

Regulamin serwisu internetowego

§ 1. Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin określa zasady korzystania z Serwisu oraz zasady współpracy pomiędzy Klientem a Instytutem. Dokument określa w szczególności:
 - a. jak działa strona www.iwirr.pl i jakie funkcje na niej udostępniamy,
 - b. jak kupić w naszym Serwisie produkty cyfrowe oraz usługi,
 - c. jak zapisać się na konsultacje, warsztaty i mediacje,
 - d. jakie prawa masz Ty (jako Klient) oraz jakie obowiązki mamy my (jako Instytut),
 - e. jak złożyć reklamację lub zrezygnować z zakupu (odstąpienie od umowy).
2. Ten dokument stanowi regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną w rozumieniu polskiej ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
3. Właścicielem, administratorem strony oraz Twoim partnerem do umowy jest:
 -  Nazwa firmy: Instytut Wsparcia i Rozwoju Rodziny Sp. z o.o.
 -  Adres rejestracyjny: ul. Józefa Sierakowskiego 4a/9, 03-712 Warszawa
 -  Numery firmowe: NIP: 1133126255 | REGON: 527926850 | KRS: 0001103290
 -  Kontakt e-mail: kontakt@iwirr.pl

W dalszej części regulaminu używamy skrótów „Usługodawca” lub „Instytut”.

4. Regulamin jest zawsze bezpłatny i dostępny na naszej stronie. Możesz go w każdej chwili przeczytać na ekranie komputera lub telefonu, zapisać na swoim dysku (pobrać jako plik PDF) lub wydrukować.
5. Korzystanie z odpłatnych usług oraz zamawianie produktów w Serwisie wymaga uprzedniej, świadomej akceptacji postanowień niniejszego Regulaminu podczas składania zamówienia lub rezerwacji.

§ 2. Słowniczek pojęć (Definicje)

1. Wszystkie terminy pisane w treści dokumentu wielką literą mają następujące znaczenie:
 - a. Strony umowy:
 - Klient – każdy podmiot korzystający z Serwisu lub zawierający umowę z Instytutem. Może to być pełnoletnia osoba fizyczna, osoba prawna (np. spółka) lub jednostka organizacyjna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych.
 - Konsument – osoba fizyczna, która kupuje u nas usługi lub produkty w celach prywatnych – czyli niezwiązanych bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową (zgodnie z art. 22¹ k.c.).

- Przedsiębiorca na prawach konsumenta – osoba fizyczna prowadząca jednoosobową działalność gospodarczą, która zawiera z nami umowę bezpośrednio związaną z tą działalnością, ale z treści umowy wynika, że nie ma ona dla niej charakteru zawodowego (zgodnie z art. 38 ustawy o prawach konsumenta oraz art. 385⁵ k.c.).

b. Przedmiot umowy:

- Konsultacja – odpłatna usługa doradcza lub wspierająca, świadczona przez specjalistę współpracującego z Instytutem stacjonarnie lub online (w formie wideorozmowy).
- Warsztaty – organizowane odpłatnie zajęcia indywidualne lub grupowe o charakterze edukacyjnym, rozwojowym lub wspierającym, prowadzone stacjonarnie lub online.
- Grupa wsparcia – regularne, odpłatne spotkania grupowe (pojedyncze lub w pakietach) organizowane przez Usługodawcę stacjonarnie lub online, służące bezpiecznej wymianie doświadczeń.
- Mediacje – dobrowolny i poufny proces wspierania stron konfliktu w komunikacji oraz wypracowaniu porozumienia, prowadzony przez mediatora współpracującego z Usługodawcą.
- Treść cyfrowa – dane wytwarzane i dostarczane wyłącznie w postaci cyfrowej (elektronicznej), w szczególności: e-booki, materiały PDF, nagrania webinarów oraz szkolenia online.
- Usługa cyfrowa – usługa pozwalająca Klientowi na wytwarzanie, przetwarzanie, przechowywanie lub dostęp do danych w postaci cyfrowej (np. transmisja webinaru na żywo).
- Newsletter – bezpłatna usługa elektroniczna polegająca na cyklicznym przesyłaniu przez Instytut informacji edukacyjnych oraz marketingowych na podany adres e-mail.
- Produkt – wspólne określenie dla każdej usługi (konsultacji, warsztatów, mediacji, grup wsparcia) lub treści cyfrowej, którą można zamówić lub kupić za pośrednictwem Serwisu.

c. Pojęcia techniczne i prawne:

- Serwis – strona internetowa dostępna pod adresem www.iwirr.pl.
- Umowa – umowa zawierana pomiędzy Klientem a Usługodawcą na odległość, za pośrednictwem narzędzi dostępnych w Serwisie.
- Regulamin – niniejszy dokument określający zasady korzystania z Serwisu i zakupu usług.
- k.c. – ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny.

