

## Regulamin

Cześć!

Ważną częścią każdej platformy jest regulamin, którego akceptacja jest wymagana podczas zakupu produktów cyfrowych jak i podczas zapisania się na newsletter. Zachęcam do lektury.

Moje pełne dane rejestrowe jako sprzedawcy i usługodawcy:

IMPROVIO Marcin Tatuś, Aleja Bolesława Krzywoustego 4/1, 40-004 Katowice, wpisana do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej Rzeczypospolitej Polskiej prowadzonej przez Ministra właściwego d.s. gospodarki. NIP: 6343044916

Poniżej znajdziesz regulamin, w którym zostały zawarte informacje m.in. o zasadach funkcjonowania serwisu, sposobie złożenia zamówienia prowadzącego do zawarcia umowy, szczegółach dotyczących realizacji zawartej umowy, zasadach udostępnienia treści cyfrowych, rodzajach płatności dostępnych w serwisie, procedurze odstąpienia od umowy czy postępowaniu reklamacyjnym.

W razie jakichkolwiek uwag, pytań, wątpliwości jestem do Twojej dyspozycji pod adresem e-mail [kontakt@improvio.pl](mailto:kontakt@improvio.pl). Odpowiadam od poniedziałku do piątku w godzinach 08:00-16:00 .

Pozdrawiam i życzę udanych zakupów!  
Marcin Tatuś

## Spis treści

|                                                                                                       |    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| § 1. Definicje .....                                                                                  | 1  |
| § 2. Postanowienia wstępne .....                                                                      | 2  |
| § 3. Usługi Elektroniczne dotyczące Serwisu .....                                                     | 2  |
| § 4. Zawartość Serwisu .....                                                                          | 3  |
| § 5. Konto Użytkownika .....                                                                          | 3  |
| § 6. Złożenie zamówienia i zawarcie Umowy.....                                                        | 4  |
| § 7. Przedsprzedaż.....                                                                               | 5  |
| § 8. Cena i płatności .....                                                                           | 5  |
| § 9. Vouchery .....                                                                                   | 6  |
| § 10. Realizacja zamówienia dotyczącego Treści Cyfrowych .....                                        | 6  |
| § 11. Zapis do Newslettera w celu otrzymania Treści Cyfrowych .....                                   | 9  |
| § 12. Odstąpienie od Umowy Konsumenta lub PNPk bez podania przyczyny .....                            | 9  |
| § 13. Odpowiedzialność za zgodność Treści Cyfrowych z Umową .....                                     | 10 |
| § 14. Doprowadzenie Treści Cyfrowych do zgodności z Umową .....                                       | 11 |
| § 15. Obniżenie Ceny lub odstąpienie od Umowy w przypadku niezgodności Treści Cyfrowych z Umową ..... | 11 |
| § 16. Rozliczenie z Konsumentem lub PNPk w przypadku odstąpienia od Umowy .....                       | 11 |
| § 17. Opinie.....                                                                                     | 12 |
| § 18. Dane osobowe i pliki cookies .....                                                              | 12 |
| § 19. Prawa własności intelektualnej .....                                                            | 13 |
| § 20. Pozasądowe sposoby rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń .....                        | 13 |
| § 21. Reklamacje i wezwania .....                                                                     | 13 |
| § 22. Postanowienia końcowe .....                                                                     | 14 |

### § 1. Definicje

Na potrzeby Regulaminu przyjmuje się następujące znaczenie poniższych pojęć:

- 1) **Cena** – wartość wyrażona w jednostkach pieniężnych, którą Kupujący jest zobowiązany zapłacić Sprzedawcy za Produkt;
- 2) **Kod Rabatowy** – unikalny kod (ciąg znaków), który może zostać wykorzystany przez Kupującego do obniżenia Ceny;
- 3) **Konsument** – osoba fizyczna, zawierająca ze Sprzedawcą Umowę niezwiązaną z bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową;
- 4) **Konto Użytkownika** – zbiór zasobów i uprawnień w ramach systemu teleinformatycznego Serwisu przypisanych konkretnemu Kupującemu;
- 5) **Kupujący** – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna wyposażona w zdolność prawną, w szczególności Konsument lub PNPk;
- 6) **Newsletter** – wiadomości e-mail zawierające informacje o nowościach, promocjach lub Produktach związanych z Serwisem;
- 7) **Produkt** – Treść Cyfrowa lub Voucher;
- 8) **Przedsiębiorca na prawach konsumenta (PNPK)** – osoba fizyczna zawierająca ze Sprzedawcą Umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści 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;
- 9) **Przedsprzedaż** – proces zbierania przez Sprzedawcę zamówień na Produkty, które będą dostępne w sprzedaży od określonego terminu, i zawierania Umów przed planowanym terminem wprowadzenia Produktów do sprzedaży;
- 10) **Regulamin** – regulamin Serwisu internetowego IMPROVIO, dostępny pod adresem <https://improvio.pl/regulamin/> ;
- 11) **Serwis** – strona internetowa działająca pod adresem improvio.pl i jej rozszerzeniami;
- 12) **Sprzedawca** – IMPROVIO Marcin Tatuś, Aleja Bolesława Krzywoustego 4/1, 40-004 Katowice, wpisana do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej Rzeczypospolitej Polskiej prowadzonej przez Ministra właściwego d.s. gospodarki. NIP: 6343044916;
- 13) **Treść Cyfrowa** – dane wytwarzane i dostarczane w postaci cyfrowej;
- 14) **Umowa** – umowa zawierana pomiędzy Sprzedawcą a Kupującym, której przedmiotem jest dostarczenie Treści Cyfrowych;
- 15) **Usługi Elektroniczne** – wszelkie usługi świadczone drogą elektroniczną przez Sprzedawcę na rzecz Kupującego za pośrednictwem Serwisu;
- 16) **Voucher** – unikalny kod (ciąg znaków), który może zostać wykorzystany przez Kupującego do zapłaty Ceny lub części Ceny;

## § 2. Postanowienia wstępne

1. Sprzedawca za pośrednictwem Serwisu świadczy Usługi Elektroniczne oraz prowadzi sprzedaż Produktów. Kupujący może dokonać zakupu Produktów wskazanych na stronach Serwisu lub określonych w ramach Przedsprzedaży.
2. Regulamin określa zasady i warunki korzystania z Serwisu, a także prawa i obowiązki Sprzedawcy i Kupujących.

