

## REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG W POSTACI KURSU JĘZYKOWEGO PRZEZ SPEAK UP

### § 1 Definicje

1. **Administrator danych osobowych** - Speak Up Learning Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie przy al. Solidarności 117, 00-140 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 673344, o kapitale zakładowym w wysokości: 10.200.000,00 złotych, NIP 525-27-09-433
2. **Czas Realizacji** – wskazany w Ofercie Kursu okres, podczas którego Wirtualna Szkoła zobowiązana jest do świadczenia na rzecz Słuchacza usług Kursu zgodnie z wybraną przez Słuchacza ofertą Kursu.
3. **Dane osobowe** – dane osobowe w rozumieniu art. 4 pkt 1 RODO, przekazane przez Słuchacza w procesie zawierania Umowy i niezbędne do wykonania Umowy, korzystania przez Słuchacza z Kursu oraz uczestniczenia w Zajęciach Wirtualnych.
4. **Formularz** - formularz elektroniczny dostępny na stronie [https://www.speak-up.pl/wyberz\\_kurs\\_online\\_dla\\_siebie](https://www.speak-up.pl/wyberz_kurs_online_dla_siebie) za pośrednictwem którego Słuchacz zawiera na odległość umowę o świadczenie przez Speak Up Learning Spółka z o.o. z siedzibą w Warszawie usług w postaci kursu językowego za pośrednictwem Internetu, poprzez platformę internetową VLP (Video-conferencing Learning Platform).
5. **Konto** - indywidualne konto Słuchacza, za pomocą którego, po zalogowaniu się na stronie internetowej wskazanej zgodnie z § 7 pkt 2 Regulaminu, Słuchacz może korzystać z Kursu i uczestniczyć w Zajęciach Wirtualnych.
6. **Kurs** - usługi nauczania języków obcych (PKWiU 85.59.11), w postaci kursu językowego świadczone drogą elektroniczną, za pośrednictwem Internetu, poprzez platformę internetową VLP (Video-conferencing Learning Platform), obejmujący lekcje z Lekтором, lekcje multimedialne oraz podręczniki odpowiednie do realizowanego przez Słuchacza poziomu nauczania.
7. **Lekcje multimedialne** – lekcje interaktywne dostępne poprzez Strefę Słuchacza, mające na celu pozyskanie, utrwalenie i usystematyzowanie wiedzy i umiejętności Słuchacza.
8. **Lektor** - osoba świadcząca usługę nauczania języków obcych oferowanych przez Szkołę Wirtualną, drogą elektroniczną, za pośrednictwem Internetu, poprzez Platformę VLP.
9. **Oferta Kursu** – oferta Szkoły Wirtualnej określająca Czas Realizacji, Cenę oraz ewentualne promocyjne warunki korzystania z Kursu lub upusty i rabaty.
10. **Oświadczenie o odstąpieniu od umowy** – wzór oświadczenia o odstąpieniu od umowy zawartej na odległości, udostępniony Słuchaczowi zgodnie z art. 14 ust. 2 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta, znajdujący się na stronie [https://www.speak-up.pl/hubfs/documents/Oswiadczenie\\_o\\_odstapieniu\\_od\\_umowy.pdf](https://www.speak-up.pl/hubfs/documents/Oswiadczenie_o_odstapieniu_od_umowy.pdf)
11. **Platforma VLP** - platforma internetowa VLP (Video-conferencing Learning Platform) wykorzystywana do świadczenia usług w postaci kursu językowego za pośrednictwem Internetu, będąca systemem teleinformatycznym w rozumieniu ustawy z dnia 18 lipca 2002r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną .
12. **Pouczenie o prawie odstąpienia od umowy** - pouczenie o możliwości odstąpienia od Umowy przez konsumentów zawarte w § 8 Regulaminu.
13. **Regulamin** – niniejszy Regulamin świadczenia usług w postaci kursu językowego przez Speak Up Learning Spółka z o.o. z siedzibą w Warszawie.
14. **RODO** - rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z 27.04.2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (Dz. Urz. UE L 119, s. 1)
15. **Słuchacz** – osoba korzystająca z usług Kursu, która zawarła na odległość umowę o świadczenie usług Kursu na warunkach niniejszego Regulaminu lub odpowiednio płatnik/opiekun prawny, o ile zawarł on w imieniu Słuchacza umowę o świadczenie usług Kursu na warunkach niniejszego Regulaminu.
16. **Strefa Słuchacza** - platforma multimedialna, za pośrednictwem której Słuchacz ma możliwość pozyskania - w formacie plików pdf. - podręczników właściwych dla realizowanego w ramach Kursu poziomu nauczania oraz do kontaktowania się z Wirtualną Szkołą we wszystkich sprawach związanych z realizacją Kursu i udziałem w Zajęciach Wirtualnych.
17. **Szkoła Wirtualna** – Speak Up Learning Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie przy Al. Solidarności 117, 00-140 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 673344, NIP 5252709433, kapitał zakładowy w wysokości 10.200.000 złotych, adres email : [dok@ speak-up.pl](mailto:dok@ speak-up.pl), numer telefonu : + 48 22 125 5153, która oferuje i świadczy usługi Kursu na warunkach niniejszego Regulaminu.
18. **Test kwalifikacyjny** – test pisemny przeprowadzany przez Słuchacza oraz rozmowa z opiekunem Słuchacza (Personal Teacher) podczas której następuje omówienie wyników testu pisemnego i zakwalifikowanie Słuchacza do właściwego poziomu nauczania.
19. **Umowa** – zawarta przez Słuchacza na odległość, na warunkach niniejszego Regulaminu, umowa o świadczenie przez Speak Up Learning Spółka z o.o. z siedzibą w Warszawie usług w postaci kursu językowego za pośrednictwem Internetu, poprzez platformę internetową VLP (Video-conferencing Learning Platform).
20. **Zajęcia Wirtualne** - zajęcia realizowane z wykorzystaniem Internetu, poprzez Platformę VLP, w grupie wirtualnej, z Lekтором dostępnym w czasie rzeczywistym, z możliwością dwustronnej komunikacji Słuchacz – Lektor.

