

# **Regulamin uczestnictwa w Programie Just Speak**

## **§ 1**

### **Postanowienia ogólne**

Niniejszy Regulamin określa zasady organizacji kursów doskonalenia umiejętności komunikacyjnych w języku angielskim, warunki i zasady świadczenia usług przez spółkę WEB4Y Limited, Company no. 07920146, z siedzibą w Sheffield , Wielka Brytania, pod adresem 13 Park Spring Grove, S2 3QU Sheffield.

Dane kontaktowe, w tym do zgłaszania reklamacji:

tel. kom. 600 468 343

Kontakt w godzinach: 9:00 - 17:00

office@justspeak.pl

Adres dla korespondencji w Polsce:

skrytka pocztowa nr 3

Filia UP Poznań 45

ul. Głogowska 179

60-121 Poznań

skrytka pocztowa nr 3

## **§ 2**

### **Definicje**

1. „Just Speak” - Organizator Kursu, spółka WEB4Y Limited, opisana bliżej w § 1.
2. „Serwis Internetowy” - serwis internetowy prowadzony przez Just Speak pod adresem <http://www.justspeak.pl/>.
3. „Kurs” - usługi oferowane przez Just Speak w postaci wyjazdu edukacyjnego opisanego bliżej w § 3 Regulaminu oraz w Umowie.

4. „Klient” - osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej będąca Stroną umowy o świadczenie usług przez Just Speak. Klient będący osobą fizyczną musi mieć pełną zdolność do czynności prawnych, a więc co do zasady być pełnoletni.
5. „Konsument”- osoba fizyczna dokonująca zgłoszenia w celach niezwiązanych bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.
6. „Strony” – Klient i Just Speak łącznie.
7. „Uczestnik” - osoba fizyczna uczestnicząca w Kursie
8. „Regulamin” – oznacza niniejszy regulamin, dostępny w Serwisie Internetowym oraz możliwy do zapisania w postaci pliku .pdf .
9. „Usługa hotelowa” – oznacza usługę hotelową świadczoną przez podmiot zewnętrzny zgodnie z ustawą z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych.
10. „Hotel” - podmiot świadczący Usługę Hotelową (hotel, pensjonat itp.) określony osobno dla każdego wyjazdu w ramach Kursu.
11. „Umowa” - umowa o uczestnictwo w Kursie zawierana przez Strony. Integralną częścią Umowy jest Regulamin.

### § 3

#### Usługi

1. Just Speak oferuje usługę edukacyjną polegającą na programie doskonalenia umiejętności komunikacyjnych w języku angielskim. Kurs opiera się na angażujących wszystkich uczestników konwersacjach po angielsku, z uczestnictwem native speakera, w formie trwającego od 5 do 7 dni wyjazdu edukacyjnego oraz kursów weekendowych. Kurs angielskiego jest zaplanowany z ukierunkowaniem na maksymalizację interakcji komunikacyjnych poprzez konwersacje w anglojęzycznym środowisku, niewspomagane językiem polskim.
2. Z uwagi na wyjazdową formułę Kursu i jego specyfikę:
  - a) integralną częścią Kursu są konwersacje w j. angielskim podczas wspólnego spożywania posiłków, stąd cena za Kurs obejmuje również całodienne wyżywienie (śniadanie, lunch, kolacja, plus dodatkowo dostęp całodzienny do napojów bezalkoholowych),

b) Uczestnik obowiązany jest do obecności w miejscu odbywania Kursu w dniach jego odbywania w godzinach pomiędzy 8:30 a 21:30 (w przypadku Programu Weekend w godzinach 9:30-18:00 w sobotę oraz 9:30-16:30 w niedzielę).

c) Uczestnik może (ale nie ma takiej konieczności) korzystania z usługi hotelowej świadczonej przez podmiot zewnętrzny. Usługa hotelowa może zostać opłacona przez Klienta łącznie z Kursem. Just Speak nie ponosi odpowiedzialności za usługę hotelową, jest ona zapewniana przez podmiot zewnętrzny, w stosunku do którego Just Speak pełni rolę agenta zgodnie z ustawą z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych.