## § 3. Usługi Elektroniczne dotyczące Serwisu

1. Sprzedawca świadczy na rzecz Kupującego Usługi Elektroniczne związane z korzystaniem z Serwisu polegające na zapewnieniu Kupującemu możliwości:

- 1) przeglądania publicznie dostępnej zawartości Serwisu;
  - 2) rejestracji Konta Użytkownika i korzystania z Konta Użytkownika;
  - 3) złożenia zamówienia i zawarcia Umowy;
  - 4) korzystania z zakupionych Treści Cyfrowych, których dostarczenie następuje z wykorzystaniem funkcjonalności Konta Użytkownika;
  - 5) zapisu do Newslettera,
2. Usługi Elektroniczne są świadczone na rzecz Kupującego nieodpłatnie.
  3. Do korzystania z Usług Elektronicznych nie jest konieczne spełnienie szczególnych warunków technicznych przez sprzęt komputerowy lub oprogramowanie Kupującego. Wystarczające są:
    - 1) dostęp do Internetu,
    - 2) standardowy, aktualny system operacyjny,
    - 3) standardowa, aktualna przeglądarka internetowa z włączoną obsługą plików cookies,
    - 4) posiadanie aktywnego adresu e-mail.
  4. Zakazane jest podczas korzystania z Usług Elektronicznych dostarczanie treści o charakterze bezprawnym, w szczególności poprzez przesyłanie takich treści za pośrednictwem formularzy dostępnych w Serwisie.
  5. W celu zapewnienia bezpieczeństwa Kupującemu i przekazu danych w związku z korzystaniem z Serwisu Sprzedawca podejmuje środki techniczne i organizacyjne odpowiednie do stopnia zagrożenia bezpieczeństwa świadczonych Usług Elektronicznych, w szczególności środki służące zapobieganiu pozyskiwania i modyfikacji danych osobowych przez osoby nieuprawnione.
  6. Sprzedawca podejmuje działania w celu zapewnienia w pełni poprawnego funkcjonowania Serwisu. Kupujący powinien poinformować Sprzedawcę o wszelkich nieprawidłowościach lub przerwach w funkcjonowaniu Serwisu.
  7. Z uwagi na to, że Serwis stanowi system teleinformatyczny zarządzany przez Sprzedawcę, Sprzedawca może prowadzić prace techniczne i informatyczne, które mają na celu rozwój Serwisu oraz świadczenie Usług Elektronicznych na jak najwyższym poziomie.
  8. W ramach rozwoju Serwisu Sprzedawca może w szczególności:
    - 1) dodawać nowe funkcje oraz zmieniać lub usuwać istniejące funkcje w ramach Serwisu;
    - 2) wprowadzić Serwis na inny rodzaj urządzeń, np. na urządzenia przenośne;
    - 3) udostępnić aplikację związaną ze Serwisem.

#### **§ 4. Zawartość Serwisu**

1. Publicznie dostępna zawartość Serwisu zawiera treści takie jak teksty, zdjęcia, grafiki, nagrania audio, wideo.
2. Przeglądanie publicznie dostępnej zawartości Serwisu jest możliwe anonimowo, tj. bez podawania danych osobowych.
3. Zawartość Serwisu podlega ochronie prawa autorskiego.
4. Szczegóły dotyczące własności intelektualnej są opisane w § 24 Regulaminu.

#### **§ 5. Konto Użytkownika**

1. Rejestracja Konta Użytkownika wymaga wypełnienia i przesłania formularza rejestracyjnego dostępnego w Serwisie lub wyrażenia woli rejestracji Konta Użytkownika poprzez zaznaczenie odpowiedniej treści checkboxa w formularzu zamówienia.

2. Rejestracja Konta Użytkownika wymaga podania danych osobowych niezbędnych w tym celu.
3. W przypadku zamówienia Treści Cyfrowych, których dostarczenie następuje z wykorzystaniem funkcjonalności Konta Użytkownika, Konto Użytkownika jest rejestrowane automatycznie w wyniku złożenia zamówienia jako niezbędne do wykonania Umowy i dostarczenia Treści Cyfrowych.
4. Konto Użytkownika jest przypisane do adresu e-mail podanego przez Kupującego.
5. W Koncie Użytkownika są przechowywane informacje na temat Kupującego, w tym historia złożonych przez niego zamówień w Serwisie.
6. Do Konta Użytkownika są przypisane kupione przez Kupującego Treści Cyfrowe, których dostarczenie następuje z wykorzystaniem funkcjonalności Konta Użytkownika.
7. Kupujący loguje się do Konta Użytkownika z wykorzystaniem adresu e-mail przypisanego do Konta Użytkownika (login) oraz zdefiniowanego przez siebie hasła. Kupujący jest zobowiązany zabezpieczyć dostęp do Konta Użytkownika przed dostępem osób nieuprawnionych, a ponadto jest zobowiązany nie udostępniać loginu i hasła żadnym osobom trzecim.
8. Kupujący może w każdej chwili usunąć Konto Użytkownika. Jeżeli Kupujący nie może odnaleźć w tym celu stosownej opcji po zalogowaniu się do Konta Użytkownika, powinien skontaktować się w tej sprawie ze Sprzedawcą za pośrednictwem poczty e-mail. Usunięcie Konta Użytkownika prowadzi do utraty dostępu do przypisanych do Konta Użytkownika Treści Cyfrowych.

## **§ 6. Złożenie zamówienia i zawarcie Umowy**

1. Kupujący może złożyć zamówienie jako zarejestrowany klient albo jako gość.
2. Zarejestrowanym klientem jest Kupujący, który posiada Konto Użytkownika w Serwisie.
3. Jeżeli Kupujący posiada Konto Użytkownika w Serwisie, przed złożeniem zamówienia powinien się do niego zalogować. Logowanie możliwe jest również w trakcie składania zamówienia.
4. Wszelkie opisy Produktów dostępne na stronach Serwisu nie stanowią oferty w rozumieniu właściwych przepisów prawa cywilnego, lecz zaproszenie do zawarcia Umowy.
5. Złożenie zamówienia odbywa się poprzez dodanie do koszyka Produktów, które interesują Kupującego, a następnie wypełnienie formularza zamówienia. W formularzu jest konieczne podanie danych niezbędnych do realizacji zamówienia. Na etapie składania zamówienia następuje wybór metody płatności za zamówienie. Warunkiem złożenia zamówienia jest akceptacja Regulaminu, z którym Kupujący powinien uprzednio się zapoznać. W razie jakichkolwiek wątpliwości dotyczących Regulaminu Kupujący może skontaktować się ze Sprzedawcą.
6. W formularzu zamówienia Kupujący musi podać prawdziwe dane osobowe. Kupujący ponosi odpowiedzialność za podanie nieprawdziwych danych osobowych. Sprzedawca zastrzega sobie prawo do wstrzymania realizacji zamówienia w sytuacji, gdy Kupujący podał nieprawdziwe dane lub gdy dane te budzą uzasadnione wątpliwości Sprzedawcy co do ich poprawności. W takim przypadku Kupujący zostanie poinformowany telefonicznie lub poprzez pocztę elektroniczną o wątpliwościach Sprzedawcy. W takiej sytuacji Kupującemu przysługuje prawo wyjaśnienia wszelkich okoliczności związanych z weryfikacją prawdziwości podanych danych. W przypadku braku danych pozwalających Sprzedawcy na podjęcie kontaktu z Kupującym, Sprzedawca udzieli wszelkich wyjaśnień po podjęciu kontaktu przez Kupującego.
7. Kupujący oświadcza, że wszelkie dane podane przez niego w formularzu zamówienia są prawdziwe, natomiast Sprzedawca nie jest zobowiązany do weryfikowania ich prawdziwości i poprawności, choć posiada takie uprawnienie zgodnie z ust. 6.
8. Proces składania zamówienia kończy kliknięcie w przycisk finalizujący zamówienie. Kliknięcie w przycisk finalizujący zamówienie stanowi złożenie przez Kupującego oferty nabycia wybranych

Produktów od Sprzedawcy, na warunkach określonych w formularzu zamówienia.

