawo do złożenia oświadczenia o odstąpieniu od Umowy zarówno do Spółki na adres kontakt@elawka.pl, jak i Partnera na podany adres e-mail lub pisemnie na ich adresy siedziby. W przypadku otrzymania przez Partnera oświadczenia o odstąpieniu od Umowy, które powinno trafić do Spółki, Partner przekaze je do Spółki celem jego realizacji.

§ 10.

Wcześniejsze rozwiązanie Umowy

1. Spółka lub Partner (w zależności od tego kto zawarł Umowę z Klientem) może rozwiązać Umowę ze skutkiem natychmiastowym z winy Klienta w przypadku:
 - 1) udostępnienia przez Klienta osobom trzecim danych umożliwiających korzystanie z Usługi poza Kursantem;
 - 2) wykorzystywania przez Klienta Usługi w sposób sprzeczny z prawem lub warunkami Regulaminu.
2. Rozwiązanie Umowy przez Spółkę lub Partnera z winy Klienta następuje w formie pisemnej lub dokumentowej na adres e-mail Klienta podany przy zawieraniu Umowy.
3. W przypadku rozwiązania przez Spółkę lub Partnera Umowy na Pakiet Usługi, którego Okres ważności Usługi jest dłuższy niż 1 miesiąc w trakcie trwania tej Umowy, w ramach której Klient dokonał zapłaty za cały Okres ważności Usługi z góry, Spółka lub Partner (w zależności od tego kto zawarł Umowę z Klientem) zwróci Klientowi część uiszczonej opłaty za pozostałe do końca trwania Umowy pełne okresy rozliczeniowe.
4. Spółka może również, wedle swego wyboru, odmówić realizacji Usługi w przypadku stwierdzenia okoliczności wskazanych w ust. 1.

§ 11.

Wniesienie reklamacji i sposób jej rozpatrzenia

1. Klientowi przysługuje prawo zgłaszania zapytań, uwag i reklamacji związanych z Umową i świadczeniem Usługi.
2. Reklamacje dotyczące realizacji świadczonej Usługi można wnieść pisemnie lub drogą elektroniczną.
3. Reklamacje należy składać na adres korespondencyjny:

a) w przypadku zawartej przez Klienta Umowy ze Spółką - BZ Solutions Sp. z o.o. z siedzibą w Jasionce, Jasionka 954, 36-002 Jasionka lub na adres e-mail: reklamacje@bzsolutions.pl,

b) w przypadku zawartej przez Klienta Umowy z Partnerem - na podany adres e-mail lub pisemnie na ich adresy siedziby,

podając w temacie wiadomości: Reklamacja.

4. W celu należytego rozpatrzenia reklamacji Klient może zostać poproszony o podanie danych umożliwiających identyfikację oraz o podanie okoliczności faktycznych niezbędnych do należytego rozpatrzenia reklamacji. Odpowiedź na reklamację udzielana jest w ciągu 14 dni od jej wpłynięcia.
5. Odpowiedź na reklamację udzielana jest w formie pisemnej, niemniej na prośbę Klienta odpowiedź na reklamację może zostać udzielona w inny sposób.
6. Niezależnie od postanowień powyższych niniejszego paragrafu, Klient ma prawo do zgłaszania wszelkich zapytań, uwag i reklamacji zarówno dotyczących Umowy, jak i realizacji Usługi zarówno do Spółki, jak i Partnera. W przypadku otrzymania od Klienta przez Partnera zapytania, uwagi lub reklamacji, Partner przekaze ją do Spółki celem jej rozpatrzenia.
7. Klient ma możliwość skorzystania z pozasądowych sposobów rozstrzygania sporów i dochodzenia roszczeń w formie mediacji i sądów polubownych.

§ 12.

Przetwarzanie danych osobowych Klienta, polityka prywatności i polityka cookies

1. W Załączniku nr 2 do Regulaminu „Klauzula informacyjna dotycząca przetwarzania danych osobowych” zawarte są informacje dotyczące przetwarzania danych osobowych Klienta.
2. Wobec Klientów korzystających z Konta Klienta, stosowana jest polityka prywatności i polityka cookies obowiązująca w Spółce dostępne na stronie Platformie.

§ 13.