§ 3. Rodzaje i zasady korzystania z usług świadczonych drogą elektroniczną

1. Za pośrednictwem Serwisu świadczymy bezpłatne usługi drogą elektroniczną, udostępniając Klientom funkcjonalności polegające na:
 - a. umożliwieniu składania zamówień na produkty cyfrowe i grupy wsparcia,

- b. umożliwieniu rezerwacji konsultacji oraz warsztatów,
 - c. umożliwieniu rezerwacji procesów mediacji,
 - d. udostępnianiu bezpłatnych treści (np. artykułów blogowych, opisów ofert),
 - e. świadczeniu usługi Newslettera (po zapisaniu się przez Klienta),
 - f. udostępnianiu formularzy kontaktowych.
6. Umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną zostaje zawarta automatycznie z chwilą rozpoczęcia korzystania z danej funkcjonalności Serwisu (np. wejście na stronę, otwarcie formularza).
 7. Klient może zakończyć korzystanie z bezpłatnych usług drogą elektroniczną w każdym czasie (np. poprzez zamknięcie przeglądarki lub wypisanie się z Newslettera).
 8. Ważna informacja: Rezygnacja z przeglądania strony internetowej (opuszczenie Serwisu) pozostaje bez wpływu na ważność i realizację zawartych wcześniej, odpłatnych umów głównych (np. opłaconych konsultacji czy grup wsparcia). Zasady rezygnacji z opłaconych usług regulują dedykowane postanowienia niniejszego Regulaminu (§ 6, § 6a oraz § 10).

§ 4. Wymagania techniczne i bezpieczeństwo

1. Aby prawidłowo korzystać z Serwisu oraz zakupionych Produktów (w tym konsultacji i zajęć online), Twój sprzęt musi spełniać następujące wymagania minimalne:

Urządzenie i sieć	Oprogramowanie i aplikacje	Akcesoria i dane
Komputer, laptop lub smartfon z dostępem do Internetu o stabilnej przepustowości.	Aktualna wersja przeglądarki internetowej (np. Chrome, Firefox, Safari) z włączoną obsługą Cookies i JavaScript.	Aktywne i poprawnie skonfigurowane konto e-mail do odbierania powiadomień.
Sprawną kamerę internetową oraz mikrofon/głośniki (wymagane przy konsultacjach i grupach online).	Zainstalowaną aplikację do wideokonferencji (np. Zoom, Teams) – jeśli wskazano ją w opisie usługi.	Bezpieczne, prywatne miejsce zapewniające poufność rozmowy online.

2. Klient odpowiada za to, aby jego sprzęt spełniał powyższe wymagania. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za problemy w działaniu Serwisu lub niemożliwość przeprowadzenia konsultacji online, które wynikają z braku odpowiedniego sprzętu, akcesoriów lub stabilnego połączenia internetowego po stronie Klienta.
3. Korzystanie z usług świadczonych drogą elektroniczną wiąże się z typowymi zagrożeniami sieciowymi (np. phishing, złośliwe oprogramowanie). W celu ochrony swoich danych Klient powinien:

- a. korzystać z programu antywirusowego z aktualną bazą definicji spamu i wirusów,
- b. mieć uruchomioną systemową zaporę sieciową (firewall),
- c. regularnie aktualizować system operacyjny oraz przeglądarkę internetową,
- d. unikać otwierania linków i załączników pochodzących z nieznanych źródeł.

§ 5. Zasady korzystania z Serwisu

1. Podczas korzystania z Serwisu oraz uczestnictwa w usługach Instytutu, Klient ma obowiązek przestrzegać przepisów prawa obowiązujących w Polsce, dobrych obyczajów oraz postanowień niniejszego Regulaminu.
2. W Serwisie oraz podczas spotkań grupowych/indywidualnych bezwzględnie zabrania się publikowania i przesyłania materiałów lub wypowiedzi, które są:
 - a. bezprawne (niezgodne z aktualnymi przepisami prawa),
 - b. obraźliwe, wulgarne, nawołujące do nienawiści lub naruszające dobra osobiste innych osób,
 - c. szkodliwe technicznie (np. zawierające wirusy lub złośliwe oprogramowanie).
3. Serwis działa w sposób ciągły. Usługodawca ma jednak prawo do czasowego ograniczenia lub wyłączenia dostępu do strony ze ściśle określonych, ważnych przyczyn technicznych i konserwacyjnych (np. modernizacja systemu, naprawa awarii). O planowanych przerwach technicznych Klienci będą informowani z wyprzedzeniem poprzez komunikat w Serwisie.