## **§ 7. Przedsprzedaż**

1. Sprzedawca może organizować Przedsprzedaż w odniesieniu do niektórych rodzajów Produktów.
2. Produkty objęte Przedsprzedażą są wyraźnie oznaczane w ramach Serwisu jako Produkty dostępne w Przedsprzedaży. Na stronie takich Produktów Sprzedawca zamieszcza informację, od jakiej daty Produkty najprawdopodobniej będą dostępne i od jakiej daty Produkty najprawdopodobniej będą przekazywane Kupującym.
3. Na potrzeby zawierania Umów w ramach Przedsprzedaży postanowienia § 6 stosuje się odpowiednio.
4. Sprzedawca zastrzega sobie prawo do zmiany terminu, o którym mowa w ust. 2, szczególnie na skutek opóźnienia podwykonawców. Sprzedawca będzie informował Kupujących o wszelkich zmianach terminów związanych z Przedsprzedażą, poprzez zamieszczenie informacji w Serwisie oraz wysłanie wiadomości e-mail, na adres podany przez Kupującego.
5. W przypadku, gdyby sprzedaż Produktów nie była możliwa na warunkach przewidzianych w Przedsprzedaży (np. przedłuży się termin oczekiwania na dostarczenie Produktu), Sprzedawca poinformuje Kupującego o tych okolicznościach.
6. Jeżeli Kupujący będący Konsumentem lub PNPk nie zgadza się na przedłużenie terminu dostarczenia Produktu lub zmianę warunków sprzedaży Produktu, może zrezygnować z nabycia Produktu, a Sprzedawca zwraca takiemu Kupującemu wszelkie płatności dokonane w ramach Przedsprzedaży.

## **§ 8. Cena i płatności**

1. Dostępne metody płatności za zamówienie są opisane na stronie Serwisu oraz prezentowane Kupującemu na etapie składania zamówienia.
2. Jeżeli Kupujący wybrał przy składaniu zamówienia płatność on-line, po kliknięciu w przycisk finalizujący zamówienie zostanie przekierowany do bramki płatności obsługiwanej przez zewnętrznego operatora płatności w celu dokonania płatności za zamówienie. Jeżeli Kupujący wybrał płatność przelewem bankowym, po kliknięciu w przycisk finalizujący zamówienie zostanie przekierowany na stronę Serwisu z potwierdzeniem zamówienia oraz instrukcją dokonania płatności. Zapłata za zamówienie powinna nastąpić w terminie 24 godzin od złożenia zamówienia. Po upływie tego terminu Sprzedawca może przyjąć, że Kupujący zrezygnował z nabycia Produktu, i anulować złożone zamówienie.
3. Płatności elektroniczne, w tym płatności kartą płatniczą, są obsługiwane przez zewnętrzny system płatności imoje, obsługiwany przez ING Bank Śląski S.A..
4. Jeżeli Kupujący prosi o wystawienie faktury, jest ona doręczana Kupującemu drogą elektroniczną, na adres e-mail podany w formularzu zamówienia.
5. Wszystkie Ceny podane na stronach Serwisu są cenami brutto.
6. Sprzedawca jest uprawniony do udzielenia Kupującym rabatów, obniżek lub innych preferencji związanych z Ceną według własnego wyboru, w szczególności w ramach organizowanej akcji promocyjnej. Szczegóły akcji promocyjnych określają odrębne regulaminy akcji promocyjnych. Kupującemu nie przysługuje prawo żądania rabatów, obniżek lub innych preferencji, które nie wynikają z akcji promocyjnej.
7. Kupujący, który posiada Kod Rabatowy, może wykorzystać go przy składaniu zamówienia, podając Kod Rabatowy w przeznaczonym do tego miejscu, zgodnie z instrukcjami dostępnymi na stronie formularza zamówienia. Zastosowanie Kodów Rabatowych może być ograniczone wyłącznie do określonych Produktów lub grupy Produktów, zgodnie z informacjami

przekazywanymi przy okazji udostępnieniu danego Kodu Rabatowego. Możliwość skorzystania z określonego Kodu Rabatowego może być ograniczona w czasie, zgodnie z informacjami przekazywanymi przy okazji udostępnieniu danego Kodu Rabatowego. Kody Rabatowe mogą być udostępniane w różnych okolicznościach, np. w zamian za zapis do Newslettera, jako nagroda w konkursach organizowanych przez Sprzedawcę, jako prezent dla Kupującego itp.

8. W każdym przypadku informowania o obniżeniu Cen Produktów Sprzedawca obok informacji o obniżonej Cenie zamieszcza również informację o najniższej Cenie Produktu, która obowiązywała w okresie 30 dni przed wprowadzeniem obniżki. Jeżeli dany Produkt jest oferowany do sprzedaży w okresie krótszym niż 30 dni, obok informacji o obniżonej Cenie Sprzedawca zamieszcza również informację o najniższej Cenie Produktu, która obowiązywała w okresie od dnia rozpoczęcia oferowania tego Produktu do sprzedaży do dnia wprowadzenia obniżki.

## **§ 9. Vouchery**

1. Voucher ma formę cyfrową.
2. Voucher jest wysyłany na adres e-mail podany przez Kupującego w formularzu zamówienia.
3. Voucher posiada określoną wartość nominalną brutto wskazaną w opisie Vouchera w Serwisie.
4. Voucher może zostać wykorzystany jako forma zapłaty za zamówienie składane przez Kupującego poprzez wprowadzenie kodu w przeznaczonym do tego miejscu, zgodnie z instrukcjami dostępnymi na stronie formularza zamówienia, ale nie podlega wymianie na środki pieniężne ani w całości, ani w części.
5. W przypadku, gdy kwota do zapłaty za zamówienie jest niższa niż wartość Vouchera, Sprzedawca nie zwraca Kupującemu różnicy. W przypadku, gdy kwota do zapłaty za zamówienie jest wyższa niż wartość Vouchera, Kupujący dopłaca różnicę.
6. Wykorzystanie Vouchera może być ograniczone do określonych Produktów lub grup Produktów. Ograniczenia związane z Voucherem są zawsze wskazane w opisie Vouchera w Serwisie.
7. Voucher może być wykorzystany tylko jeden raz.
8. Voucher może mieć termin ważności, po upływie którego wykorzystanie Vouchera nie jest możliwe. Jeżeli Voucher posiada termin ważności, jest on wskazany w opisie Vouchera w Serwisie. Konsument lub PNPK mogą zwrócić się do Sprzedawcy o zwrot w pieniądzu wartości niewykorzystanego Vouchera po upływie terminu jego ważności.
9. W przypadku odstąpienia od Umowy, z tytułu której płatność została dokonana z wykorzystaniem Vouchera, Sprzedawca jest uprawniony dokonać zwrotu płatności poprzez doręczenie Kupującemu Vouchera o wartości odpowiadającej zwracanej kwocie. Kupujący nie jest uprawniony do domagania się zwrotu płatności w pieniądzu.
10. Sprzedawca jest odpowiedzialny za zgodność Vouchera z Umową. Do zasad odpowiedzialności Sprzedawcy stosuje się odpowiednio postanowienia Regulaminu dotyczące odpowiedzialności za zgodność Treści Cyfrowej z Umową.

