

# Definicje

## 1. Użyte w regulaminie pojęcia oznaczają:

1. Klient– osoba fizyczna, która spełnia kryteria określone w definicji z art. 22<sup>1</sup> Kodeksu Cywilnego, tzn. jest konsumentem. Zgodnie z tą definicją za konsumenta uważa się osobę fizyczną dokonującą z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.
2. Konsultacja – spotkanie ze specjalistą współpracującym z Instytutem Wsparcia i Rozwoju Rodziny, odbywające się online lub osobiście w Instytucie
3. Konto – przestrzeń w Serwisie Internetowym zawierająca związane z Klientem dane, dostępna po dokonaniu Rejestracji.
4. Kodeks Cywilny– ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r.
5. Regulamin– niniejszy Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną w ramach serwisu internetowego dostępnego pod adresem [www.iwirr.pl](http://www.iwirr.pl).
6. Rejestracja – założenie przez Klienta Konta w Serwisie Internetowym poprzez podanie stosownych danych i wykonanie sekwencji czynności wskazanych na stronach Serwisu Internetowego.
7. Instytut Wsparcia i Rozwoju Rodziny – Instytut Wsparcia i Rozwoju Rodziny Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, adres: Józefa Sierakowskiego 5/65 Warszawa, NIP: 1133126255, REGON: 527926850, zarejestrowaną w Rejestrze Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonym przez Sąd Rejonowy dla M.St. Warszawy w Warszawie XIV Wydział Gospodarczy pod numerem KRS: 0001000099, kapitał zakładowy 5.000 zł.
8. Serwis Internetowy lub Serwis– strona internetowa dostępna pod adresem [www.iwirr.pl](http://www.iwirr.pl) oraz jej podstrony, za pośrednictwem której Klient może w szczególności umawiać Konsultacje, składać Zamówienia, czytać lub pobierać materiały związane z działalnością Instytutu Wsparcia i Rozwoju Rodziny;
9. Produkt– rzecz lub usługa prezentowana w Serwisie Internetowym, którą Klient może nabyć poprzez Serwis Internetowy.
10. Umowa Sprzedaży– umowa sprzedaży Produktów w rozumieniu Kodeksu Cywilnego, pomiędzy Instytutem Wsparcia i Rozwoju Rodziny a Klientem, zawierana z wykorzystaniem Serwisu internetowego;
11. Ustawa o prawach konsumenta– ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta.
12. Ustawa o świadczeniu usług drogą elektroniczną– ustawa z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną.

13. Zamówienie – oświadczenie woli Klienta, zmierzające bezpośrednio do zawarcia Umowy Sprzedaży, określające w szczególności rodzaj i liczbę Produktów.

## 2. Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin określa zasady korzystania z serwisu internetowego dostępnego pod adresem: iwirr.pl i jest regulaminem, o którym mowa w art. 8 Ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
2. Serwis Internetowy, działający pod adresem: iwirr.pl, prowadzony przez Instytut Wsparcia i Rozwoju Rodziny Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, adres: Józefa Sierakowskiego 5/65 Warszawa, NIP: 1133126255, REGON: 527926850, zarejestrowaną w Rejestrze Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonym przez Sąd Rejonowy dla M.St. Warszawy w Warszawie XIV Wydział Gospodarczy pod numerem KRS: 0001000099, kapitał zakładowy 5.000 zł.
3. Niniejszy Regulamin określa w szczególności:
  1. zasady dokonywania rejestracji i korzystania z Konta w ramach Serwisu Internetowego;
  2. warunki i zasady składania drogą elektroniczną Zamówień w ramach Serwisu Internetowego;
  3. zasady umawiania konsultacji w ramach Serwisu Internetowego oraz płatności za konsultacje;
  4. zasady zawierania Umów Sprzedaży z wykorzystaniem usług świadczonych w ramach Serwisu internetowego.
4. Oferta Serwisu Internetowego skierowana jest do kupujących będących Klientami.
5. Korzystanie z Serwisu Internetowego jest możliwe pod warunkiem spełnienia przez system teleinformatyczny, z którego korzysta Klient następujących minimalnych wymagań technicznych:
  1. Klient powinien dysponować aktywnym kontem poczty elektronicznej (e-mail) oraz urządzeniem podłączonym do sieci Internet, spełniającym następujące minimalne wymagania techniczne:
    1. komputer z dostępem do Internetu,
    2. dostęp do poczty elektronicznej,
    3. przeglądarka internetowa Internet Explorer w wersji 11 lub nowszej, Firefox w wersji 88.0 lub nowszej lub Chrome w wersji 90 lub nowszej,
    4. włączenie w przeglądarce internetowej Cookies oraz Javascript.
6. Zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, Instytut Wsparcia i Rozwoju Rodziny zastrzega sobie możliwość ograniczenia świadczenia usług za pośrednictwem Serwisu Internetowego do osób,

które ukończyły wiek 18 lat. W takim przypadku potencjalni Klienci zostaną o powyższym powiadomieni.