3. Just Speak udziela Klientowi i Uczestnikom wszystkich niezbędnych wyjaśnień dotyczących Kursu, jego programu (w tym planu wyjazdu) w Serwisie Internetowym, korespondencją e-mailową oraz telefonicznie.

## § 4

### Zamawianie usług

1. Warunkiem skorzystania przez Uczestnika z Kursu jest prawidłowe wypełnienie przez Klienta formularza rezerwacyjnego Kursu online dostępnego w Serwisie Internetowym oraz zawarcie Umowy.

2. Wypełnienie formularza rezerwacyjnego oznacza rezerwację uczestnictwa w Kursie na okres nie dłuższy niż 7 dni.

3. Just Speak przesyła Klientowi potwierdzenie przyjęcia dokonania rezerwacji drogą elektroniczną oraz wysyła tą samą drogą Umowę o świadczenie usługi edukacyjnej.

4. Umowa wiąże Strony z chwilą spełnienia ostatniego z warunków:

a) dokonanie płatności za Kurs,

b) doręczenia Just Speak drogą elektroniczną zgody Klienta na brzmienie Umowy oraz Regulaminu,

jednakże łączne spełnienie powyższych warunków nie może nastąpić później, niż 7-go dnia kalendarzowego od dnia wypełnienia formularza rejestracyjnego na stronie internetowej (bez tego dnia).

## § 5

### Cena Kursu

1. Cena za Kurs podana jest w Serwisie Internetowym, wskazana jest w formularzu rezerwacyjnym oraz w Umowie. Cena obejmuje całość kosztów ponoszonych na rzecz Just Speak, łącznie z kosztami posiłków.

2. Płatność ceny następuje według wyboru Klienta, dokonywanego w trakcie wypełniania formularza rezerwacyjnego online:

a) przelewem bankowym na rachunek:

PL 93 1140 2004 0000 3802 7571 7499

W tytule przelewu Klient powinien wskazać imię i nazwisko uczestnika oraz datę Programu. Za moment płatności uważane jest zaksięgowanie środków na powyższy rachunek bankowy.

b) poprzez płatność elektroniczną za pośrednictwem operatora DotPay (szybki przelew, karta kredytowa) na warunkach określonych przez w/w operatora i po zaakceptowaniu jego odrębnego regulaminu.

Za moment płatności uważane jest dokonanie autoryzacji płatności przez Klienta.

3. Cenę należy wpłacić najpóźniej na 21 dni przed rozpoczęciem Kursu.

4. Just Speak wystawi i prześle na życzenie Klienta fakturę elektroniczną w terminie 7 dni od daty płatności (faktura elektroniczna).

5. Jeżeli Klient dokona płatności, ale nie potwierdzi drogą elektroniczną zgody na brzmienie Umowy oraz Regulaminu w określonym terminie, Just Speak ma obowiązek niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od bezskutecznego upływu terminu o którym mowa w § 4 ust. 4, zwrócić Klientowi wszystkie dokonane przez niego płatności.

6. Just Speak dokonuje zwrotu płatności 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.

## § 6

Zamówienie i opłacenie Usługi Hotelowej. Transport.

1. Konkretnie Kursy odbywają się na terenie Hotelu wskazanego w Serwisie Internetowym, formularzu rezerwacyjnym oraz w Umowie, jednakże w zakresie Usług Just Speak jest wyłącznie najemcą przestrzeni w Hotelu. Just Speak świadczy Usługę oraz występuje w charakterze agenta Hotelu świadczącego Usługę Hotelową. Just Speak uprawniony jest do pobierania opłaty za Usługę Hotelową oraz zobowiązany jest do przekazywania świadczenia pieniężnego Klienta Hotelowi.

2. Zamówienie Usługi Hotelowej następuje na etapie wypełniania formularza rejestracyjnego w serwisie.

3. Zamówienie Usługi Hotelowej powinno nastąpić po zapoznaniu się przez Klienta z zakresem oraz zasadami świadczenia Usługi Hotelowej przez Hotel. Just Speak nie ponosi odpowiedzialności za należyte świadczenie Usługi Hotelowej. Just Speak informuje, że zgodnie z ustawą z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych, przedsiębiorcy świadczący usługi hotelarskie w obiektach hotelarskich mogą, w celu zapewnienia porządku oraz bezpieczeństwa klientów i ich mienia, wydawać regulaminy porządkowe wiążące wszystkie osoby przebywające na terenie obiektu.