## **§ 10. Realizacja zamówienia dotyczącego Treści Cyfrowych**

1. Realizacja zamówienia dotyczącego Treści Cyfrowych polega na dostarczeniu Kupującemu zamówionych Treści Cyfrowych.
2. Sprzedawca dostarcza Kupującemu Treści Cyfrowe nie wcześniej niż po pozytywnej autoryzacji płatności lub zaksięgowaniu płatności na swoim rachunku bankowym. Treści Cyfrowe mogą być przekazane Kupującemu od razu po zawarciu Umowy i opłaceniu zamówienia lub w terminach określonych przez Sprzedawcę, w zależności od rodzaju Treści Cyfrowej, którą nabył Kupujący.
3. Do korzystania z Treści Cyfrowych, w zależności od ich rodzaju, jest konieczne standardowe, ogólnodostępne oprogramowanie pozwalające na przeglądanie lub odtwarzanie określonego

rodzaju plików takich jak DOC, PDF, MP4, MP3, MOV, AVI itp. Jeżeli korzystanie z Treści Cyfrowych wymaga spełnienia dodatkowych wymogów technicznych, informacja taka prezentowana jest w Serwisie w sposób widoczny dla Kupującego i pozwalający podjąć decyzję w zakresie zakupu Treści Cyfrowych.

4. Kupujący, w zależności od wyboru Sprzedawcy oraz możliwości technicznych Serwisu, może uzyskać dostęp do Treści Cyfrowych poprzez:
  - 1) link przesłany Kupującemu na wskazany przez Kupującego adres e-mail lub
  - 2) Konto Użytkownika, do którego zostaną przypisane zakupione Treści Cyfrowe lub
  - 3) dedykowaną stronę Serwisu, gdzie znajdują się zakupione Treści Cyfrowe.
5. Informacje, czy dane Treści Cyfrowe mogą być pobierane przez Kupującego na własny nośnik, znajdują się w opisie Treści Cyfrowych lub instrukcjach przekazanych Kupującemu.
6. Jeżeli dana Treść Cyfrowa może być pobrana przez Kupującego, Sprzedawca może wprowadzić limit pobrań danej Treści Cyfrowej (np. dana Treść Cyfrowa będzie mogła być pobrana tylko 10 razy). W przypadku wprowadzenia limitu pobrań Sprzedawca wyraźnie wskazuje Kupującemu, ile razy Kupujący może pobrać daną Treść Cyfrową w ramach zawartej Umowy.
7. Sprzedawca może wprowadzić ograniczenia czasowe w zakresie dostępu do danej Treści Cyfrowej (np. dostęp do danej Treści Cyfrowej będzie możliwy tylko przez 3 miesiące). W przypadku wprowadzenia ograniczeń czasowych Sprzedawca wyraźnie wskazuje Kupującemu, przez jaki czas Kupujący będzie posiadał dostęp do danej Treści Cyfrowej w ramach zawartej Umowy. Jeżeli dostęp do Treści Cyfrowej określany jest przez Sprzedawcę jako dostęp dożywotni, a Kupujący uzyskuje ten dostęp poprzez Konto Użytkownika, w razie konieczności likwidacji Konta Użytkownika (np. z uwagi na zmiany technologiczne, zakończenie działalności przez Sprzedawcę), Kupującemu zapewniana jest możliwość pobrania Treści Cyfrowej na własny nośnik w określonym przez Sprzedawcę terminie, nie krótszym niż 14 dni, liczonym od wysyłki na adres e-mail Kupującego przypisany do Konta Użytkownika informacji o planowanej likwidacji Konta Użytkownika i możliwości pobrania Treści Cyfrowej na własny nośnik.
8. Treść Cyfrową uważa się za dostarczoną w chwili, gdy Treść Cyfrowa lub środek, który pozwala na uzyskanie dostępu do Treści Cyfrowej lub pobranie Treści Cyfrowej, zostały udostępnione Kupującemu lub fizycznemu albo wirtualnemu urządzeniu, które Kupujący wybrał samodzielnie w tym celu albo gdy Kupujący lub takie urządzenie uzyskali dostęp do Treści Cyfrowej.
9. Sprzedawca dostarcza Treści Cyfrowe w wersji obowiązującej na dzień dostarczenia Treści Cyfrowej i nie zapewnia aktualizacji po dniu dostarczenia Treści Cyfrowej — chyba że w opisie Treści Cyfrowych zostanie wyraźnie wskazane, że Treść Cyfrowa obejmuje także aktualizacje Treści Cyfrowych w późniejszym terminie.
10. Z zastrzeżeniem przepisów o dozwolonym użytku, Kupujący może wykorzystywać Treści Cyfrowe wyłącznie na potrzeby własne. Kupujący w żadnym przypadku nie ma prawa do udostępniania lub sprzedaży Treści Cyfrowych ani jakichkolwiek ich opracowań pod własnym oznaczeniem, włączania Treści Cyfrowych lub ich fragmentów do własnych produktów lub usług, które udostępnia lub sprzedaje oraz innych podobnych działań zarobkowych z użyciem Treści Cyfrowych.
11. Jeżeli Kupujący będzie chciał wykorzystać Treści Cyfrowe w swojej działalności gospodarczej lub zawodowej, jest zobowiązany zwrócić się do Sprzedawcy o udzielenie licencji na daną Treść Cyfrową poprzez wysłanie wiadomości na adres e-mail Sprzedawcy. W celu zawarcia takiej umowy Kupujący powinien zwrócić się do Sprzedawcy z propozycją zawarcia umowy licencyjnej, informując Sprzedawcę w szczególności o celach, w jakich zamierza korzystać z Treści Cyfrowych, oraz o zakładanym czasie korzystania. Po otrzymaniu takiej propozycji Sprzedawca przedstawi ofertę zgodnie z własną polityką licencyjną.
12. W przypadku, gdy Kupujący uzyskuje dostęp do zakupionych Treści Cyfrowych poprzez Konto Użytkownika, zakazane jest:

- 1) dzielenie Konta Użytkownika z innymi osobami lub udostępnianie danych dostępowych do Konta Użytkownika innym osobom;
  - 2) podejmowanie prób nieautoryzowanego uzyskania dostępu do Treści Cyfrowych, które nie zostały przypisane do Konta Użytkownika w wyniku ich zakupu;
  - 3) podejmowanie działań mających negatywny wpływ na funkcjonowanie systemu teleinformatycznego, w ramach którego funkcjonuje Konto Użytkownika, w szczególności poprzez różnego rodzaju techniki hakerskie, złośliwe oprogramowanie itp.;
  - 4) podejmowanie prób pobierania Treści Cyfrowych na własny nośnik, podczas gdy Sprzedawca nie zapewnia takiej możliwości;
  - 5) wykorzystywanie Konta Użytkownika do prowadzenia działań marketingowych;
  - 6) korzystanie z funkcji dostępnych w ramach Konta Użytkownika w sposób naruszający dobra osobiste innych osób lub godzący w dobre obyczaje.
13. W przypadku naruszenia przez Kupującego zasad dotyczących korzystania z Treści Cyfrowych Sprzedawca może zablokować Kupującemu dostęp do Treści Cyfrowych. Kupujący otrzyma wiadomość z uzasadnieniem przyczyn blokady. Kupujący może odwołać się od blokady w terminie 14 dni od otrzymania wiadomości. Sprzedawca rozpatruje odwołania w terminie 14 dni. Zablokowanie dostępu do Treści Cyfrowych nie stanowi naruszenia Umowy przez Sprzedawcę i nie może być podstawą roszczeń Kupującego z tytułu naruszenia Umowy.
14. Sprzedawca jest uprawniony do dokonywania zmian w zakresie Treści Cyfrowych w trakcie trwania Umowy, z wyjątkiem Treści Cyfrowych, które są dostarczane w sposób jednorazowy. Zmiany w zakresie Treści Cyfrowych, które zostały nabyte przez Konsumenta lub PNPk, mogą być dokonywane z zachowaniem poniższych wymogów:
- 1) zmiany w Treściach Cyfrowych mogą być dokonywane wyłącznie z uzasadnionych przyczyn, w szczególności takich jak usunięcie usterek, dostosowanie Treści Cyfrowych do potrzeb Kupujących, dostosowanie Treści Cyfrowych do zmian prawnych lub decyzji sądów i organów;
  - 2) zmiany w Treściach Cyfrowych nie mogą wiązać się z kosztami po stronie Konsumenta lub PNPk;
  - 3) Sprzedawca poinformuje Konsumenta lub PNPk w sposób jasny i zrozumiały o dokonywanej zmianie;
  - 4) jeżeli zmiana w Treściach Cyfrowych istotnie i negatywnie wpływa na dostęp Kupującego do Treści Cyfrowych lub korzystanie z nich, Sprzedawca jest zobowiązany poinformować Konsumenta lub PNPk z odpowiednim wyprzedzeniem, nie krótszym niż 7 dni, na trwałym nośniku, o właściwościach i terminie wprowadzenia zmiany, a także uprawnieniach związanych z tymi zmianami;
  - 5) jeżeli zmiana w Treściach Cyfrowych istotnie i negatywnie wpływa na dostęp Kupującego do Treści Cyfrowych lub korzystanie z nich, Konsument lub PNPk może wypowiedzieć Umowę bez zachowania okresu wypowiedzenia w ciągu 30 dni od dnia dokonania zmiany w Treściach Cyfrowych lub poinformowania o zmianach w Treściach Cyfrowych, jeżeli poinformowanie nastąpiło później niż ta zmiana. Uprawnienie to nie przysługuje Kupującemu, gdy Sprzedawca zapewni Konsumentowi lub PNPk, bez dodatkowych kosztów, prawo do zachowania Treści Cyfrowych zgodnych z Umową w stanie niezmiennym.
15. Treściom Cyfrowym mogą, ale nie muszą, towarzyszyć świadczenia dodatkowe, np. dostęp do grupy wsparcia związanej z zakupionymi Treściami Cyfrowymi, spotkanie on-line ze Sprzedawcą lub innymi osobami, udział w dodatkowych webinarach itp. Wszystkie tego rodzaju świadczenia mają charakter poboczny w stosunku do głównego zobowiązania Sprzedawcy, jakim jest dostarczenie Treści Cyfrowych zgodnych z Umową i realizowane są zgodnie z informacjami dostępnymi w Serwisie zawartymi w opisie kupowanej Treści Cyfrowej. Sprzedawca może



przewidywać dodatkowe zasady korzystania ze świadczeń dodatkowych mające na celu zapewnienie komfortu i poczucia bezpieczeństwa pośród wszystkich osób mających dostęp do określonych świadczeń, np. zasady uczestnictwa w grupie wsparcia. Nieprzestrzeganie takich zasad może skutkować pozbawieniem Kupującego możliwości korzystania ze świadczeń dodatkowych, co nie ma jednak wpływu na realizację przez Sprzedawcę jego zobowiązania głównego w postaci dostarczenia Treści Cyfrowych, nie stanowi naruszenia Umowy przez Sprzedawcę i nie może być podstawą roszczeń Kupującego z tytułu naruszenia Umowy.

16. Po odstąpieniu od Umowy o dostarczanie Treści Cyfrowych Sprzedawca nie może wykorzystywać treści innych niż dane osobowe dostarczone lub wytworzone przez Konsumenta lub PNPk w trakcie korzystania z Treści Cyfrowych dostarczonych przez Sprzedawcę, z wyjątkiem treści, które:
- 1) są użyteczne wyłącznie w związku z Treściami Cyfrowymi, które stanowiły przedmiot Umowy;
  - 2) dotyczą wyłącznie aktywności Konsumenta lub PNPk w trakcie korzystania z Treści Cyfrowych dostarczonych przez Sprzedawcę;
  - 3) zostały połączone przez Sprzedawcę z innymi danymi i nie mogą zostać z nich wydzielone lub mogą zostać wydzielone jedynie przy nakładzie niewspółmiernych wysiłków;
  - 4) zostały wytworzone przez Konsumenta lub PNPk wspólnie z innymi Kupującymi, którzy nadal mogą z nich korzystać.
17. Sprzedawca udostępnia Konsumentowi lub PNPk na jego żądanie i na swój koszt, w rozsądnym czasie oraz w powszechnie używanym formacie nadającym się do odczytu maszynowego treści wytworzone lub dostarczone przez Konsumenta lub PNPk w trakcie korzystania z Treści Cyfrowych, inne niż dane osobowe, z wyjątkiem treści, o których mowa w ust. 16 pkt 1-3.