§ 6. Rezerwacja konsultacji i mediacji (indywidualne spotkania)

1. Aby zarezerwować indywidualną konsultację lub mediację, wykonaj 4 proste kroki w naszym Serwisie:
 - a. Znajdź i kliknij przycisk „Umów wizytę”.
 - b. Wybierz w formularzu: rodzaj spotkania, specjalistę, dogodny termin, godzinę oraz formę (np. online).
 - c. Wpisz swoje dane kontaktowe, wybierz sposób płatności, zaakceptuj Regulamin i sfinalizuj rezerwację.
 - d. Po pomyślnej płatności system wyświetli komunikat i automatycznie wyśle potwierdzenie na Twój e-mail.
2. Warunki techniczne i odpowiedzialność
 - a. w przypadku spotkań online korzystamy ze wskazanych przez nas programów internetowych.
 - b. Masz obowiązek zapewnić sobie stabilne połączenie z Internetem oraz miejsce, które gwarantuje Ci pełną prywatność podczas rozmowy. Instytut nie odpowiada za problemy wynikające z przyczyn leżących po Twojej stronie (np. awaria Twojego sprzętu lub sieci).

3. Zasady odwołania konsultacji indywidualnej zależą od tego, na jak odległy termin została ona zarezerwowana:
- a. Przypadek A: wizyta zaplanowana na termin odleglejszy niż 14 dni od dnia zakupu - przez pierwsze 14 dni od zakupu chroni Cię ustawowe prawo do rezygnacji (odstąpienia od umowy) bez podawania przyczyny; po upływie tych 14 dni zastosowanie mają standardowe zasady Instytutu:
 - więcej niż 24 godziny przed konsultacją: możesz bezkosztowo odwołać spotkanie lub zmienić jego termin. Zwrócimy Ci 100% wpłaty na konto w ciągu 14 dni lub przepiszemy środki na nowy termin,
 - mniej niż 24 godziny przed konsultacją (lub nieobecność): Instytut ma prawo obciążyć Cię kosztami rezerwacji terminu specjalisty do wysokości 100% wartości tej konsultacji.
 - b. Przypadek B: wizyta zaplanowana na termin krótszy niż 14 dni od dnia zakupu - rezerwując tak bliski termin, wyrażasz wyraźne żądanie rozpoczęcia świadczenia usługi przed upływem ustawowego terminu na rezygnację; zgodnie z przepisami, w przypadku zmiany zdania odpowiadasz za koszty świadczeń spełnionych do momentu rezygnacji:
 - odstąpienie powyżej 24 godzin przed spotkaniem: świadczenie (rezerwacja czasu) nie zostało jeszcze spełnione; w takim przypadku zwracamy Ci 100% wpłaty na konto w ciągu 14 dni,
 - odstąpienie poniżej 24 godzin przed spotkaniem (lub nieobecność): ponieważ zablokowałeś/aś czas specjalisty w gotowości, Instytut rozlicza koszt tego spełnionego świadczenia do wysokości 100% wartości konsultacji; szczegóły znajdziesz w § 10 ust. 6.
4. W szczególnie uzasadnionych przypadkach losowych Instytut może odstąpić od naliczenia kosztów wskazanych powyżej.
5. W przypadku Twojego spóźnienia czas konsultacji nie ulega automatycznemu przedłużeniu; konsultacja kończy się o ustalonej godzinie.
6. Jeżeli nie stawisz się na konsultację w ciągu 15 minut od ustalonej godziny rozpoczęcia i nie poinformujesz o opóźnieniu, Usługodawca może uznać wizytę za nieodbyłą z przyczyn leżących po stronie Klienta.
7. Dokładamy wszelkich starań, aby Ci pomóc, jednak konsultacje nie gwarantują osiągnięcia określonego rezultatu terapeutycznego, rozwojowego lub edukacyjnego.
8. Materiały i informacje przekazywane podczas spotkań mają charakter wyłącznie edukacyjny i wspierający; nie stanowią one diagnozy medycznej ani psychiatrycznej.

9. Jeśli Twoje życie lub zdrowie jest zagrożone, nie czekaj na termin konsultacji – natychmiast skontaktuj się ze służbami ratunkowymi (tel. 112) lub najbliższym szpitalem.

10. Poufność i zasady spotkań:

- a. wszystko, o czym rozmawiamy, jest objęte całkowitą poufnością; wyjątkiem są wyłącznie sytuacje, w których zwolnienie z tajemnicy nakazują nam bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa,
- b. procesy mediacyjne opierają się na pełnej dobrowolności stron, bezstronności mediatora oraz bezwzględnej poufności całego postępowania.