### § 2 Zawarcie i obowiązywanie Umowy

1. Podstawą świadczenia usług Kursu jest Umowa zawarta na odległość pomiędzy Słuchaczem oraz Szkołą Wirtualną oraz uiszczenie przez Słuchacza opłaty, o której mowa w § 3 pkt. 3 Regulaminu.
2. W celu zawarcia Umowy Słuchacz zobowiązany jest zapoznać się i zaakceptować warunki wybranej Oferty Kursu, warunki niniejszego Regulaminu oraz wskazać swoje dane osobowe niezbędne do zawarcia Umowy, poprzez wypełnienie odpowiednich pól oznaczonych na Formularzu oraz dokonać aktywacji zawartego w Formularzu odpowiedniego przycisku o treści „zawieram umowę z obowiązkiem zapłaty”.

3. Słuchacz zawierając Umowę oświadcza, że rozumie i akceptuje system nauczania oraz sposób i warunki świadczenia usług Kursu, zobowiązuje się do ich przestrzegania oraz akceptuje, że zawarcie Umowy wiąże się z obowiązkiem uiszczania ceny za Kurs, jak również potwierdza otrzymanie Pouczenia o prawie odstąpienia od umowy oraz udostępnienie wzoru Oświadczenia o odstąpieniu od umowy.
4. Umowa po jej zawarciu zgodnie z § 2 pkt. 2 Regulaminu wchodzi w życie po uiszczeniu płatności, w tym płatności pierwszej raty, zgodnie z § 3 pkt. 3 Regulaminu tj. zaksięgowaniu płatności na rachunku bankowym Wirtualnej Szkoły.
5. Świadczenie usług Kursu rozpoczyna się po otrzymaniu przez Słuchacza, na adres email wskazany w Formularzu, adresu strony internetowej, z wykorzystaniem której Słuchacz będzie mógł rozpocząć korzystanie z Kursu.