7. Klienci mogą uzyskać dostęp do niniejszego Regulaminu w każdym czasie za pośrednictwem odsyłacza zamieszczonego na stronie głównej Serwisu Internetowego oraz zapisać jego treść i sporządzić wydruk.

### 3. Zasady korzystania z Serwisu Internetowego

1. W każdym przypadku przed skorzystaniem z usług zaoferowanych w Serwisie Internetowym Klient powinien zapoznać się z treścią Regulaminu oraz z informacjami o prawie odstąpienia od umowy (podsumowanie tych informacji dostępne w Załączniku nr 1 do Regulaminu), a następnie potwierdzić ten fakt i zaakceptować postanowienia Regulaminu. Akceptacja postanowień niniejszego Regulaminu jest warunkiem dokonania zakupów w Serwisie. Akceptacji zapisów w Regulaminie Klient dokonuje na etapie rejestracji konta użytkownika w Serwisie Internetowym, podczas umawiania konsultacji lub podczas składania Zamówienia. Klient powinien zawsze aktualizować swoje dane w razie ich zmiany przed złożeniem Zamówienia.
2. Ceny Produktów oraz ceny Konsultacji znajdujących się w ofercie Serwisu Internetowego mogą ulegać zmianie. Cena podana przy każdym Produkcie/przy każdej Konsultacji jest wiążąca w chwili złożenia przez Klienta Zamówienia, tzn. jakkolwiek zmiana cen Produktów nie będzie dotyczyć Zamówień/Konsultacji przyjętych do realizacji, zarówno już opłaconych, jak i jeszcze nieopłaconych.
3. Klient zobowiązany jest do:
  1. niedostarczania i nieprzekazywania treści zabronionych przez przepisy prawa, np. treści propagujących przemoc, zniesławiających lub naruszających dobra osobiste i inne prawa osób trzecich,
  2. korzystania ze Serwisu Internetowego w sposób niezakłócający jego funkcjonowania, w szczególności poprzez użycie określonego oprogramowania lub urządzeń,
  3. korzystania ze Serwisu Internetowego w sposób zgodny z przepisami obowiązującego na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej prawa, postanowieniami Regulaminu, a także z ogólnymi zasadami korzystania z sieci Internet.

### 4. Procedura umawiania Konsultacji

1. W celu umówienia konsultacji ze specjalistą współpracującym z Instytutem Wsparcia i Rozwoju Rodziny należy kliknąć pole „Umów wizytę”.
2. W kolejnych krokach Klient wybiera konkretną usługę, specjalistę, termin i godzinę, a także wpisuje podstawowe dane osobowe, adres

e-mail oraz numer telefonu. Umawianie wizyt wspierane jest przez system rezerwacji wizyt Bookero.