§ 6a. Warsztaty, webinary i grupy wsparcia (zajęcia grupowe)

1. Warsztaty, webinary oraz grupy wsparcia mogą być realizowane stacjonarnie, online lub w formie hybrydowej.
2. Wszystkie kluczowe szczegóły (program, termin, czas trwania, cena, sposób realizacji oraz wymagania techniczne) znajdziesz każdorazowo w opisie danego wydarzenia w Serwisie.
3. Zajęcia grupowe wymagają wcześniejszego zebrania grupy, rezerwacji sali lub zakupu licencji systemowych. Z tego powodu, jeśli rezygnujesz z udziału w warsztacie, webinarze lub grupie wsparcia oznaczonych konkretną datą, zasady zwrotu kosztów zależą od momentu, w którym nas o tym poinformujesz:
 - a. do 7 dni przed wydarzeniem: otrzymujesz pełny zwrot (100% płatności) w ciągu 14 dni.
 - b. od 7 dni do 48 godzin przed wydarzeniem: otrzymujesz zwrot 50% ceny w ciągu 14 dni LUB przysługuje Ci jednorazowa zmiana terminu (jeśli jest dostępny inny termin tego wydarzenia).
 - c. mniej niż 48 godzin przed wydarzeniem (lub nieobecność): ponieważ Twoje miejsce zostało zablokowane i nie mogło zostać zaoferowane innej osobie, brak jest prawa do zwrotu kosztów (usługę rezerwacji i organizacji w tym zakresie uznaje się za w pełni wykonaną); szczegóły prawne ograniczenia tego zwrotu reguluje § 10 ust. 7.
4. Zastrzegamy sobie prawo do zmiany terminu, prowadzącego lub odwołania wydarzenia z ważnych przyczyn (organizacyjnych, technicznych lub losowych); jeśli wydarzenie zostanie odwołane lub jego kluczowe warunki ulegną istotnej zmianie (np. zmiana formy ze stacjonarnej na online), a Ty nie wyrazisz na to zgody, przysługuje Ci pełny zwrot wpłaconej kwoty w ciągu 14 dni; w innym wypadku możesz za obopólną zgodą wziąć udział w wydarzeniu w nowym terminie.
5. W przypadku Twojego spóźnienia czas zajęć nie ulega automatycznemu przedłużeniu; zajęcia kończą się o ustalonej godzinie.

6. Jeżeli nie stawisz się na zajęcia w ciągu 15 minut od ustalonej godziny rozpoczęcia i nie poinformujesz o opóźnieniu, Usługodawca może uznać wizytę za nieodbyłą z przyczyn leżących po stronie Klienta.
7. Własność intelektualna i zakaz nagrywania:
 - a. Prawa autorskie: wszystkie materiały udostępniane Ci podczas wydarzeń stanowią własność intelektualną Usługodawcy; możesz z nich korzystać wyłącznie na własny, prywatny użytek.
 - b. Zakaz utrwalania: nagrywanie, fotografowanie, utrwalanie lub rozpowszechnianie przebiegu warsztatów, webinarów i grup wsparcia bez naszej uprzedniej, pisemnej zgody jest całkowicie zabronione.
8. Warsztaty, grupy wsparcia i webinary mają charakter wyłącznie edukacyjny, rozwojowy oraz wspierający; nie stanowią one świadczeń zdrowotnych, psychoterapii ani pomocy medycznej (w tym psychiatrycznej), chyba że w opisie danego świadczenia w Serwisie wyraźnie wskazano inaczej.
9. Jeśli Twoje życie lub zdrowie jest zagrożone, nie czekaj na termin zajęć – natychmiast skontaktuj się ze służbami ratunkowymi (tel. 112) lub najbliższym szpitalem.

§ 7. Zawieranie Umowy

1. Wszystkie opisy produktów, usług, warsztatów oraz ich ceny widoczne w Serwisie nie stanowią oferty w rozumieniu k.c. Są one wyłącznie zaproszeniem do zawarcia umowy (zgodnie z art. 71 k.c.). Umowa zawiąże się dopiero po przejściu całej procedury zakupu.
2. Aby skutecznie złożyć zamówienie w Serwisie, wykonaj następujące czynności:
 - a. Wybierz interesujący Cię Produkt lub usługę.
 - b. Dodaj Produkt do koszyka lub przejdź do formularza rezerwacji.
 - c. Uzupełnij dane niezbędne do realizacji zamówienia: imię, nazwisko, adres e-mail (w przypadku treści cyfrowych), a w pozostałych wypadkach również numer telefonu. W przypadku zaznaczenia opcji „Chcę otrzymać fakturę” podaj również adres zamieszkania/siedziby oraz numer NIP.
 - d. Wybierz preferowaną metodę płatności.
 - e. Zapoznaj się z Regulaminem i zaakceptuj jego treść poprzez zaznaczenie odpowiedniego pola (checkboxa).
 - f. Kliknij przycisk „Zamawiam z obowiązkiem zapłaty”.
3. Zanim sfinalizujesz transakcję, na ekranie wyświetli się jasne podsumowanie zamówienia; zawiera ono potwierdzenie kluczowych informacji:
 - a. Główne cechy wybranych przez Ciebie Produktów lub usług.