4. Opłata będąca wynagrodzeniem Hotelu z tytułu zamówionej Usługi Noclegowej pobierana jest przez Just Speak przy opłaceniu Kursu na tych samych zasadach płatności, w szczególności co do chwili uważanej za dokonanie płatności.

5. Rezygnacja z zamówionej Usługi Hotelowej następuje pomiędzy Hotelem a Klientem, jednakże Just Speak jako agent działający na rzecz Hotelu:

a) przyjmuje rezygnację z Usługi Hotelowej na tych samych zasadach, na jakich następuje odstąpienie od Umowy przez Klienta,

b) gwarantuje w imieniu Hotelu oraz własnym, że w przypadku dokonania prawidłowego odstąpienia od Umowy przez Klienta (w szczególności w zakresie terminów), rezygnacja z Usługi Hotelowej zostanie przyjęta przez Hotel a wniesiona przez Klienta opłata za Usługę Hotelową zwrócona w wysokości 100% lub 50%, w zależności od terminów złożenia rezygnacji,

c) pośredniczy w zwrocie opłaty za Usługę Hotelową wniesionej przez Klienta na rzecz Hotelu za pośrednictwem Just Speak.

6. Klient może za pośrednictwem Just Speak zamówić transport z Poznania lub Warszawy do miejsca odbywania konkretnego Kursu (z Poznania do Kwiejc lub z Warszawy do Błędowa). Zamówienie dojazdu następuje na etapie wypełniania formularza rejestracyjnego w serwisie, bez dodatkowych kosztów.

## § 7

### Rezygnacja z Kursu przez Klienta – odstąpienie od Umowy

1. Klient może w terminie 14 dni odstąpić od niej bez podawania przyczyny i bez ponoszenia kosztów.
2. Bieg terminu do odstąpienia od umowy rozpoczyna się od dnia zawarcia umowy ustalonego zgodnie z § 4 ust. 4 niniejszego Regulaminu.
3. Klient może odstąpić od umowy, składając Just Speak oświadczenie o odstąpieniu od umowy i wysyłając je na adres korespondencyjny w Polsce. Oświadczenie można złożyć na formularzu, którego wzór stanowi załącznik nr 1 do Regulaminu. Złożenie odstąpienia w innej formie (telefonicznie, na drodze elektronicznej) nie jest wiążące i będzie rozpatrywane przez Just Speak na zasadach określonych w § 8 ust. 4
4. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem.
5. W przypadku odstąpienia od Umowy, Umowę uważa się za niezawartą.
6. W razie skutecznego odstąpienia od Umowy, Just Speak ma obowiązek niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia Klienta o odstąpieniu od umowy, zwrócić Klientowi wszystkie dokonane przez niego płatności.
7. Just Speak dokonuje zwrotu płatności 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.
8. Zapisy § 7 ust. 1 – 7 Regulaminu odpowiadają regulacjom ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. z 2014 r. poz. 827) i znajdują zastosowanie do wszystkich Klientów, w tym niebędących konsumentami.

## § 8

### Rezygnacja z Kursu przez Klienta – postanowienia szczególne

1. Odstąpienie od Umowy przez Klienta po ustawowym terminie określonym w §7 ust.1 uprawnia Klienta do otrzymania zwrotu 50% wpłaconej Ceny, jednakże pod warunkiem, że oświadczenie wysłane na mniej niż 14 dni przed datą rozpoczęcia Kursu wpłynie do

Just Speak na adres korespondencyjny w Polsce nie później, niż 12 dni przed datą rozpoczęcia Kursu.

2. W przypadku odstąpienia od Umowy przez Klienta, który zamówił Usługę Hotelową, złożenie oświadczenia o odstąpieniu od Umowy oznacza również rezygnację z zamówionej Usługi Hotelowej. Just Speak działając w interesie Klienta podejmuje wówczas działania celem załatwienia z Hotelem kwestii rezygnacji z Usługi Hotelowej. Stosuje się postanowienia § 6 ust. 5 b) Regulaminu, tj. w razie prawidłowego odstąpienia przez Klienta od Umowy (w szczególności co do terminu i formy), tj. Just Speak gwarantuje że rezygnacja z Usługi Hotelowej zostanie przyjęta przez Hotel, a wniesiona przez Klienta opłata za Usługę Hotelową zwrócona w wysokości 100% lub 50% opłaty, analogicznie do opłaty za Kurs.