### **§ 3 Cena i forma płatności za Kurs**

1. Cena za Kurs obejmuje wszystkie składniki świadczenia Szkoły Wirtualnej na rzecz Słuchacza, w tym podręczniki, zgodnie z wybraną przez Słuchacza Ofertą Kursu oraz niniejszym Regulaminem.
2. Szkoła Wirtualna może w warunkach poszczególnych Ofert Kursów dostępnych dla Słuchacza przewidywać udzielenie upustów lub rabatów.
3. Słuchacz zobowiązany jest do zapłaty ceny za Kurs zgodnie z warunkami wybranej Oferty Kursu :
  - a) jednorazowo kartą płatniczą w dniu zawarcia Umowy, lub
  - b) przelewem w dniu zawarcia Umowy, lub
  - c) przelewem w ratach miesięcznych zgodnie z harmonogramem płatności wynikającym z wybranej oferty Kursu, lub
  - d) w przypadku skorzystania z kredytu bankowego Słuchacz zobowiązany jest terminowo spłacać zaciągnięty kredyt zgodnie z warunkami zawartej umowy kredytowej.
4. Udzielony zgodnie z § 3 pkt. 2 Regulaminu upust lub rabat należny jest Słuchaczowi wyłącznie w przypadku wykonania Umowy w zakresie pełnego Czasu Realizacji. W przypadku rezygnacji z Kursu i wypowiedzenia Umowy przez Słuchacza przed upływem Czasu Realizacji albo wypowiedzenia Umowy przez Wirtualną Szkołę z przyczyn leżących po stronie Słuchacza udzielony, zgodnie z Ofertą Kursu upust lub rabat, ulega likwidacji za okres od dnia zawarcia Umowy do dnia jej rozwiązania. Kwota należna Szkole Wirtualnej z tytułu zwrotu udzielonego upustu lub rabatu zostanie rozliczona poprzez potrącenie tej kwoty z kwotą należną Słuchaczowi w związku z rezygnacją z pozostałej, objętej Umową części Czasu Realizacji, w wysokości proporcjonalnej do czasu obowiązywania Umowy.
5. Usługa Kursu podlega rozliczeniu w oparciu o miesięczne okresy rozliczeniowe ulegające zakończeniu wraz z końcem każdego miesiąca kalendarzowego w trakcie trwania Czasu Realizacji, proporcjonalnie w stosunku do jego trwania.

### **§ 4 Czas Realizacji**

1. W Czasie Realizacji Szkoła Wirtualna zobowiązana jest udostępnić możliwość pobrania podręcznika w formacie pdf., realizacji Kursu w ramach Zajęć Wirtualnych oraz Lekcji multimedialnych zgodnie z warunkami określonymi w Regulaminie oraz Ofertą Kursu, z należytą starannością i na właściwym poziomie.
2. Czas Realizacji rozpoczyna się w momencie wejścia Umowy w życie zgodnie z § 2 pkt. 4 Regulaminu i otrzymaniu przez Słuchacza na wskazany przez niego adres email albo w inny uzgodniony ze Słuchaczem sposób, adresu strony internetowej, z wykorzystaniem której będzie mógł realizować Kurs.
3. Całkowite wypełnienie zobowiązań Wirtualnej Szkoły wobec Słuchacza następuje w momencie wykorzystania przez Słuchacza przewidzianego wybraną Ofertą Kursu Czasu Realizacji.
4. Słuchaczowi przysługuje prawo wypowiedzenia Umowy w formie dokumentowej lub pisemnej zgodnie z przepisami Kodeksu cywilnego o zleceniu z zachowaniem dwumiesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec danego miesiąca kalendarzowego, który obowiązuje także w przypadku rozwiązania Umowy z ważnych powodów.
5. W przypadku wypowiedzenia Umowy przez Słuchacza przed upływem okresu na który została zawarta Strona Umowy dokonają wzajemnych rozliczeń z uwzględnieniem miesięcznych okresów rozliczeniowych oraz korekty udzielonego upustu lub rabatu zgodnie z § 3 pkt. 4 Regulaminu.