- b. Ceny jednostkowe oraz łączna cena do zapłaty (wraz z ewentualnymi dodatkowymi kosztami).
 - c. Sposób i termin realizacji zamówienia.
 - d. Informacja o prawie (lub braku prawa) do odstąpienia od umowy.
 - e. Czas trwania umowy.
4. Moment zawarcia umowy i Twoje dane:
- a. Kliknięcie przycisku finalizującego zamówienie stanowi Twoje oświadczenie woli, że chcesz zawrzeć umowę z Instytutem Wsparcia i Rozwoju Rodziny Sp. z o.o. zgodnie z tym Regulaminem.
 - b. Umowę uważa się za zawartą z chwilą, gdy na Twój adres e-mail wpłynie automatyczne potwierdzenie przyjęcia zamówienia wysłane przez nasz system.
 - c. Do zawarcia umowy musisz podać aktualne, poprawne i prawdziwe dane.
 - d. Wprowadzenie błędnych danych może całkowicie uniemożliwić nam realizację usługi.
 - e. W naszym Serwisie nie ma możliwości złożenia zamówienia anonimowo.

§ 8. Ceny i płatności

1. Ceny i waluta:
- a. Wszystkie ceny podawane w naszym Serwisie są wyrażone w złotych polskich (PLN) i są cenami brutto (zawierają już podatek VAT, o ile jest należny).
 - b. Aktualną listę dostępnych form płatności (np. szybki przelew, BLIK, karta płatnicza) zawsze znajdziesz w procesie finalizacji zamówienia w Serwisie.
2. Promocje i Dyrektywa Omnibus: Instytut Wsparcia i Rozwoju Rodziny Sp. z o.o. organizuje promocje i obniżki cen zgodnie z obowiązującym prawem.
3. Informacja o promocjach (Omnibus): gdy obniżamy cenę jakiegokolwiek Produktu, obok nowej promocyjnej ceny zawsze zobaczysz:
- a. najniższą cenę tego Produktu, jaka obowiązywała w okresie 30 dni przed wprowadzeniem obniżki,
 - b. jeśli Produkt jest w sprzedaży krócej niż 30 dni – najniższą cenę od dnia rozpoczęcia jego oferowania.

§ 9. Newsletter (Biuletyn informacyjny)

1. Zapis do Newslettera jest całkowicie dobrowolny. Aby dołączyć do listy:
- a. podaj swój aktualny adres e-mail,
 - b. wyraż wyraźną zgodę na otrzymywanie informacji handlowych drogą elektroniczną.
2. Kontakt telefoniczny i SMS: podanie numeru telefonu w formularzu jest całkowicie opcjonalne.

3. Jeśli chcesz otrzymywać od nas wiadomości marketingowe przez telefon lub SMS, wymaga to od Ciebie odrębnego, świadomego zaznaczenia dedykowanej zgody. Zgoda na kontakt e-mailowy jest niezależna od zgody na kontakt telefoniczny czy SMS.
4. Możesz zrezygnować z otrzymywania Newslettera w dowolnym momencie, bez podawania przyczyny i bez żadnych kosztów. W tym celu otwórz dowolny e-mail od nas, zjedź na sam dół wiadomości, kliknij w link rezygnacji i postępuj zgodnie z krótką instrukcją.

§ 10. Prawo do zmiany zdania i rezygnacji (Odstąpienie od umowy)