3. Po uzupełnieniu danych i zatwierdzeniu wprowadzonych informacji Klient ma możliwość dokonania zmian lub przejścia do płatności za Konsultację.
  4. Płatność realizowana jest przez zewnętrznego dostawcę – Tpay zgodnie z regulaminem jego usług i polityką prywatności.
  5. Rezerwacja wizyty zostaje potwierdzona stosownym komunikatem w Serwisie Internetowym oraz wiadomością e-mail wysłaną z systemu rezerwacji Bookero na adres Klienta wpisany przy umawianiu Konsultacji.
  6. Odwołanie lub zmiana terminu sesji możliwa jest najpóźniej do 24h poprzedzających usługę.
  7. W przypadku, gdy Klient odwoła sesję w wyznaczonym czasie, otrzyma zwrot całej zapłaconej kwoty nie później niż w ciągu 3 dni roboczych, na konto, z którego dokonywana była płatność lub zostanie mu zaproponowana zmiana terminu sesji.
  8. Jeżeli Klient nie odwoła spotkania w wyznaczonym czasie, bądź nie stawi się na umówionym spotkaniu, koszt spotkania nie będzie zwrócony.
  9. Płatność za wizytę odbywa się na 24h przed wizytą. W przypadku niedokonania wpłaty Instytut zastrzega sobie prawo do anulowania wizyty.
  10. Rezerwacja wizyty jest równoznaczna ze zgodą na kontakt telefoniczny i SMS w celu potwierdzenia wizyty.
5. Newsletter
1. Każda osoba odwiedzająca Serwis Internetowy ma możliwość zapisania się na otrzymywanie cyklicznych materiałów w formie elektronicznej, poświęconych tematyce związanej z Serwisem (newsletter).
  2. Zapisanie się na newsletter nie wymaga posiadania Konta w Serwisie.
  3. W celu dokonania subskrypcji newslettera należy w stosownym miejscu w Serwisie wpisać swoje imię oraz adres email, a następnie wyrazić zgodę na otrzymywanie newsletter poprzez zaznaczenie stosownego okienka i kliknięcie „Wyślij”.
  4. Dodatkowo Klient ma prawo zapisując się na newsletter podać swój numer telefonu. Podanie numeru telefonu jest jednocześnie zgodą na kontakt telefoniczny i SMS-owy celem przedstawienia ofert i usług Instytutu.
  5. Wyrażenie zgody na otrzymywanie newslettera i podanie w tym celu danych, o których mowa w pkt. 3 i 4 powyżej równoznaczne jest z wyrażeniem zgody na otrzymywanie informacji handlowej za pomocą środków komunikacji elektronicznej w rozumieniu Ustawy o

świadczeniu usług drogą elektroniczną, gdyż w taki sposób dostarczany jest subskrybentom newsletter.

6. W każdym czasie istnieje możliwość rezygnacji z subskrypcji newslettera. W tym celu należy kliknąć w link znajdujący się na końcu każdej wiadomości email zawierającej newsletter i postępować zgodnie z instrukcjami.
6. Procedura zawarcia Umowy sprzedaży
  1. Informacje o produktach/usługach
  2. podane na stronach internetowych Serwisu, w szczególności ich opisy, parametry techniczne i użytkowe oraz ceny, stanowią zaproszenie do zawarcia umowy w rozumieniu art. 71 Kodeksu Cywilnego.
  3. W celu zawarcia Umowy sprzedaży za pośrednictwem Serwisu Internetowego należy wejść na stronę internetową Serwisu, dokonać wyboru produktu/usługi, który Klient chce nabyć, podejmując kolejne czynności techniczne w oparciu o wyświetlane Klientowi komunikaty oraz informacje dostępne na stronie Serwisu.
  4. Wybór zamawianych przez Klienta produktów/usług dokonywany jest poprzez ich dodanie do „koszyka”.
  5. W trakcie składania Zamówienia – do momentu kliknięcia w przycisk „Zamawiam z obowiązkiem zapłaty” – Klient ma możliwość modyfikacji wprowadzonych danych oraz ilości i rodzajów wybranych produktów/usług. W tym celu należy kierować się wyświetlanymi Klientowi komunikatami oraz informacjami dostępnymi na stronie Serwisu.
  6. Po podaniu przez Klienta wszystkich niezbędnych danych, wyświetlone zostanie podsumowanie składanego Zamówienia. Podsumowanie zamówienia będzie zawierać informacje dotyczące:
    1. przedmiotu zamówienia (nabywanych produktów/usług),
    2. jednostkowej oraz łącznej ceny zamawianych produktu/usługi, w tym kosztów dostawy oraz dodatkowych kosztów (jeśli występują),
    3. wybranej metody płatności,
    4. wybranego sposobu, czasu i adresu dostawy,
    5. wybranego rodzaju potwierdzenia sprzedaży,
    6. danych podanych przez Klienta oraz danych Instytutu Wsparcia i Rozwoju Rodziny.
  7. W celu skutecznego złożenia Zamówienia konieczne jest podanie danych osobowych oznaczonych, jako obowiązkowe oraz naciśnięcie przycisku „Zamawiam z obowiązkiem zapłaty”.
  8. Złożenie przez Klienta w powyższy sposób Zamówienia stanowi oświadczenie woli zawarcia z Instytutem Wsparcia i Rozwoju Rodziny Umowy Sprzedaży, zgodnie z treścią Regulaminu.
  9. Po złożeniu Zamówienia Klient otrzymuje wiadomość e-mail, zawierającą w tytule nazwę Serwisu Internetowego oraz nazwę usługi,

zawierającą ostateczne potwierdzenie wszystkich istotnych elementów Zamówienia. E-mail z potwierdzeniem Zamówienia będzie obejmował: nazwę usługi, cenę, wybrany rodzaj płatności i informację o prawie odstąpienia od umowy.