### **§ 5 Zajęcia Wirtualne**

1. Zajęcia Wirtualnych oraz Lekcje multimedialne Słuchacz realizuje z wykorzystaniem posiadanego przez Słuchacza sprzętu, z zastrzeżeniem że Szkoła Wirtualna nie ponosi odpowiedzialności za problemy techniczne związane z brakiem sprzętu o minimalnej konfiguracji, niezbędnego systemu operacyjnego oraz łączy internetowych o parametrach wskazanych w § 6 Regulaminu.
2. Uzyskanie przez Słuchacza dostępu do rezerwacji Zajęć Wirtualnych następuje po otrzymaniu dostępu do Strefy Słuchacza.
3. Słuchacz powinien uczestniczyć we wszystkich Zajęciach Wirtualnych, które zarezerwował. W celu zapewnienia sobie możliwości realizacji Zajęć Wirtualnych w żądanym terminie (tj. dacie i godzinie) Słuchacz powinien dokonać rezerwacji udziału w tych Zajęciach Wirtualnych z odpowiednim wyprzedzeniem, co najmniej 1 tydzień przed planowaną datą. Niemniej jednak Szkoła Wirtualna nie gwarantuje dostępności każdego terminu w kalendarzu Zajęć Wirtualnych.
4. Słuchacz w ramach Kursu ma możliwość, za pośrednictwem Strefy Słuchacza, odwołać zarezerwowane wcześniej Zajęcia Wirtualne do końca dnia je poprzedzającego.
5. Słuchacz w ramach Kursu ma możliwość realizacji wszystkich poziomów nauczania oferowanych przez Szkołę Wirtualną, właściwych zgodnie z wynikami Testu kwalifikacyjnego, przy czym ze względów dydaktycznych jednocześnie może realizować tylko 1 (jeden) z poziomów. Kolejny poziom nauczania Słuchacz może rozpocząć dopiero po ukończeniu poprzedniego poziomu.
6. Aby ukończyć dany poziom nauczania w ramach Kursu Słuchacz powinien uzyskać wynik pozytywny z testu przeprowadzanego na zakończenie każdego poziomu nauczania (Level Test). Wynik pozytywny wymaga uzyskania co najmniej 65% punktów .

7. Słuchacz może wystąpić do Wirtualnej Szkoły, w terminie do 7-miu dni po zakończeniu każdego miesiąca trwania Czasu Realizacji, z wnioskiem o udostępnienie raportu prezentującego stopień zaawansowania w realizacji Kursu w ostatnim miesiącu.
8. W razie ukończenia przez Słuchacza w ramach wybranej Oferty Kursu kolejnych poziomów nauki z wynikiem pozytywnym, zaliczenia wszystkich przewidzianych Level Testów oraz uiszczenia wszystkich bieżących należności tytułem ceny za Kurs, Szkoła Wirtualna na życzenie Słuchacza wystawi odpowiedni certyfikat potwierdzający zaliczenie określonego poziomu nauczania.
9. Słuchacz przyjmuje do wiadomości i wyraża zgodę na rejestrowanie Zajęć Wirtualnych, w których bierze on udział, celem późniejszego odtwarzania tych Zajęć Wirtualnych przez siebie lub innych słuchaczy uczestniczących w danych Zajęciach Wirtualnych. Z możliwości odtworzenia nagranych Zajęć Wirtualnych Słuchacz może skorzystać wyłącznie przez okres 30 dni po zakończeniu danych Zajęć Wirtualnych.
10. Platforma VLP, na której prowadzone są Zajęcia Wirtualne może być wykorzystywana przez Słuchacza tylko w celu przewidzianym tematyką Kursu.
11. Zakazuje się Słuchaczowi dostarczania za pośrednictwem Platformy VLP treści o charakterze bezprawnym.