1. Jeśli jesteś Konsumentem lub Przedsiębiorcą na prawach konsumenta, masz prawo zrezygnować z zakupu w naszym Serwisie w ciągu 14 dni bez podawania przyczyny.
2. W przypadku usług oraz treści cyfrowych (np. konsultacji, warsztatów, grup wsparcia, e-booków) – 14 dni liczy się od dnia zakupu i opłacenia usługi.
3. W tym celu wystarczy, że wyślesz nam jednoznaczne oświadczenie:
 - a. Mailowo (najszybciej): Na adres kontakt@iwirr.pl.
 - b. Tradycyjną pocztą: Na adres naszej siedziby.
4. Gdy otrzymamy Twój e-mail, niezwłocznie potwierdzimy jego odebranie wiadomością zwrotną.
5. Kiedy prawo do zwrotu NIE PRZYSŁUGUJE? Zgodnie z art. 38 ustawy o prawach konsumenta nie możesz zrezygnować z zakupu, jeśli:
 - a. kupujesz samodzielny e-book lub nagrany wcześniej webinar (treści cyfrowe): pobranie pliku lub automatyczne otrzymanie unikalnych danych dostępowych za Twoją wyraźną zgodą oznacza, że tracisz prawo do odstąpienia od umowy; przed zakupem zawsze poprosimy Cię o zaznaczenie odpowiedniego checkboxa,
 - b. usługa została w pełni wykonana: jeśli spotkanie indywidualne lub grupowe już się odbyło, usługa została zrealizowana i zwrot ceny nie jest możliwy.
6. Rozliczenie rezygnacji z konsultacji indywidualnych (§ 6): sposób rozliczenia zależy od momentu rezygnacji oraz wybranego terminu wizyty:
 - a. Wizyty z terminem powyżej 14 dni od zakupu: jeśli rezygnujesz w ciągu pierwszych 14 dni od transakcji, otrzymujesz pełny zwrot; po upływie 14 dni, przy rezygnacji na więcej niż 24h przed spotkaniem, zwracamy Ci 100% wpłaty w ciągu 14 dni; przy odwołaniu poniżej 24h – potrącamy koszty rezerwacji specjalisty na zasadach określonych w § 6 ust. 3.
 - b. Wizyty z terminem poniżej 14 dni od zakupu: zgodnie z art. 44 ustawy o prawach konsumenta, żądając wcześniejszego wykonania usługi, odpowiadasz za koszty świadczeń spełnionych do momentu rezygnacji; przy odwołaniu powyżej 24h przed wizytą zwracamy 100% wpłaty w ciągu 14 dni (świadczenie nie ruszyło); przy odwołaniu poniżej

24h przed spotkaniem (lub nieobecności) Instytut rozlicza koszt rezerwacji i gotowości specjalisty do wysokości 100% ceny usługi.

7. Rozliczenie rezygnacji z zajęć grupowych (§ 6a): zgodnie z art. 38 ust. 1 pkt 12 ustawy o prawach konsumenta, w przypadku usług związanych z wydarzeniami rozrywkowymi, sportowymi lub kulturalnymi (do których kwalifikują się zamknięte warsztaty, grupy i webinary oznaczone datą), jeżeli w umowie wskazano dzień lub okres świadczenia usługi, ustawowe prawo do bezkosztowego odstąpienia od umowy nie przysługuje; z tego względu rezygnacje z zajęć grupowych rozliczamy ściśle według progów organizacyjnych określonych w § 6a ust. 2 (100%, 50% lub 0% zwrotu – realizowanych zawsze w ciągu 14 dni).
8. Rozliczenie rezygnacji z pakietu cyklicznego: jeśli kupiłeś/aś pakiet np. 6 spotkań grupy wsparcia w cenie promocyjnej, wziąłeś udział w części z nich, a w ciągu 14 dni od zakupu rezygnujesz z reszty:
 - a. za spotkania, które już się odbyły do momentu rezygnacji, rozliczasz się według regularnej ceny pojedynczego spotkania (bez rabatu pakietowego), zgodnie z cennikiem,
 - b. resztę kwoty z pakietu zwracamy na Twoje konto w ciągu 14 dni.
9. Wszelkie należne zwroty wypłacamy niezwłocznie, maksymalnie w ciągu 14 dni od dnia otrzymania Twojej rezygnacji. Pieniądze przelejemy w taki sam sposób, w jaki zapłaciłeś/aś za zamówienie. Nie poniesiesz z tego tytułu żadnych dodatkowych kosztów.

