

Regulamin serwisu vod.helpon.eu

Niniejszy regulamin (stanowiący równocześnie regulamin o świadczeniu usług drogą elektroniczną) określa zasady i warunki korzystania ze wszystkich usług świadczonych na stronie internetowej [www.vod.helpon.eu](http://www.vod.helpon.eu).

Regulamin jest skierowany zarówno do konsumentów, jak i do przedsiębiorców korzystających z serwisu [www.vod.helpon.eu](http://www.vod.helpon.eu). Przed korzystaniem z usług oferowanych przez HelpOn sp z o.o. 19-300 Ełk Roosevelta 1 lok 4 NIP 7191573198 REGON 385176232 KRS 0000821319 należy przeczytać i zaakceptować warunki i postanowienia zawarte w niniejszym regulaminie.

---

## 1. Informacje podstawowe

### a) Definicje

- Dane – wszelkie informacje, w tym informacje osobowe podane przez Użytkownika w celu korzystania z usług oferowanych w ramach serwisu vod.helpon.eu.
- Formularz Kontaktowy – elektroniczny formularz dostępny na stronie internetowej umożliwiający zadawanie pytań Usługodawcy.
- Formularz Rejestracji – elektroniczny formularz dostępny na stronie internetowej umożliwiający założenie konta Użytkownikowi.
- Formularz Zamówienia – elektroniczny formularz dostępny na stronie internetowej umożliwiający złożenie Zamówienia, w szczególności poprzez dodanie Produktu do elektronicznego koszyka oraz określenie warunków Umowy.
- Hasło – ciąg znaków literowych, cyfrowych lub innych wybranych przez Użytkownika podczas rejestracji, wykorzystywanych w celu zabezpieczenia dostępu do Konta.
- Klient – oznacza osobę fizyczną, posiadającą pełną zdolność do czynności prawnych i ukończoną 18 lat, osobę prawną lub jednostkę organizacyjną nieposiadającą osobowości prawnej, której ustawa przyznaje zdolność prawną, na rzecz której zgodnie z niniejszym Regulaminem i obowiązującymi przepisami prawa mogą być świadczone usługi drogą elektroniczną i/lub która zawarła lub zamierza zawrzeć Umowę z Usługodawcą.
- Konto – oznacza prowadzone dla Użytkownika przez Usługodawcę pod unikalną nazwą (Login) konto będące zbiorem zasobów, w którym gromadzone są dane Użytkownika, za pomocą którego Klient uzyskuje dostęp do zakupionych Produktów Cyfrowych.
- Konsument – oznacza osobę fizyczną dokonującą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.
- Produkt Cyfrowy – oznacza produkt w postaci elektronicznej znajdujący się w ofercie Usługodawcy do którego dostęp Klient może uzyskać za pośrednictwem Konta, po dokonaniu zakupu za pośrednictwem Strony Internetowej Sklepu.
- Przedsiębiorca – oznacza osobę fizyczną, osobę prawną lub jednostkę organizacyjną nieposiadającą osobowości prawnej, której ustawa przyznaje zdolność prawną, prowadzącą we własnym imieniu działalność gospodarczą lub zawodową.
- Regulamin – oznacza niniejszy dokument.
- Sklep Internetowy/Sklep – oznacza sklep internetowy Sprzedawcy dostępny na Stronie Internetowej.
- Usługodawca/Administrator – oznacza: HelpOn sp zo o.o. danych osobowych.

- Strona Internetowa/Serwis – oznacza stronę internetową, pod którą Usługodawca prowadzi Sklep Internetowy, działającą pod adresem: vod.helpon.eu.
- Umowa udostępnienia Produktu Cyfrowego lub Umowa – oznacza umowę zawartą drogą elektroniczną na zasadach określonych w Regulaminie między Klientem, a Usługodawcą w ramach której Klient uzyskuje czasowy dostęp do treści Cyfrowych.
- Usługa elektroniczna – usługa świadczona drogą elektroniczną przez Usługodawcę na rzecz Użytkownika za pośrednictwem Sklepu Internetowego.
- Użytkownik – osoba fizyczna korzystająca ze Sklepu internetowego w imieniu własnym lub jako reprezentant osoby prawnej lub jednostki organizacyjnej nieposiadającej osobowości prawnej, której ustawa przyznaje zdolność prawną.
- Zamówienie – oświadczenie woli Klienta składane za pomocą Formularza Zamówienia i zmierzające bezpośrednio do zawarcia Umowy z Usługodawcą.