#### **§ 6 Wymagania sprzętowe**

1. Słuchacz przyjmuje do wiadomości, iż do korzystania z Kursu zgodnie z Regulaminem i uczestnictwa w Zajęciach Wirtualnych oraz realizacji Lekcji multimedialnych powinien on dysponować sprzętem o minimalnej konfiguracji sprzętowej, niezbędnym systemem operacyjnym oraz łączem internetowym o parametrach wskazanych poniżej w § 6 Regulaminu. Szkoła Wirtualna nie zapewnia sprzętu, systemu operacyjnego ani łącza w celu przeprowadzenia Kursu.
2. Minimalna wymagana konfiguracja sprzętowa :
  - a) Procesor 2GHz Intel® Pentium® 4 lub 2GHz Intel Pentium Core Duo,
  - b) System: Windows 7/8/10, MacOS 11, Android 5.0
  - c) RAM 4 GB
  - d) HDD: 500 MB wolnej przestrzeni na dysku
  - e) Karta sieciowa LAN [Mbps]: 10/100/1000
  - f) Monitor pracujący w rozdzielczości 1024 x 768 lub wyższej;
  - g) Klawiatura, myszka, słuchawki, mikrofon;
  - h) Kamera wideo (zalecana);
  - i) Połączenie z siecią Internet zapewniającą transfer na poziomie min. Pobieranie 3Mb/s i wysyłanie. 1Mb/s z opóźnieniem mniejszym niż 100ms (zalecane połączenie LAN).
3. Do korzystania z Kursu i uczestnictwa w Zajęciach Wirtualnych oraz realizacji Lekcji multimedialnych niezbędne jest prawidłowe zainstalowanie na komputerze dysponowanym przez Słuchacza wszystkich komponentów, w tym karty muzycznej.
4. Niezbędne oprogramowanie do uczestnictwa w Zajęciach Wirtualnych oraz realizacji Lekcji multimedialnych :
  - a) system operacyjny: Windows 7+, MacOS 10.9+
  - b) przeglądarka internetowa: Mozilla Firefox w wersji 52 lub wyższej, Google Chrome w wersji 56 lub wyższej.
5. Z zastrzeżeniem punktu 6 poniżej urządzenia mobilne typu tablet lub telefon mogą być wykorzystane do uczestniczenia w Zajęciach Wirtualnych oraz realizacji Lekcji multimedialnych, jeżeli spełniają następujące warunki:
  - a) system operacyjny: iOS w wersji 11 lub nowszej, Android w wersji 5 lub nowszej;
  - b) urządzenie podłączone do sieci Internet z prędkością min. 512Kb/s z opóźnieniem nie większym niż 100ms.
6. Urządzenia mobilne typu tablet lub telefon, wymienione w § 4 pkt. 5 Regulaminu, mogą być użyte do uczestnictwa w Zajęciach Wirtualnych oraz realizacji Lekcji multimedialnych, jednakże niektóre z funkcjonalności mogą na nich nie działać (np.: video, tablica interaktywna, itp.). Pełna funkcjonalność Platformy VLP jest dostępna wyłącznie na komputerze stacjonarnym.
7. Słuchacz przyjmuje do wiadomości, iż:
  - a) system niezbędny do korzystania z Kursu i uczestnictwa w zajęciach Wirtualnych oraz realizacji Lekcji multimedialnych nie wymaga zainstalowania dodatkowych komponentów, tym niemniej może okazać się to niezbędne w przypadku zaistnienia problemów uniemożliwiających prowadzenie Zajęć Wirtualnych oraz realizacji Lekcji multimedialnych. W takim przypadku, system poinformuje o konieczności zainstalowania przez Słuchacza określonych kodeków audio/video;
  - b) niezbędne do działania Platformy VLP oprogramowanie jest automatycznie pobierane i instalowane ze strony internetowej [www. wskazanej](http://www.wskazanej) przez Szkołę Wirtualną, online po pierwszym zalogowaniu się przez Słuchacza. Słuchacz powinien dysponować pełnymi uprawnieniami do instalacji oprogramowania na dysponowanym przez siebie sprzęcie;
  - c) w sieci chronionej Firewalllem, Słuchacz powinien uzyskać od administratora sieci lokalnej nieograniczony dostęp do niektórych serwerów internetowych;
  - d) Słuchacz powinien mieć możliwość instalowania w przeglądarce internetowej dodatkowych wtyczek;
  - e) z uwagi na szybkość transmisji internetowej zaleca się zamknięcie podczas trwania Zajęć Wirtualnych oraz realizacji Lekcji multimedialnych wszystkich innych programów korzystających z połączenia internetowego.
8. Szkoła Wirtualna nie ponosi odpowiedzialności za przerwy w świadczeniu usług Kursu zaistniałych z przyczyn technicznych niezawinionych i niezależnych od Szkoły Wirtualnej, a wywołanych przez działania osób trzecich lub siłą wyższą.
9. W przypadku wątpliwości i problemów związanych z realizacją Kursu i uczestnictwem w Zajęciach Wirtualnych oraz realizacji Lekcji multimedialnych Słuchacz może zwracać się do Działu Obsługi Klienta dyżurującego w terminach wskazanych w Strefie Słuchacza.