3. W wypadku, gdy Klient rezygnuje z zamówionej Usługi Hotelowej, ale nie rezygnuje z Kursu, Klient może wysłać Just Speak zawiadomienie na piśmie na adres korespondencyjny Just Speak albo zawiadomić Just Speak o rezygnacji w formie elektronicznej. Just Speak działając w interesie Klienta podejmuje wówczas działania celem załatwienia z Hotelem kwestii rezygnacji z Usługi Hotelowej. Gwarancje ze strony Just Speak określone w § 6 ust. 5 b) Regulaminu obowiązują jednak tylko wówczas, gdy Klient rezygnując z Usługi Hotelowej Klient dotrzyma terminu 14 dni (zwrot 100% opłaty) lub 12 dni (zwrot 50% opłaty) przed datą rozpoczęcia Kursu, w przeciwnym razie Just Speak doloży wszelkich starań aby Klient otrzymał zwrot opłaty za Usługę Hotelową, ale nie przyjmuje za to odpowiedzialności.

4. O ile Klient nie odstąpił od Umowy, nieobecność Uczestnika na Kursie lub niekorzystanie z Usługi Hotelowej nie uprawnia do zwrotu wpłaconych kwot.

5. W wypadkach indywidualnych Just Speak rozważy odstępstwo na rzecz Klienta od warunków określonych powyżej w §7 i §8, w szczególności może (ale nie jest zobowiązany) podjąć decyzję o akceptacji odstąpienia od Umowy dokonanej telefonicznie lub drogą elektroniczną.

## § 9

### Składanie reklamacji.

1. Reklamacje dotyczące Kursu mogą być składane przez Uczestnika oraz Klienta.

2. Reklamacje będą rozpatrywane w terminie 14 (czternastu) dni od momentu ich

zgłoszenia, w formie pisemnej na adres korespondencyjny w Polsce, na adres poczty e-mail oraz telefonicznie.

2. Reklamacje wymagające natychmiastowej interwencji powinny być zgłaszane bez zwłoki, w tym w trakcie Kursu, przy czym dopuszczalne jest wówczas składanie reklamacji do przedstawiciela Just Speak obecnego na Kursie. Reklamacja taka powinna być bezzwłocznie potwierdzona w formie określonej w § 8 ust. 1.

3. Just Speak odpowiada na reklamację na drodze elektronicznej i dodatkowo pisemnie, wskazując w szczególności, czy ją uznaje czy nie, oraz podając sposób jej załatwienia, w terminie 14 dni od daty jej wpłynięcia. Reklamacje wymagające natychmiastowej interwencji są rozpatrywane niezwłocznie, a informacje przewidziane w zdaniu poprzedzającym potwierdzane w drodze elektronicznej i dodatkowo pisemnie. Termin 14-dniowy jest przez Just Speak dotrzymany, o ile w tym terminie Just Speak wyśle wiadomość elektroniczną oraz dokona wysyłki dodatkowego pisma.

## § 10

### Prywatność oraz dane osobowe. Prawa autorskie

1. Just Speak w swoich bazach posiada dane pochodzące z:

a) Serwisu Internetowego – dane Klienta i Uczestników (w tym imię i nazwisko, numer PESEL, adres korespondencyjny, mail, telefon kontaktowy, a w przypadku osób prawnych i jednostek organizacyjnych, także adres siedziby i numer NIP) zapisane w trakcie wypełniania formularza rejestracyjnego on-line bądź podczas wypełniania formularza kontaktowego.

b) Logów serwera – informacje dotyczące wykorzystania serwisu przez Klientów oraz ich adresów IP są zbierane na podstawie analizy logów dostępowych. Informacje te wykorzystywane są zarówno w celach technicznych, związanych z administrowaniem Serwisu Internetowego, jak również w celach statystycznych. Informacje pochodzące z logów serwera mają charakter anonimowy.

c) Plików cookies – są to informacje, które serwer zapisuje na dysku komputera Klienta, dzięki czemu może on być „rozpoznany” przy ponownej wizycie. Istnieje możliwość wyłączenia cookies w ustawieniach przeglądarki – utrudnia to korzystanie z Serwisu. Informacje pochodzące z cookies mają charakter anonimowy.