#### **§ 11. Zapis do Newslettera w celu otrzymania Treści Cyfrowych**

1. W odniesieniu do niektórych Treści Cyfrowych, Sprzedawca może zapewniać możliwość ich otrzymania bez konieczności zapłaty Ceny, ale w zamian za zapis do Newslettera.
2. Zapis do Newslettera wymaga wypełnienia i przesłania formularza dostępnego w Serwisie.
3. Zapis do Newslettera wymaga podania danych osobowych niezbędnych w tym celu.
4. Jeżeli Kupujący zapisuje się do Newslettera, żeby otrzymać Treści Cyfrowe, zapis do Newslettera prowadzi jednocześnie do zawarcia Umowy o dostarczenie Treści Cyfrowych. Kupujący nie płaci jednak Ceny za dostarczenie Treści Cyfrowych. Formą zapłaty za dostarczenie Treści Cyfrowych jest w tym przypadku zapis do Newslettera.
5. Po zawarciu Umowy o dostarczenie Treści Cyfrowych w sposób opisany powyżej, Kupujący otrzymuje na podany adres e-mail wiadomość z instrukcją pobrania lub uzyskania dostępu do Treści Cyfrowych opłaconych zapisem do Newslettera.
6. Kupujący może w każdej chwili zrezygnować z otrzymywania Newslettera. Nie ma to wpływu na zawartą Umowę o dostarczenie Treści Cyfrowych.
7. Jeżeli Kupujący jest zainteresowany Treściami Cyfrowymi, które są oznaczone w Serwisie jako dostępne w zamian za zapis do Newslettera, ale nie chce zapisywać się do Newslettera, może kupić te Treści Cyfrowe, kontaktując się indywidualnie ze Sprzedawcą.

#### **§ 12. Odstąpienie od Umowy Konsumenta lub PNPk bez podania przyczyny**

1. Konsument lub PNPk ma prawo odstąpić Umowy, która była zawarta za pośrednictwem Serwisu, bez podawania przyczyny w terminie 14 dni od dnia zawarcia Umowy.

2. Prawo do odstąpienia od Umowy nie przysługuje w stosunku do Umowy o dostarczenie Treści Cyfrowych niedostarczanych na nośniku materialnym, za które Konsument lub PNPk jest zobowiązany do zapłaty Ceny, jeżeli Sprzedawca rozpoczął świadczenie za wyraźną i uprzednią zgodą Kupującego, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez Sprzedawcę utraci prawo odstąpienia od Umowy, i przyjął to do wiadomości, a Sprzedawca przekazał Kupującemu potwierdzenie, o którym mowa w art. 21 ust. 2 ustawy o prawach konsumenta.
3. Aby odstąpić od Umowy, Konsument lub PNPk musi poinformować Sprzedawcę o swojej decyzji o odstąpieniu od Umowy w drodze jednoznacznego oświadczenia poprzez pismo wysłane pocztą elektroniczną na adres [kontakt@improvio.pl](mailto:kontakt@improvio.pl).
4. Konsument lub PNPk może skorzystać z wzoru formularza odstąpienia od Umowy, dostępnego pod adresem <https://improvio.pl/formularz-reklamacyjny/>, jednak nie jest to obowiązkowe.
5. Aby zachować termin do odstąpienia od Umowy, wystarczy, aby Konsument lub PNPk wysłał informację dotyczącą wykonania przysługującego Konsumentowi lub PNPk prawa odstąpienia od Umowy przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy.
6. W przypadku odstąpienia od Umowy Sprzedawca zwraca Konsumentowi lub PNPk wszystkie otrzymane od Konsumenta lub PNPk płatności niezwłocznie, a w każdym przypadku nie później niż 14 dni od dnia, w którym Sprzedawca został poinformowany o decyzji o wykonaniu prawa odstąpienia od Umowy.
7. Zwrot płatności dokonywany jest przy użyciu takich samych sposobów płatności, jakie zostały użyte w pierwotnej transakcji, chyba że Konsument lub PNPk wyraźnie zgodził się na inne rozwiązanie. W każdym przypadku Konsument lub PNPk nie ponosi żadnych opłat w związku z tym zwrotem.
8. W przypadku odstąpienia od Umowy o dostarczenie Treści Cyfrowych Sprzedawca może uniemożliwić Konsumentowi lub PNPk dalsze korzystanie z Treści Cyfrowych, w szczególności przez uniemożliwienie Konsumentowi lub PNPk dostępu do Treści Cyfrowych.

### **§ 13. Odpowiedzialność za zgodność Treści Cyfrowych z Umową**

1. Rękojmia za wady Treści Cyfrowych, o jakiej mowa w przepisach Kodeksu cywilnego, jest wyłączona w przypadku Umów, które są zawierane przez Kupujących innych niż Konsument lub PNPk.
2. Do Umów, które są zawierane przez Konsumenta lub PNPk, stosuje się przepisy o odpowiedzialności za zgodność Treści Cyfrowych z Umową, które są zawarte w ustawie o prawach konsumenta, z uwzględnieniem postanowień Regulaminu.
3. Sprzedawca jest odpowiedzialny względem Konsumenta oraz PNPk za zgodność Treści Cyfrowych z Umową. Zgodność Treści Cyfrowych z Umową ocenia się zgodnie z przepisami ustawy o prawach konsumenta.
4. W przypadku Treści Cyfrowych:
  - 1) dostarczanych jednorazowo lub w częściach — Sprzedawca ponosi odpowiedzialność za brak zgodności Treści Cyfrowych z Umową, który istniał w chwili ich dostarczenia i ujawnił się w ciągu dwóch lat od tej chwili;
  - 2) dostarczanych w sposób ciągły — Sprzedawca ponosi odpowiedzialność za brak zgodności Treści Cyfrowych z Umową, który wystąpił lub ujawnił się w czasie, w którym zgodnie z Umową miały być dostarczane.
5. W przypadku, gdy Sprzedawca dostarcza Treści Cyfrowych w sposób ciągły, Treści Cyfrowych powinny być zgodne przez czas ich dostarczania zgodnie z Umową.

#### **§ 14. Doprowadzenie Treści Cyfrowych do zgodności z Umową**

1. Jeżeli Treści Cyfrowych są niezgodne z Umową, Konsument lub PNPk może żądać doprowadzenia Treści Cyfrowych do zgodności z Umową.
2. Jeżeli doprowadzenie Treści Cyfrowych do zgodności z Umową jest niemożliwe lub wymagałoby nadmiernych kosztów dla Sprzedawcy, może on odmówić doprowadzenia Treści Cyfrowych do zgodności z Umową.
3. Sprzedawca doprowadza Treści Cyfrowych do zgodności z Umową w rozsądnym czasie, nie dłuższym niż 21 dni, od chwili, w której Sprzedawca został poinformowany przez Konsumenta lub PNPk o braku zgodności Treści Cyfrowych z Umową, i bez nadmiernych niedogodności dla Konsumenta lub PNPk, uwzględniając ich charakter oraz cel, w jakim są wykorzystywane.
4. Koszty doprowadzenia Treści Cyfrowych do zgodności z Umową ponosi Sprzedawca.