### **§ 7 Zasady użytkowania Konta przez Słuchacza**

1. W ramach Kursu Słuchacz otrzymuje indywidualne Konto.
2. Słuchacz, po wejściu w życie Umowy zgodnie z § 2 pkt. 4 Regulaminu otrzyma, na wskazany przez siebie w Formularzu adres poczty elektronicznej, adres strony internetowej oraz indywidualny login oraz hasło umożliwiające zalogowanie się do Konta i korzystanie z Kursu oraz uczestniczenie w Zajęciach Wirtualnych oraz realizację Lekcji multimedialnych.
3. Słuchacz ma możliwość pobrania, poprzez Strefę Słuchacza, podręczników w formacie pdf. właściwych dla realizowanego Kursu. Z momentem pobrania podręcznika własność egzemplarza (egzemplarzy) przechodzi na Słuchacza. Wartość podręczników stanowi element składowy ceny uiszczanej przez Słuchacza w ramach płatności zgodnie z wybraną Ofertą Kursu.
4. Słuchacz zobowiązuje się do wykorzystywania Konta zgodnie z obowiązującymi w Polsce przepisami prawa, normami społecznymi i obyczajowymi, postanowieniami niniejszego Regulaminu oraz zasadami współżycia społecznego, a w szczególności do:
  - a) działania w sposób nie naruszający praw innych słuchaczy;
  - b) niepodjęwania działań mających na celu odczytanie haseł innych słuchaczy;
  - c) nieprzenoszenia na osoby trzecie prawa do korzystania z Konta;
  - d) nieudostępniania osobom trzecim haseł dostępowych do Konta.
5. Szkoła Wirtualna nie ponosi odpowiedzialności za:
  - a) bezprawne działania innych słuchaczy Kursu;
  - b) niezgodny z celem Kursu sposób, w jaki Słuchacz korzysta z Konta, ani za jakiegokolwiek wynikłe z tego skutki;
  - c) jakiegokolwiek szkody Słuchacza wynikające nieprawidłowego udostępniania przez niego Konta osobom trzecim;
  - d) skutki wynikłe z wejścia w posiadanie przez osoby trzecie hasła Słuchacza do Konta, z zastrzeżeniem że w takiej sytuacji Słuchacz powinien niezwłocznie zawiadomić swojego opiekuna (Personal Teacher), celem zablokowania nieuprawnionego korzystania z Konta przez osoby trzecie;
  - e) działania oprogramowania lub sprzętu należącego do Słuchacza, które uniemożliwia lub utrudnia korzystanie z Kursu i uczestnictwo w Zajęciach Wirtualnych lub realizację Lekcji multimedialnych, w tym wywołane przez bezprawne działania osób trzecich polegające na ingerencji w system komputerowy Słuchacza, w szczególności włamania oraz wirusy komputerowe.

### **§ 8 Pouczenie o możliwości odstąpienia od Umowy przez konsumentów**

1. Na podstawie art. 27 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U.2017.683 j.t.) Słuchacz będący konsumentem może odstąpić od Umowy zawartej na odległość, bez podania jakiegokolwiek przyczyny, w terminie 14 dni licząc od dnia zawarcia Umowy, składając stosowne oświadczenie o odstąpieniu. Do zachowania terminu do odstąpienia od Umowy wystarczy przesłanie oświadczenia o odstąpieniu od Umowy przed upływem tego terminu zgodnie z punktem 2 niniejszego paragrafu.
2. Aby skorzystać z prawa odstąpienia od Umowy Słuchacz jest zobowiązany poinformować Szkołę Wirtualną w drodze jednoznacznego oświadczenia pismem wysłanym pocztą na adres: Dział Obsługi Klienta Speak Up Al. Jerozolimskie 123A, 02-017 Warszawa, lub drogą elektroniczną na adres email: [dok@speak-up.pl](mailto:dok@speak-up.pl). W przypadku oświadczenia wysłanego listownie rekomenduje się skorzystanie z listu poleconego dla celów dowodowych. W przypadku skorzystania z możliwości odstąpienia od Umowy drogą elektroniczną, Szkoła Wirtualna prześle niezwłocznie potwierdzenie otrzymania informacji o odstąpieniu od Umowy na adres poczty elektronicznej wskazany przez Słuchacza.
3. Oświadczenie o odstąpieniu od Umowy może zostać złożone na wzorze Oświadczenie o odstąpieniu od umowy, jednak skorzystanie z tego wzoru nie jest obowiązkowe.
4. W przypadku odstąpienia od Umowy wszystkie wpłacone przez Słuchacza należności zgodnie z wybraną Ofertą Kursu zostaną zwrócone Słuchaczowi niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia, w którym Szkoła Wirtualna została poinformowana o decyzji Słuchacza o wykonaniu prawa odstąpienia od Umowy.
5. Zwrot płatności zostanie dokonany przy użyciu takiego samego sposobu płatności, jakiego użył Słuchacz dokonując zapłaty zgodnie z Umową, chyba że Słuchacz wyraził zgodę na inny sposób zwrotu. Słuchacz może wskazać numer rachunku bankowego w oświadczeniu o odstąpieniu od Umowy, na który ma nastąpić zwrot płatności zgodnie z Umową, z zastrzeżeniem że dla umów finansowanych kredytem bankowym w przypadku odstąpienia od Umowy przysługujący Słuchaczowi zwrot należności będzie dokonywany na rachunek kredytodawcy, który zgodnie z przepisami prawa zobowiązany będzie do rozliczenia się ze Słuchaczem.