§ 11. Reklamacje oraz zgodność usług i treści cyfrowych z umową

1. Instytut ma obowiązek dostarczyć Ci produkty cyfrowe (e-booki, webinary) oraz usługi w stanie w pełni zgodnym z zawartą umową.
2. Zgodnie z przepisami prawa, dostarczane przez nas treści i usługi są zgodne z umową, jeżeli:
 - a. odpowiadają opisowi, cennikowi oraz parametrom podanym na stronie,
 - b. nadają się do celu, do którego tego typu produkty są zwykle używane,
 - c. są kompletne, funkcjonalne i dostarczone bez wad.
3. Instytut może dokonywać niezbędnych aktualizacji produktów cyfrowych (np. w celu poprawy bezpieczeństwa lub funkcjonalności). Jako Klient masz obowiązek instalować te aktualizacje, jeśli są one konieczne do prawidłowego działania zakupionego produktu.
4. Jeśli uważasz, że zakupiony produkt lub usługa ma wadę lub działa nieprawidłowo, możesz złożyć reklamację:
 - a. mailowo (najszybciej): na adres kontakt@iwirr.pl.
 - b. pisemnie: na adres siedziby Instytutu.
5. Abyśmy mogli sprawnie pomóc, w zgłoszeniu podaj: Twoje dane (imię, nazwisko, e-mail), opis problemu oraz to, czego od nas oczekujesz (np. naprawy, usunięcia wady, obniżenia ceny lub zwrotu pieniędzy).

6. Instytut rozpatrzy Twoją reklamację w ciągu 14 dni od dnia jej otrzymania; odpowiedź prześlemy Ci w taki sam sposób, w jaki złożyłeś zgłoszenie (np. mailowo).
7. Instytut udzieli odpowiedzi na reklamację Konsumenta lub Przedsiębiorcy na prawach konsumenta nie później niż w terminie 14 dni od dnia jej otrzymania, chyba że obowiązujące przepisy przewidują inny termin.

§ 12. Ochrona danych osobowych i poufność

1. Twoje dane osobowe są w Instytucie w pełni bezpieczne; przetwarzamy je zgodnie z unijnym rozporządzeniem RODO, przepisami krajowymi oraz naszą Polityką Prywatności, którą znajdziesz w Serwisie.
2. Wszelkie szczegółowe informacje o tym, jak dbamy o Twoją prywatność, w jakim celu zbieramy dane (np. realizacja zamówienia) oraz jakie masz prawa, opisaliśmy przystępnie w dokumencie: Polityka Prywatności.
3. Z racji profilu działalności Instytutu (grupy wsparcia, mediacje), przekazywane przez Ciebie dane dotyczące zdrowia psychicznego lub sytuacji rodzinnej stanowią tzw. dane szczególnej kategorii (dane wrażliwe); stosujemy najwyższe, rygorystyczne zabezpieczenia techniczne i organizacyjne, aby te informacje były ściśle chronione.
4. Podanie danych dotyczących zdrowia, sytuacji rodzinnej lub innych danych szczególnej kategorii jest dobrowolne, jednak może być niezbędne do prawidłowej realizacji wybranych usług. Szczegółowe informacje dotyczące podstaw prawnych przetwarzania takich danych zostały określone w Polityce Prywatności.

§ 13. Opinie klientów w Serwisie

1. Wszystkie opinie o produktach i usługach publikowane na naszej stronie pochodzą wyłącznie od osób, które dokonały zakupu lub skorzystały z usługi.
2. Instytut weryfikuje autentyczność opinii poprzez zestawienie danych osoby wystawiającej opinię z naszą wewnętrzną bazą klientów (np. sprawdzamy adres e-mail lub imię i nazwisko podane przy zamówieniu) - wymóg Dyrektywy Omnibus.
3. W naszym Serwisie całkowicie zabronione jest umieszczanie treści o charakterze bezprawnym, naruszających dobra osobiste innych osób lub mających charakter reklamy innych firm bez naszej wyraźnej zgody.

§ 14. Polubowne (pozasądowe) rozwiązywanie sporów

1. Jeśli jesteś Konsumentem lub Przedsiębiorcą na prawach konsumenta, masz prawo skorzystać z bezpłatnych, pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji; pomocy

możesz szukać u Powiatowych i Miejskich Rzeczników Konsumentów oraz w Wojewódzkich Inspektoratach Inspekcji Handlowej (WIIH).

2. W przypadku sporu możesz zwrócić się o pomoc do:
 - a. Rzecznika Konsumentów: Zapewnia bezpłatne porady prawne i wsparcie przy mediacjach.
 - b. Stałych Polubownych Sądów Konsumenckich: działają przy WIIH i rozpatrują spory majątkowe. Udział w tym postępowaniu jest dobrowolny dla obu stron.
3. Możesz również skorzystać z unijnej platformy internetowego systemu rozstrzygania sporów (ODR), która znajduje się pod adresem: <http://ec.europa.eu/consumers/odr>.
4. Niniejszy regulamin ma charakter informacyjny. Jeśli spór nie zostanie rozwiązany w drodze standardowej reklamacji, Instytut każdorazowo przekaże Ci na piśmie lub mailu oświadczenie, czy wyraża zgodę na udział w pozasądowym postępowaniu polubownym.