2. Dane osobowe Klientów i Uczestników podawane podczas rejestracji i zawierania



Umowy są przetwarzane przez Just Speak będący administratorem danych osobowych w rozumieniu ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych, wyłącznie w celu realizacji Umowy oraz, w razie złożenia zamówienia Usługi Hotelowej, celem wypełnienia obowiązków agenta Hotelu. Klientowi oraz Uczestnikowi przysługuje prawo uzupełnienia, uaktualnienia, sprostowania danych osobowych, czasowego lub stałego wstrzymania ich przetwarzania lub ich usunięcia, jeżeli są one niekompletne, nieaktualne, nieprawdziwe lub zostały zebrane z naruszeniem przepisów albo są już zbędne do realizacji celu, dla którego zostały zebrane.

3. Dane osobowe Klientów i Uczestników są przechowywane w sposób uniemożliwiający dostęp do nich przez osoby trzecie.

4. Just Speak zastrzega sobie prawo do wykorzystywania zdjęć i materiałów video, wykonanych w trakcie Kursu, dla zilustrowania swoich materiałów promocyjnych. Jeżeli Klient lub Uczestnik nie wyraża zgody, aby jego zdjęcie lub materiał video z jego wizerunkiem pojawiło się w tych materiałach, powinien to zgłosić podczas wykonywania zdjęć lub nagrywania video.

5. Zawarcie Umowy nie uprawnia Klienta lub Uczestnika do korzystania z materiałów chronionych prawem autorskim, do którego prawa posiada Just Speak lub podmioty współpracujące, w celu innym niż wynikający z Umowy, niezależnie od tego, czy są umieszczone w Serwisie Internetowym, czy zostaną przekazane Uczestnikowi lub Klientowi w inny sposób.

## § 11

### Uczestnicy małoletni

Uczestnikiem może być osoba, która ukończyła 9 lat ale nie ukończyła lat 18 jednakże tylko pod warunkami następującymi:

- a) Klient jest zobowiązany zakomunikować ten fakt na etapie wypełniania formularza rejestracyjnego on-line
- b) dodatkowym warunkiem wejścia w życie Umowy jest doręczenie Just Speak na adres mailowy (skan podpisanego oświadczenia) lub na adres korespondencyjny w Polsce pisemnego oświadczenia rodziców lub prawnych opiekunów takiego Uczestnika, iż wyrażają oni zgodę na uczestnictwo takiego Uczestnika w Kursie, a nadto przyjmują na siebie odpowiedzialność na zasadzie gwarancyjnej za wszelkie szkody na mieniu bądź

osobie, wyrządzone przez tego Uczestnika, niezależnie od zasad odpowiedzialności wynikającej z powszechnie obowiązujących przepisów prawa.