#### **§ 15. Obniżenie Ceny lub odstąpienie od Umowy w przypadku niezgodności Treści Cyfrowych z Umową**

1. Jeżeli Treści Cyfrowe są niezgodne z Umową, Konsument lub PNPk może złożyć oświadczenie o obniżeniu Ceny albo odstąpieniu od Umowy, gdy:
  - 1) Sprzedawca odmówił doprowadzenia Treści Cyfrowych do zgodności z Umową zgodnie z § 14 ust. 2;
  - 2) Sprzedawca nie doprowadził Treści Cyfrowych do zgodności z Umową;
  - 3) brak zgodności Treści Cyfrowych z Umową występuje nadal, mimo że Sprzedawca próbował doprowadzić Treści Cyfrowych do zgodności z Umową;
  - 4) brak zgodności Treści Cyfrowych z Umową jest na tyle istotny, że uzasadnia obniżenie Ceny albo odstąpienie od Umowy bez uprzedniego skorzystania ze środków, o których mowa w § 14 ust. 1;
  - 5) z oświadczenia Sprzedawcy lub okoliczności wyraźnie wynika, że nie doprowadzi on Treści Cyfrowych do zgodności z Umową w rozsądnym czasie lub bez nadmiernych niedogodności dla Konsumenta lub PNPk.
2. Obniżona Cena musi pozostawać w takiej proporcji do Ceny wynikającej z Umowy, w jakiej wartość Treści Cyfrowych niezgodnych z Umową pozostaje do wartości Treści Cyfrowych zgodnych z Umową. Jeżeli Treści Cyfrowych są dostarczane w częściach lub w sposób ciągły, przy obniżeniu Ceny należy uwzględnić czas, w którym Treści Cyfrowych pozostawały niezgodne z Umową.
3. Sprzedawca jest zobowiązany zwrócić Konsumentowi lub PNPk należną mu Cenę niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia Konsumenta lub PNPk o obniżeniu Ceny.
4. Konsument lub PNPk nie może odstąpić od Umowy, jeżeli Treści Cyfrowych są dostarczane w zamian za zapłatę Ceny, a brak zgodności Treści Cyfrowych z Umową jest nieistotny. Domniemywa się, że brak zgodności Treści Cyfrowych z Umową jest istotny.

#### **§ 16. Rozliczenie z Konsumentem lub PNPk w przypadku odstąpienia od Umowy**

1. W sytuacji, gdy Kupujący będący Konsumentem lub PNPk odstąpi od Umowy:
  - 1) w ramach uprawnień wynikających z rękojmi konsumenckiej za niezgodność Treści Cyfrowych z Umową;
  - 2) w przypadku niedostarczenia przez Sprzedawcę Treści Cyfrowych, pomimo wezwania ze strony Kupującego,

- do rozliczeń pomiędzy Stronami stosuje się postanowienia niniejszego paragrafu.

2. Jeżeli Sprzedawca dostarczył Treść Cyfrową na nośniku materialnym, Sprzedawca może zażądać zwrotu tego nośnika najpóźniej w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia o odstąpieniu, a Konsument lub PNPk jest zobowiązany zwrócić nośnik niezwłocznie, nie później niż w terminie 21 dni, na koszt Sprzedawcy.
3. Sprzedawca jest zobowiązany do zwrotu Ceny jedynie w części odpowiadającej Treściom Cyfrowym niezgodnym z Umową albo Treściom Cyfrowym, w odniesieniu do których odpadł obowiązek ich dostarczenia na skutek odstąpienia od Umowy. Jednocześnie Sprzedawca nie jest uprawniony do żądania zapłaty za czas, w którym Treści Cyfrowe były niezgodne z Umową, nawet jeżeli przed odstąpieniem od Umowy Konsument lub PNPk faktycznie z nich korzystał.
4. Sprzedawca jest zobowiązany zwrócić Konsumentowi lub PNPk należną mu Cenę niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia Konsumenta lub PNPk o odstąpieniu od Umowy.
5. Sprzedawca dokonuje zwrotu należnej Ceny przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty, jakiego użył Konsument lub PNPk, chyba że Konsument lub PNPk wyraźnie zgodził się na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się dla niego z żadnymi kosztami.

## **§ 17. Opinie**

1. Sprzedawca zapewnia Kupującemu możliwość opublikowania w Serwisie opinii o Produkcie.
2. Funkcja opublikowania opinii o Produkcie jest dostępna po zawarciu Umowy dotyczącej Produktu, co stanowi zabezpieczenie przed publikowaniem opinii przez Kupujących, którzy nie nabyli Produktu. Ponadto, zakazane jest publikowanie opinii przez Kupującego, który wprowadził Produkt, ale nie korzystał z niego w sposób pozwalający na sformułowanie rzetelnej opinii.
3. Kupujący powinien sformułować opinię w sposób rzetelny, uczciwy i merytoryczny, w miarę możliwości poprawny językowo oraz bez używania wulgaryzmów i innych słów powszechnie uznawanych za obraźliwe.
4. Opinia opublikowana przez Kupującego jest rodzajem Treści Użytkownika. W związku z tym, Sprzedawca może moderować opinie na zasadach określonych w § 18 Regulaminu, a każda osoba przeglądająca zawartość Serwisu może zgłosić opinię naruszającą zasady Regulaminu na zasadach określonych w § 19 Regulaminu.
5. Sprzedawca może samodzielnie publikować w Serwisie opinie o Produktach zgromadzone w inny sposób niż poprzez opublikowanie opinii przez Kupującego na zasadach określonych powyżej.
6. Sprzedawca oświadcza i gwarantuje Kupującemu, że publikowane przez niego opinie o Produktach, o których mowa w ust. 5, pochodzą wyłącznie od Kupujących, którzy korzystali z Produktów w sposób pozwalający na rzetelne sformułowanie opinii. Na potrzeby gromadzenia takich opinii, Sprzedawca kontaktuje się indywidualnie z Kupującym, który kupił Produkt, prosząc o podzielenie się opinią z przeznaczeniem do publikacji w Serwisie.
7. Opinie, o których mowa w ust. 5 i 6 nie są rodzajem Treści Użytkownika, ale każda osoba przeglądająca zawartość Serwisu, która stwierdzi, że określona opinia narusza zasady Regulaminu, może zgłosić ją do weryfikacji na zasadach określonych w § 19 Regulaminu.

## **§ 18. Dane osobowe i pliki cookies**

1. Sprzedawca danych osobowych Kupującego jest Sprzedawca.
2. Serwis wykorzystuje technologie plików cookies.
3. Szczegóły związane z danymi osobowymi oraz plikami cookies opisane zostały w polityce prywatności dostępnej pod adresem <https://improvio.pl/polityka-prywatnosci-i-plikow-cookies/>.

## **§ 19. Prawa własności intelektualnej**

1. Sprzedawca poucza Kupującego, że wszelkie treści dostępne na stronach Serwisu oraz Treści Cyfrowe mogą stanowić utwory w rozumieniu ustawy z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych, do których prawa autorskie przysługują Sprzedawcy lub innym podmiotom uprawnionym, a także bazy danych chronione na podstawie przepisów o ochronie baz danych.
2. Sprzedawca poucza Kupującego, że eksploatacja treści objętych prawami autorskimi lub korzystanie z baz danych przez Kupującego bez zgody Sprzedawcy lub innego podmiotu uprawnionego, z wyjątkiem korzystania w ramach dozwolonego użytku, stanowi naruszenie praw własności intelektualnych i może skutkować odpowiedzialnością cywilną lub karną.
3. Sprzedawca może zawrzeć z Kupującym odrębną umowę licencyjną związaną z korzystaniem przez Kupującego z treści lub baz danych należących do Sprzedawcy (np. poprzez wykorzystywanie fotografii produktowych, posługiwanie się opisami Produktów itp.). W celu zawarcia takiej umowy Kupujący powinien zwrócić się do Sprzedawcy z propozycją zawarcia umowy licencyjnej, informując Sprzedawcę w szczególności o celach, w jakich zamierza korzystać z treści lub baz danych należących do Sprzedawcy, oraz o zakładanym czasie korzystania. Po otrzymaniu takiej propozycji Sprzedawca przedstawi ofertę zgodnie z własną polityką licencyjną.