10. Umowę traktuje się za zawartą z momentem otrzymania przez Klienta wiadomości e-mail, o której mowa powyżej.
  11. Umowa zawierana jest w języku polskim. Utrwalenie, zabezpieczenie i udostępnienie danych Zamówienia oraz treści niniejszego Regulaminu następuje za pośrednictwem poczty elektronicznej.
  12. W przypadku, gdy wystąpią trudności z realizacją Zamówienia całościowo lub częściowo, Instytut Wsparcia i Rozwoju Rodziny skontaktuje się niezwłocznie z Klientem, poprzez e-mail lub telefonicznie, w celu określenia terminu realizacji zamówienia lub zwrotu wpłat za niezrealizowane Zamówienie.
8. Ceny i metody płatności
    1. Ceny produktów/usług podawane są w złotych polskich i zawierają wszystkie składniki, w tym podatek VAT.
    2. Klient ma możliwość uiszczenia zapłaty ceny:
      1. szybkim przelewem, BLIK lub kartą kredytową za pośrednictwem Tpay.
  9. Prawo odstąpienia od umowy
    1. Klient dokonujący zakupów w Serwisie Internetowym, który zawarł umowę na odległość, może od niej odstąpić bez podania przyczyny, składając do Instytut Wsparcia i Rozwoju Rodziny stosowne oświadczenie w terminie 14 dni od dnia otrzymania zakupionego produktów/usług. Termin do odstąpienia od umowy wygasa po upływie 14 dni od dnia, w którym Klient wniósł opłatę za usługę. Do zachowania tego terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem.
    2. Prawo odstąpienia od umowy, o którym mowa powyżej, nie przysługuje Klientowi w Produktów będących treściami cyfrowymi, które nie są zapisane na nośniku materialnym, jeżeli spełnianie świadczenia rozpoczęło się za wyraźną zgodą Klienta przed upływem terminu do odstąpienia od umowy i po poinformowaniu go przez IWIRR.pl o utracie prawa odstąpienia od umowy (zgodnie z art. 38 pkt 13 Ustawy o prawach konsumenta). Za każdym razem przed możliwością nabycia takiego Produktu Klient zostanie poinformowany o tym, iż w jego przypadku prawo odstąpienia od umowy nie przysługuje. Produktami, o których mowa, są w szczególności dostępny do webinarów i szkoleń, w przypadku których natychmiast po nabyciu następuje dostarczenie Klientowi unikalnych danych dostępowych na podany przez niego adres e-mail.
    3. Odstąpienie od Umowy Sprzedaży zgodnie z ust. 1 powyżej wymaga od Klienta złożenia jednoznacznego oświadczenia o odstąpieniu od

umowy w terminie wskazanym ust. 1. Klient może skorzystać z jednego z następujących sposobów odstąpienia od umowy:

1. wysłanie oświadczenia o odstąpieniu od umowy na adres pocztowy Instytutu Wsparcia i Rozwoju Rodziny tj. ul. Józefa Sierakowskiego 5/65, 03-716 Warszawa;
2. wysłanie oświadczenia o odstąpieniu od umowy na adres e-mail Instytut Wsparcia i Rozwoju Rodziny: kontakt@iwirr.pl.
4. W odpowiedzi na wiadomość Klienta odstępującego od umowy, Instytut Wsparcia i Rozwoju Rodziny prześle na jego adres e-mail potwierdzenie otrzymania oświadczenia o odstąpieniu od umowy.
5. Instytut Wsparcia i Rozwoju Rodziny zwraca Klientowi wszystkie dokonane przez niego płatności w terminie 14 dni od otrzymania oświadczenia Klienta o odstąpieniu od umowy.
6. Instytut Wsparcia i Rozwoju Rodziny dokonuje zwrotu płatności otrzymanych od Klienta przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty, jakiego użył Klient, chyba że Klient wyraźnie zgodził się na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się dla niego z żadnymi kosztami.