### **§ 9 Informacja o przetwarzaniu Danych osobowych Słuchaczy**

1. Administrator danych osobowych wyznaczył Inspektora Ochrony Danych, z którym Słuchacz może się skontaktować w sprawach ochrony jego danych osobowych pod e-mailem : [rodo@lsg.edu.pl](mailto:rodo@lsg.edu.pl), pod numerem telefonu, tel. + 48 224290600 lub pisemnie na adres: Speak Up Learning Sp. z o.o., Al. Jerozolimskie 123A, 02-017 Warszawa.
2. Dane osobowe przetwarzane są w następującym celu :
  - a) w celu zawarcia i wykonania umowy na świadczenia usługi Kursu (art. 6 ust. 1 lit. b RODO);
  - b) w celach analitycznych [lepszego doboru usług do potrzeb klientów, ogólnej optymalizacji produktów, optymalizacji procesów obsługi Słuchaczy, budowania wiedzy o Słuchaczach, analizy finansowej Wirtualnej Szkoły] będącego realizacją naszego prawnie uzasadnionego interesu (art. 6 ust. 1 lit. f RODO);
  - c) w celach archiwalnych (dowodowych) będących realizacją prawnie uzasadnionego interesu zabezpieczenia informacji na wypadek prawnej potrzeby wykazania faktów (art. 6 ust. 1 lit. f RODO);
  - d) w celu ewentualnego ustalenia, dochodzenia lub obrony przed roszczeniami będącego realizacją prawnie uzasadnionego w tym interesu (art. 6 ust. 1 lit. f RODO);

- e) w celu badania satysfakcji Słuchaczy będącego realizacją prawnie uzasadnionego interesu, określania jakości obsługi oraz poziomu zadowolenia Słuchaczy z usług Kursu (art. 6 ust. 1 lit. f RODO);
  - f) w celu oferowania Słuchaczom produktów i usług bezpośrednio (marketing bezpośredni), w tym dobierania ich pod kątem potrzeb Słuchacza, czyli profilowania, będącego realizacją naszego prawnie uzasadnionego interesu (art. 6 ust. 1 lit. f RODO);
  - g) w celu oferowania Słuchaczowi bezpośrednio (marketing bezpośredni) produktów i usług firm współpracujących z Szkołą Wirtualna (naszych partnerów), np. w formie kuponów rabatowych, w tym dobierania ich pod kątem potrzeb Słuchacza, czyli profilowania, będącego realizacją prawnie uzasadnionego interesu Szkoły Wirtualnej i naszych partnerów (art. 6 ust. 1 lit. f RODO).
3. Słuchaczowi w każdej chwili przysługuje prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania jego Danych osobowych.
  4. Szkoła Wirtualna przestanie przetwarzać Dane osobowe Słuchacza w tych celach, chyba że będzie w stanie wykazać, że w stosunku do Danych osobowych Słuchacza istnieją dla ważne prawnie uzasadnione podstawy, które są nadrzędne wobec interesów, praw i wolności Słuchacza lub Dane osobowe Słuchacza będą Szkoła Wirtualnej niezbędne do ewentualnego ustalenia, dochodzenia lub obrony roszczeń.
  5. Słuchaczowi w każdej chwili przysługuje prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania jego Danych osobowych w celu prowadzenia marketingu bezpośredniego. Jeżeli Słuchacz zgłosi taki sprzeciw Szkoła Wirtualna zaprzestanie przetwarzania jego Dane osobowe w tym celu.
  6. Dane osobowe Słuchacza pozyskane w związku z zawarciem Umowy będą przetwarzane począwszy od dnia zawarcia Umowy aż do zakończenia okresu retencji trwającego 7 lat liczonych od końca roku, w którym umowa uległa rozwiązaniu. Na okres retencji składa się 6 lat, jako najdłuższy możliwy okres przedawnienia roszczeń wynikających z Umowy oraz dodatkowo jeden rok niezbędny do obsługi roszczeń zgłoszonych w trakcie biegu terminu przedawnienia, o których Szkoła Wirtualna powzięła wiadomość już po jego upływie. Liczenie okresu retencji od końca roku służy określeniu jednej daty usunięcia danych dla umów kończących się w danym roku.
  7. Dane osobowe przetwarzane dla potrzeb marketingu bezpośredniego usług Szkoły Wirtualnej przetwarzane będą przez okres niezbędny do ich wykorzystania, nie dłużej jednak niż do czasu zgłoszenia przez Słuchacza sprzeciw względem ich przetwarzania w tym celu lub Szkoła Wirtualna ustali, że się zdezaktualizowały.
  8. Dane osobowe Słuchacza mogą zostać ujawnione: podmiotom z grupy kapitałowej Szkoły Wirtualnej, jej partnerom, czyli firmom, z którymi współpracuje łącząc produkty lub usługi. Do Danych osobowych Słuchacza mogą mieć dostęp podwykonawcy Szkoły Wirtualnej (podmioty przetwarzające), np. firmy księgowo, prawnicze, informatyczne, likwidatorzy szkód, wykonawcy usług w ramach likwidacji szkód, agencje marketingowe.
  9. Zgodnie z RODO Słuchacza ma prawo do :
    - a) dostępu do jego Danych osobowych oraz otrzymania ich kopii;
    - b) sprostowania (poprawiania) jego Danych osobowych;
    - c) usunięcia jego Danych osobowych, ograniczenia przetwarzania jego Danych osobowych;
    - d) wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania jego Danych osobowych;
    - e) przenoszenia jego Danych osobowych;
    - f) wniesienia skargi do organu nadzorczego - Prezesa Urzędu Ochrony danych Osobowych.
  10. Podanie Danych osobowych przez Słuchacza ma charakter dobrowolny, ale jest konieczne do zawarcia Umowy.