## **§ 20. Pozasądowe sposoby rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń**

1. Konsument ma możliwość skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń. Konsument ma między innymi możliwość:
  - 1) zwrócenia się do stałego polubownego sądu konsumenckiego z wnioskiem o rozstrzygnięcie sporu wynikłego z zawartej Umowy,
  - 2) zwrócenia się do wojewódzkiego inspektora Inspekcji Handlowej z wnioskiem o wszczęcie postępowania mediacyjnego w sprawie polubownego zakończenia sporu między Kupującym a Sprzedawcą,
  - 3) skorzystania z pomocy powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumenta lub organizacji społecznej, do której statutowych zadań należy ochrona konsumentów.
2. Bardziej szczegółowych informacji na temat pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń Konsument może szukać na stronie internetowej <http://polubowne.uokik.gov.pl>.
3. Konsument może również skorzystać z platformy ODR, która dostępna jest pod adresem <http://ec.europa.eu/consumers/odr>. Platforma służy rozstrzyganiu sporów pomiędzy konsumentami i przedsiębiorcami dążącymi do pozasądowego rozstrzygnięcia sporu dotyczącego zobowiązań umownych wynikających z internetowej umowy sprzedaży lub umowy o świadczenie usług.

## **§ 21. Reklamacje i wezwania**

1. Każdemu Kupującemu przysługuje prawo do złożenia reklamacji w sprawach związanych z funkcjonowaniem Serwisu lub wykonaniem Umowy. W celu ułatwienia Konsumentowi lub PNPK realizacji uprawnień związanych z odpowiedzialnością Sprzedawcy za zgodność Treści Cyfrowych z Umową, Sprzedawca przygotował wzór formularza reklamacyjnego, którym Konsument lub PNPK może się posłużyć. Wzór dostępny jest pod adresem <https://improvio.pl/formularz-odstapienia-od-umowy/>.
2. Reklamacje należy zgłaszać do Sprzedawcy na adres [kontakt@improvio.pl](mailto:kontakt@improvio.pl).
3. Reklamacje Kupujących rozpatrywane będą na bieżąco, jednak nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania przez Sprzedawcę zgłoszenia reklamacji.

4. Odpowiedź na reklamację zostanie przesłana do Kupującego na kontakt podany przez Kupującego podczas składania reklamacji.
5. Jeżeli Sprzedawca nie dostarczył Treści Cyfrowych zgodnie z Umową, Kupujący może złożyć reklamację, w której wezwie Sprzedawcę do dostarczenia Treści Cyfrowych. Jeżeli pomimo tego wezwania Sprzedawca nie dostarczy Treści Cyfrowych niezwłocznie lub w dodatkowym terminie umówionym pomiędzy Stronami, Kupujący może odstąpić od Umowy. Kupujący może odstąpić od Umowy bez wzywania Sprzedawcy do dostarczenia Treści Cyfrowych, gdy:
  - 1) z oświadczenia Sprzedawcy lub okoliczności będzie wyraźnie wynikać, że Sprzedawca nie dostarczy Treści Cyfrowych;
  - 2) Strony uzgodniły lub z okoliczności zawarcia Umowy wyraźnie wynika, że określony termin dostarczenia Treści Cyfrowych miał istotne znaczenie dla Kupującego, a Sprzedawca nie dostarczył ich w tym terminie.

## **§ 22. Postanowienia końcowe**

1. Sprzedawca zastrzega sobie prawo do wprowadzania oraz odwoływania ofert, promocji oraz do zmiany Cen w Serwisie bez uszczerbku dla praw nabytych przez Kupującego, w tym w szczególności warunków Umów zawartych przed dokonaniem zmiany.
2. Sprzedawca zastrzega sobie możliwość wprowadzania zmian w Regulaminie z ważnych powodów takich jak:
  - 1) zmiana warunków dostarczania Produktów lub świadczenia Usług Elektronicznych;
  - 2) konieczność dostosowania Regulaminu do zmian prawnych;
  - 3) konieczność dostosowania Regulaminu do decyzji, wyroku lub innego orzeczenia właściwego sądu lub organu państwowego;
  - 4) konieczność spełnienia obowiązku prawnego ciążącego na Sprzedawcy;
  - 5) zmiany redakcyjne.
3. Jeżeli Sprzedawca posiada adres elektroniczny Kupującego, Kupujący otrzyma wiadomość e-mail z informacją o zmianie Regulaminu.
4. Do Umów dotyczących Treści Cyfrowych dostarczanych jednorazowo stosuje się Regulamin obowiązujący w chwili zawarcia Umowy.
5. W przypadku Umów dotyczących Treści Cyfrowych, których dostarczenie następuje z wykorzystaniem funkcjonalności Konta Użytkownika, (np. kurs on-line z rocznym dostępem), Kupujący otrzyma na adres e-mail przypisany do Konta Użytkownika informację o zmianie Regulaminu. Kupujący może wypowiedzieć Umowę, w ciągu 30 dni od poinformowania go o zmianie, jeżeli zmiana Regulaminu istotnie i negatywnie wpływa na dostęp Kupującego do Treści Cyfrowych lub korzystanie z nich.
6. W przypadku Usług Elektronicznych, jeżeli Kupujący nie akceptuje zmiany Regulaminu, może bez ponoszenia jakichkolwiek kosztów zrezygnować z korzystania z Usług Elektronicznych, np. usunąć Konto Użytkownika, zrezygnować z otrzymywania Newslettera, zaprzestać przeglądania publicznie dostępnej zawartości Serwisu.
7. Zmiany Regulaminu nie wpływają na prawa nabyte przez Kupującego przed dniem wejścia zmiany w życie.
8. Wszelkie spory związane z Umowami zawieranymi za pośrednictwem Serwisu będą rozpatrywane przez polski sąd powszechny właściwy ze względu na miejsce stałego wykonywania działalności gospodarczej przez Sprzedawcę. Postanowienie to nie znajduje zastosowania do Konsumentów oraz PNPK, w przypadku których właściwość sądu ustalana jest na zasadach ogólnych.
9. Niniejszy Regulamin obowiązuje od dnia 13.09.2024.

10. Wszystkie archiwalne wersje Regulaminu dostępne są do ściągnięcia w formacie .pdf – linki znajdują się poniżej Regulaminu.