## § 12

### Siła wyższa. Odwołanie Kursu

1. Żadna ze Stron nie ponosi odpowiedzialności za niewypełnianie zobowiązań wynikających z Umowy, jeżeli wypełnienie takich zobowiązań zostało opóźnione, uniemożliwione lub utrudnione na skutek działania siły wyższej.
2. Siła wyższa obejmuje działania wojenne (wojny wypowiedziane lub nie), konflikty, rozruchy, strajki, działania militarne, powstania, powodzie, embarga, oraz jakiegolwiek inne wypadki lub katastrofy naturalne leżące poza kontrolą Stron bez względu na to, czy ich charakter jest podobny lub nie do wymienionych powyżej.
3. W przypadku, gdy działanie siły wyższej wpłynie na realizację Umowy, Strona dotknięta działaniem siły wyższej zawiadomi o tym fakcie drugą Stronę na piśmie w ciągu 14 (czternastu) dni. W takim przypadku Strony przeprowadzą konsultacje i podejmą wszelkie rozsądne kroki mające na celu zminimalizowanie skutków działania siły wyższej.
4. W przypadku gdy działanie siły wyższej trwa nieprzerwanie przez okres 30 dni (słownie: trzydzieści dni) tak, że wykonanie zawartej Umowy stanie się niemożliwe, każda ze Stron ma prawo odstąpić od Umowy w terminie 7 (siedmiu) dni, powiadamiając o tym na piśmie drugą Stronę.
5. Just Speak informuje, że w związku z naturą Kursu, jego prawidłowe przeprowadzenie wymaga obecności 6 (sześciu) Uczestników. Przeprowadzenie Kursu bez obecności wyżej podanej liczby Uczestników powoduje, że Kurs traci swój walor edukacyjny, wynikający z wchodzenia przez Uczestników w interakcje w grupie przy wyłącznym użyciu języka angielskiego. Z uwagi na powyższe, jeżeli w terminie 10 dni przed datą rozpoczęcia określonego Kursu Just Speak nie zawrze wymaganej liczby Umów na dany Kurs (bądź liczba obowiązujących Umów spadnie poniżej sześciu w wyniku złożonych odstąpień), Kurs może zostać odwołany. Powyższe nie ma charakteru dyskrecyjnego uprawnienia Just Speak, lecz wynika bezpośrednio z właściwości świadczonej przez Just Speak usługi.
6. O nieodbyciu się Kursu Just Speak bezzwłocznie zawiadamia Klienta, oraz Uczestników, z wykorzystaniem poczty elektronicznej oraz telefonu. Jeżeli w terminie 10 dni od daty poinformowania przez Just Speak o nieodbyciu się Kursu Strony nie uzgodnią, iż Klient

zawrze Umowę na inny Kurs, Just Speak dokonuje zwrotu całości ceny za Kurs oraz gwarantuje zwrot 100% wniesionej przez Klienta opłaty za Usługę Hotelową. Zwrot opłaty za Usługę Hotelową następuje za pośrednictwem Just Speak.

7. Przez uzgodnienie zawarcia Umowy o inny Kurs Strony rozumieją:

a) doręczenie Just Speak drogą elektroniczną zgody Klienta na brzmienie Umowy dotyczącej innego Kursu uzgodnionego z Klientem, oraz

b) wniesienie przez Klienta dopłaty, jeżeli cena innego Kursu (względnie opłaty za inną Usługę Hotelową) jest wyższa, niż w przypadku Kursu pierwotnie wybranego przez Klienta, z tym, że łączne spełnienie powyższych warunków nie może nastąpić później, niż na 7 dni przed rozpoczęciem wybranego przez Klienta innego Kursu.

W terminie 14 dni Just Speak dokonuje zwrotu na rzecz Klienta nadwyżki wpłaconych kwot, jeżeli nowy Kurs (oraz ewentualnie zamówiona przez Klienta Usługa Hotelowa) jest tańszy, niż kwoty wpłacone pierwotnie przez Klienta.

## § 13

### Prawo właściwe. Rozwiązywanie sporów

1. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem obowiązują właściwe przepisy prawa polskiego, w szczególności przepisy kodeksu cywilnego oraz ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. z 2014 r. poz. 827). Nie stosuje się norm kolizyjnych przewidujących właściwość prawa obcego, w niniejszym przypadku: prawa Zjednoczonego Królestwa.

2. Wszelkie spory, których stronom nie uda się rozwiązać na drodze polubownej bądź w trybie pozasądowym, rozstrzygać będzie właściwy miejscowo polski sąd powszechny.

3. Just Speak informuje o możliwości skorzystania przez Klienta będącego konsumentem z przykładowych pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń oraz zasadach dostępu do tych procedur.

a) Mediacja

Zgodnie z art. 36 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o Inspekcji Handlowej (t.j. Dz. U. z 2014 r. poz. 148, ze zm.), jeżeli przemawia za tym charakter sprawy, Wojewódzki Inspektor Inspekcji Handlowej, podejmuje działania mediacyjne w celu polubownego zakończenia sporu cywilnoprawnego między konsumentem a przedsiębiorcą.

Postępowanie mediacyjne wszczyna się na wniosek konsumenta lub z urzędu, jeżeli wymaga tego ochrona interesu konsumenta.