Postanowienia końcowe

1. Niniejszy Regulamin obowiązuje od dnia 08.12.2025 roku.
2. Umowy realizowane są na podstawie zapisów Regulaminu obowiązującego w dniu zawarcia Umowy.
3. Regulamin dostępny jest na Platformie.
4. Do rozpatrywania sporów z Klientami właściwy jest sąd, którego właściwość wynika z przepisów prawa.
5. Integralną część Regulaminu stanowią następujące załączniki:
 - 1) *Załącznik nr 1 – Klauzula informacyjna dotycząca przetwarzania danych osobowych*

Załącznik nr 1 do Regulaminu

Klauzula informacyjna dotycząca przetwarzania danych osobowych

Na podstawie art. 13 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (zwanego dalej „RODO”) administrator informuje, że:

1. Administratorem Pani/Pana danych osobowych w rozumieniu art. 4 pkt 7 RODO, podanych w związku z zawarciem Umowy jest BZ Group Sp. z o.o. z siedzibą w Jasionce, Jasionka 954, 36-002 Jasionka, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000460507, NIP 5242758944 o kapitale zakładowym w wysokości 50.000,00 zł, wpisana do Rejestru Podmiotów Wykonujących Działalność Leczniczą, prowadzonego przez Wojewodę Podkarpackiego pod numerem 000000231770, adres poczty elektronicznej biuro@bzgroup.pl numer telefonu 172838273 (zwana dalej „Administratorem”).
2. Administrator będzie przetwarzał Pani/Pana dane osobowe w następujących celach:
 - 1) wykonania Umowy, a w szczególności nawiązania, ukształtowania, realizacji, zmiany, rozwiązania i rozliczenia Umowy oraz rozpatrzenia reklamacji – podstawą przetwarzania jest niezbędność przetwarzania do zawarcia lub wykonania Umowy (art. 6 ust. 1b RODO),
 - 2) dochodzenia roszczeń - podstawą przetwarzania jest niezbędność przetwarzania do realizacji prawnie uzasadnionego interesu Administratora, jakim jest dochodzenie roszczeń (art. 6 ust. 1f RODO),
 - 3) archiwizacyjnym - podstawą przetwarzania jest niezbędność przetwarzania do realizacji prawnie uzasadnionego interesu Administratora jakim jest przeznaczenie wyników tych badań na potrzeby polepszenia jakości świadczonych usług (art. 6 ust. 1f RODO),
 - 4) prowadzenia badania satysfakcji klientów z wykonanej usługi oraz gromadzenie opinii o usługach świadczonych przez Administratora - podstawą przetwarzania jest niezbędność przetwarzania do realizacji prawnie uzasadnionego interesu Administratora jakim jest poprawa i ulepszanie jakości świadczonych usług (art. 6 ust. 1f RODO),
 - 5) marketingu własnego Administratora (przesyłanie newsletterów, informowanie o akcjach promocyjnych) dotyczącego produktów i usług świadczonych przez Administratora - podstawą przetwarzania jest Pani/Pana zgoda (art. 6 ust. 1a RODO).
3. Pana/Pani dane mogą być przekazane w ramach realizacji Umowy następującym odbiorcom: partnerom właściwym dla danego etapu realizacji Umowy (partnerem jest firma współpracująca z Administratorem, zapewniająca wykonanie poszczególnych usług niezbędnych do realizacji usług wynikających z Umowy), podmiotom udzielające świadczeń i konsultacji, podmiotom, którym Administrator powierzyło przetwarzanie danych, informatykom, dostawcom usług pocztowych, podmiotom organizującym i zapewniającym świadczenie Usługi, podmiotom świadczącym usługi księgowe, kancelariom prawnym, kancelariom komorniczym.
4. Administrator powołał inspektora ochrony danych, z którym można się kontaktować pod adresem e-mail:
5. Pani/Pana dane osobowe będą przechowywane przez okres 6 lat od momentu ich udostępnienia lub upływu okresów przedawnienia roszczeń lub zakończenia postępowań sądowych lub administracyjnych.
6. W zakresie przetwarzania Państwa danych osobowych przysługują Państwu następujące prawa:
 - 1) prawo do żądania dostępu do Pani/Pana danych osobowych,
 - 2) prawo do sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania Państwa danych osobowych,
 - 3) prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania Państwa danych osobowych,
 - 4) prawo do przenoszenia Państwa danych osobowych,
 - 5) prawo do cofnięcia zgody na przetwarzanie Państwa danych osobowych w dowolnym momencie, jeżeli zgoda taka została udzielona i przetwarzanie danych osobowych nie wynika z innych podstaw prawnych (wycofanie zgody nie wpływa jednakże na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej wycofaniem).
7. Na niezgodne z przepisami prawa przetwarzanie Państwa danych osobowych przysługuje Państwu prawo do wniesienia skargi do organu nadzorczego, tj. Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.
8. Ma Pani/Pan prawo do wniesienia w dowolnym momencie sprzeciwu wobec przetwarzania danych, jeżeli podstawą przetwarzania jest przesłanka prawnie uzasadnionego interesu Administratora.
9. Podanie danych osobowych ma charakter dobrowolny, niemniej jest warunkiem koniecznym do zawarcia i wykonania Umowy.
10. Pani/Pana dane osobowe nie podlegają zautomatyzowanemu podejmowaniu decyzji przez Administratora, w tym profilowaniu.
11. Administratora nie planuje przekazywania Państwa danych osobowych do państw trzecich, a w szczególności poza Europejski Obszar Gospodarczy (EOG) obejmujący kraje Unii Europejskiej, Norwegię, Liechtenstein i Islandię.