#### **§ 10 Reklamacje**

1. Słuchacz ma prawo do zgłoszenia reklamacji dotyczącej świadczenia usługi Kursu wysyłając pismo na adres: Speak Up Learning Sp. z o.o., Dział Obsługi Klienta, Al. Jerozolimskie123A, 02-017 Warszawa lub elektronicznie na adres email : [dok@speak-up.pl](mailto:dok@speak-up.pl).
2. Reklamacja powinna zawierać co najmniej: imię i nazwisko Słuchacza, jego adres, oraz opis zgłaszanych zastrzeżeń.
3. W przypadku stwierdzenia przez Szkołę Wirtualną konieczności uzupełnienia reklamacji przez Słuchacza, Szkoła Wirtualna skontaktuje się ze Słuchaczem zgodnie z § 11 pkt. 1 Regulaminu.
4. Reklamacje będą rozpatrywane niezwłocznie, przy uwzględnieniu przepisów Kodeksu cywilnego, nie później niż w terminie 30 dni od daty otrzymania przez Szkołę Wirtualną.

#### **§ 11 Rozstrzygnięcie sporów**

1. Spory, które mogłyby wynikać z Umowy będą rozstrzygane polubownie, a w przypadku braku możliwości dojścia do porozumienia będą rozstrzygane przez właściwy sąd powszechny.
2. W przypadku nieuwzględnienia przez Szkołę Wirtualną reklamacji Słuchacza, będącego konsumentem, jest on uprawniony do skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń poprzez złożenie wniosku do Stałego Polubownego Sądu Konsumenckiego w Warszawie ul. H. Sienkiewicza 3, 00-015 Warszawa, zgodnie z Regulaminem Organizacji i Działania Stałych Sądów Polubownych przy Wojewódzkich Inspektorach Inspekcji Handlowej, stanowiącego załącznik do rozporządzenia Ministra Sprawiedliwości z dnia 6.07.2017 r. w sprawie określenia regulaminu organizacji i działania stałych sądów polubownych przy wojewódzkich inspektorach inspekcji handlowej ( Dz.U.2017.1356).

#### **§ 12 Inne postanowienia**

1. Szkoła Wirtualna uprawniona jest do kontaktowania się ze Słuchaczem we wszelkich sprawach dotyczących Umowy lub Kursu za pośrednictwem poczty elektronicznej, listownie lub telefonicznie zgodnie z danymi wskazanymi przez Słuchacza w procesie zawierania Umowy lub w przypadku ich zmiany przekazanymi przez Słuchacza w terminie późniejszym.
2. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem mają zastosowanie przepisy Kodeksu cywilnego o zleceniu oraz inne obowiązujące przepisy prawa polskiego.