Nie jest wymagany szczególny formularz, który konsument musi wypełnić aby skorzystać z mediacji. Ważne jest, by szczegółowo opisać sprawę i zawrzeć wymagane elementy takie jak: dane obu stron, przedmiot sporu, żądania, a także dołączyć kserokopie pism zgromadzonych w sprawie. Dla ułatwienia, Inspekcja Handlowa opracowała taki wzór formularz wniosku - do pobrania poniżej.

W toku postępowania mediacyjnego przedsiębiorca zapoznawany jest z roszczeniem konsumenta, następnie przedstawia się stronom sporu przepisy prawa mające zastosowanie w sprawie oraz ewentualne propozycje polubownego zakończenia sporu. Wojewódzki Inspektor Inspekcji Handlowej może wyznaczyć stronom termin do polubownego zakończenia sprawy.

Od postępowania mediacyjnego odstępuje się, jeżeli w wyznaczonym terminie sprawa nie została polubownie zakończona oraz w razie oświadczenia co najmniej przez jedną ze stron, że nie wyraża zgody na polubowne zakończenie sprawy.

#### b) Stałe Polubowne Sądy Konsumenckie

Stałe Polubowne Sądy Konsumenckie rozpatrują spory o prawa majątkowe wynikające z umów sprzedaży produktów świadczenia usług, zawartych pomiędzy konsumentami i przedsiębiorcami na podstawie regulaminu (art. 37 ust. 3 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o Inspekcji Handlowej).

Warunkiem rozpoznania sprawy przed tym sądem jest zgoda obu stron sporu na jego rozstrzygnięcie przed Stałym Polubownym Sądem Konsumenckim. Rozprawa przed Stałym Polubownym Sądem Konsumenckim ma więc charakter dobrowolny i nie może odbyć się bez zgody jednej ze stron. Sąd też nie może w żaden sposób wpływać na strony postępowania, aby taką zgodę wyraziły.

Więcej informacji na temat mediacji oraz działania sądów polubownych dostępnych jest na stronach internetowych właściwego terytorialnie Wojewódzkiego Inspektoratu Inspekcji Handlowej.

## § 14

### Zmiana Regulaminu

1. Niniejszy Regulamin jest dostępny w Serwisie Internetowym, na żądanie Klienta przesłane pocztą elektroniczną na adres e-mail: [office@justspeak.pl](mailto:office@justspeak.pl) zostanie przekazany

Klientowi nieodpłatnie w wersji elektronicznej na podany przez Klienta adres e-mail.

2. Niniejszy Regulamin może być zmieniony przez Just Speak, a zmiana Regulaminu obowiązuje od dnia ogłoszenia, jednakże w razie zawarcia Umowy obowiązują warunki Regulaminu z chwili wypełniania formularza rejestracyjnego on-line. Warunki zawarte w Regulaminie obowiązującym w chwili sprzedaży współtworzą treść Umowy Just Speak z Klientem i m.in. z tego powodu Regulamin jest przesyłany Klientowi wraz z Umową po złożeniu zamówienia.

3. Regulamin o treści niniejszej obowiązuje od dnia 02.03.2018

Załącznik

#### WZÓR OŚWIADCZENIA O ODSTĄPIENIU OD UMOWY

WEB4Y Limited

13 Park Spring Grove

S2 3QU Sheffield

Adres dla korespondencji w Polsce:

Filia UP Poznań 45

ul. Głogowska 179

60-121 Poznań

skrytka pocztowa nr 3

[office@justspeak.pl](mailto:office@justspeak.pl)

Ja/My(\*) niniejszym informuję/informujemy(\*) o moim/naszym odstąpieniu od umowy o świadczenie usługi edukacyjnej w postaci wyjazdu edukacyjnego – uczestnictwa w programie doskonalenia umiejętności komunikacyjnych w języku angielskim („Kurs”)

Data zawarcia umowy zgodnie z § 4 ust. 4 Regulaminu:

.....

Imię i nazwisko Klienta(ów):

.....

Adres Klienta (ów):

.....

Imię(imiona) i nazwisko(nazwiska) Uczestników:

.....

Podpis Klienta(-ów) (tylko jeżeli formularz jest przesyłany w wersji papierowej)

.....

Data

.....