§ 15. Własność intelektualna i prawa autorskie

1. Wszystkie e-booki, nagrania webinarów, opisy, grafiki oraz materiały przekazywane w trakcie grup wsparcia i warsztatów stanowią własność intelektualną Instytutu lub podmiotów trzecich i są chronione prawem autorskim.
2. Kupując nasz produkt lub usługę, otrzymujesz prawo do korzystania z nich wyłącznie na własny, prywatny użytek.
3. Udostępnianie zakupionych materiałów cyfrowych osobom trzecim, ich odsprzedaż, publiczne odtwarzanie lub masowe kopiowanie bez naszej pisemnej zgody jest całkowicie zabronione i stanowi naruszenie prawa.

§ 16. Zasady odpowiedzialności i wyłączenia

1. Instytut ponosi pełną odpowiedzialność wobec Konsumentów oraz Przedsiębiorców na prawach konsumenta na zasadach określonych w powszechnie obowiązujących przepisach prawa polskiego.
2. Instytut nie ponosi odpowiedzialności za:
 - a. problemy w działaniu Serwisu wynikające ze złej konfiguracji sprzętu, systemu operacyjnego lub przeglądarki internetowej po stronie Klienta,
 - b. krótkie przerwy techniczne i konserwacyjne serwera, które są niezbędne do prawidłowego rozwoju i bezpieczeństwa strony,
 - c. skutki korzystania z Serwisu i produktów w sposób całkowicie sprzeczny z ich przeznaczeniem lub niniejszym Regulaminem.

§ 17. Przepisy specjalne dla Firm (Sekcja B2B)

1. Postanowienia tego paragrafu dotyczą wyłącznie Klientów, którzy robią zakupy jako tradycyjni Przedsiębiorcy (nie dotyczy to Konsumentów oraz Przedsiębiorców na prawach konsumenta).
2. Zgodnie z art. 558 § 1 k.c., odpowiedzialność Instytutu z tytułu rękojmi wobec firm zostaje całkowicie wyłączona.
3. Instytut zastrzega sobie prawo do odstąpienia od umowy zawartej z firmą w ciągu 14 dni od jej zawarcia, bez podawania przyczyny i bez ponoszenia żadnych kosztów (oświadczenie wysyłamy mailowo).
4. Instytut ma prawo w każdym momencie ograniczyć dostępne metody płatności dla firm lub wymagać od dłużnego przedsiębiorcy pełnej przedpłaty przed realizacją usługi.
5. Odpowiedzialność Instytutu wobec firm ogranicza się wyłącznie do szkody rzeczywistej. Wyłączone zostaje prawo firmy do żądania zwrotu utraconych korzyści, chyba że szkoda została wyrządzona przez nas umyślnie.
6. Wszelkie spory prawne wynikające z umów biznesowych (B2B) będą rozpatrywane wyłącznie przez sąd powszechny właściwy dla siedziby Instytutu.

§ 18. Zmiany Regulaminu

1. Niniejszy Regulamin wchodzi w życie z dniem jego publikacji w Serwisie i dotyczy zamówień składanych od tego dnia.
2. Zmiany Regulaminu nie mogą naruszać praw Klientów, którzy dokonali zakupu przed wprowadzeniem modyfikacji. Do umów w toku stosuje się wersję regulaminu obowiązującą w dniu zakupu.
3. Modyfikacja Regulaminu jest możliwa wyłącznie z ważnych przyczyn, takich jak: zmiana przepisów prawa polskiego, wprowadzenie nowych metod płatności, zmiana technologii działania sklepu lub konieczność poprawy jasności zapisów dla klientów.
4. O każdej zmianie poinformujemy Cię poprzez umieszczenie nowej wersji Regulaminu na stronie głównej Serwisu. Dodatkowo, przy najbliższym logowaniu lub zakupie system poprosi Cię o akceptację nowych warunków. Brak akceptacji uniemożliwia dalsze korzystanie z funkcji zakupowych Serwisu.

§ 19. Postanowienia końcowe

1. Instytut nie odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług, jeśli było ono bezpośrednim skutkiem działania tzw. siły wyższej (np. katastrofy naturalne, ogólnokrajowe awarie sieci energetycznych lub telekomunikacyjnych).
2. W sprawach, których nie opisaliśmy w tym Regulaminie, zastosowanie mają wyłącznie przepisy prawa polskiego (w tym Kodeks cywilny oraz Ustawa o prawach konsumenta).

3. Wszelkie spory z Konsumentami będą rozstrzygane przez sądy powszechne określone w przepisach prawa (czyli najczęściej sąd najbliższy Twojemu miejscu zamieszkania).
4. Regulamin obowiązuje od dnia: [tutaj wpisz datę publikacji regulaminu na iwirr.pl].