#### 11. Reklamacje w zakresie świadczenia usług drogą elektroniczną

1. Serwis Internetowy podejmuje działania w celu zapewnienia w pełni poprawnego działania Serwisu i stron internetowych Serwisu, w takim zakresie, jaki wynika z aktualnej wiedzy technicznej i zobowiązuje się usunąć w rozsądnym terminie wszelkie nieprawidłowości techniczne zgłoszone przez Klientów.
2. Nieprawidłowości związane z funkcjonowaniem Serwisu i stron internetowych Sklepu, Klient może zgłaszać pisemnie w formie e-mail pod adresem kontakt@iwirr.pl.
3. W reklamacji Klient powinien podać swoje imię i nazwisko, adres e-mail/do korespondencji, rodzaj wystąpienia nieprawidłowości związanej z funkcjonowaniem Serwisu Internetowego. W reklamacji Klient powinien ponadto opisać rodzaj i datę wystąpienia nieprawidłowości związanej z funkcjonowaniem Serwisu.
4. Instytut Wsparcia i Rozwoju Rodziny rozpatruje reklamację w ciągu 14 dni roboczych od dnia jej otrzymania oraz informuje niezwłocznie Klienta, za pomocą e-mail, o sposobie jej rozpatrzenia.
5. W sytuacji, gdy podane w reklamacji dane lub informacje wymagają uzupełnienia, Instytut Wsparcia i Rozwoju Rodziny zwraca się, przed rozpatrzeniem reklamacji, do składającego reklamację o jej uzupełnienie. Czas udzielania dodatkowych wyjaśnień przez Klienta przedłuża okres rozpatrywania reklamacji.

#### 12. Rozstrzygnięcie sporów i postanowienia końcowe

1. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie mają zastosowanie przepisy Kodeksu Cywilnego, przepisy Ustawy o

świadczeniu usług drogą elektroniczną oraz inne właściwe przepisy prawa polskiego.

2. Wszelkie spory związane z funkcjonowaniem Serwisu, Umową Sprzedaży i usługami świadczonymi przez Instytut Wsparcia i Rozwoju Rodziny rozstrzygane będą przez polskie sądy powszechne

#### 13. Ochrona danych osobowych.

1. Instytut Wsparcia i Rozwoju Rodziny przetwarza dane osobowe Klientów zgodnie z opracowaną przez siebie polityką prywatności („Polityka Prywatności”). Polityka Prywatności dostępna jest na stronie Serwisu Internetowego, w zakładce „Polityka Prywatności”. Klient powinien zapoznać się z treścią ww. Polityki przed dokonaniem rejestracji w Serwisie Internetowym oraz składaniem Zamówień.

#### 14. Zmiany Regulaminu.

1. W przypadku zmian niniejszego Regulaminu Klienci zostaną o tym poinformowani za pośrednictwem korespondencji e-mail, z co najmniej 30-dniowym wyprzedzeniem. Instytut Wsparcia i Rozwoju Rodziny zamieści także informację o zmianie Regulaminu bezpośrednio na stronach internetowych Serwisu Internetowego. Doręczenie tekstu Regulaminu po dokonaniu zmian nastąpi poprzez umieszczenie tekstu jednolitego Regulaminu na stronach internetowych Serwisu Internetowego oraz przesłanie go Klientom w formie e-mail. Zmiana niniejszego Regulaminu staje się skuteczna w terminie wskazanym przez Instytut Wsparcia i Rozwoju Rodziny, który to termin nie może być krótszy niż 14 dni od momentu udostępnienia jego treści na stronach internetowych Serwisu Internetowego.
2. Jeżeli w czasie, jaki upłynął od ostatniego logowania nastąpiła zmiana Regulaminu Serwisu Internetowego, Klient zostanie poproszony o akceptację zmienionego Regulaminu. W przypadku braku akceptacji warunków Regulaminu, w szczególności po wprowadzeniu jego zmian, zakupy w Serwisie Internetowym nie są możliwe.
3. Klientowi, który nie akceptuje wprowadzonych w Regulaminie zmian, przysługuje uprawnienie do usunięcia Konta w każdym czasie.
4. Regulamin wchodzi w życie w dniu 28.02.2024.