b) Dane Usługodawcy (właściciela Sklepu Internetowego)

Sklep Internetowy jest prowadzony i zarządzany przez: Helpon sp z o o.

c) Dane Administratora danych osobowych

Administratorem danych osobowych przekazanych dobrowolnie w ramach rejestracji na Stronie Internetowej oraz w ramach świadczenia przez Usługodawcę usług drogą elektroniczną lub w innych okolicznościach określonych w Regulaminie jest: Helpon sp z o.o 19-300 Ełk Roosevelta 1 lok 4

## 2. Usługi elektroniczne

a) w Sklepie Internetowym dostępne są następujące Usługi Elektroniczne: Konto, Formularz Rejestracji, Formularz Kontaktowy, Formularz Zamówienia oraz Newsletter.

b) Konto i Formularz Rejestracyjny

- Usługa elektroniczna Konta jest dostępna wyłącznie dla zarejestrowanych Użytkowników. Rejestracja jest konieczna do składania zamówień w Sklepie Internetowym. W celu rejestracji, Użytkownik powinien wypełnić formularz rejestracyjny i przesłać wypełniony formularz drogą elektroniczną do Usługodawcy poprzez wybór pola „Zarejestruj”. Podczas rejestracji Użytkownik ustala indywidualne Hasło.
- Usługa Elektroniczna Konto jest świadczona nieodpłatnie przez czas nieoznaczony. Użytkownik ma możliwość, w każdej chwili i bez podania przyczyny, usunięcia Konta (rezygnacji z Konta) poprzez wysłanie stosownego żądania do Usługodawcy za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: zamówienia@helpon.eu. Usługodawca usunie Konto niezwłocznie, w każdym przypadku nie później niż w terminie 14 (czternastu) dni od zgłoszenia żądania.
- Usługa Elektroniczna formularz rejestracji jest świadczona jednorazowo. O skorzystaniu z usługi decyduje Użytkownik. Usługa jest świadczona nieodpłatnie.
- Po przesłaniu wypełnionego formularza rejestracyjnego, Użytkownik otrzymuje niezwłocznie, drogą elektroniczną na adres poczty elektronicznej podany w formularzu rejestracyjnym potwierdzenie rejestracji. Z tą chwilą zawarta zostaje umowa elektroniczna prowadzenia Konta, zaś Użytkownik uzyskuje możliwość dostępu do swojego Konta i dokonywania zmian podanych podczas rejestracji danych, za wyjątkiem Loginu.

- Użytkownik zobowiązany jest dołożyć wszelkich starań w celu zachowania poufności i nieudostępniania osobom trzecim Hasła. W razie zaistnienia okoliczności wskazujących na podejrzenie, iż Hasło znalazło się w posiadaniu osoby nieuprawnionej, Użytkownik ma obowiązek niezwłocznego zawiadomienia o tym fakcie Usługodawcy, z wykorzystaniem dostępnych środków łączności. W takiej sytuacji Użytkownik powinien niezwłocznie zmienić Hasło, wykorzystując odpowiednie funkcjonalności w ramach Konta.

c) Formularz Kontaktowy Usługa elektroniczna formularz kontaktowy stanowi narzędzie do zadawania pytań Usługodawcy. Usługa jest świadczona nieodpłatnie. O skorzystaniu z usługi decyduje Użytkownik. Usługodawca odpowie na zadane pytanie w terminie do 14 dni kalendarzowych od dnia otrzymania zapytania.

d) Formularz Zamówienia

- korzystanie z Formularza Zamówienia rozpoczyna się z momentem dodania przez Klienta pierwszego Produktu do elektronicznego koszyka w Sklepie Internetowym. Złożenie Zamówienia następuje po wypełnieniu Formularza Zamówienia i kliknięcia na stronie Sklepu Internetowego pola „Zamawiam”.
- Usługa Elektroniczna Formularz Zamówienia świadczona jest nieodpłatnie oraz ma charakter jednorazowy i ulega zakończeniu z chwilą złożenia Zamówienia za jego pośrednictwem albo z chwilą wcześniejszego zaprzestania składania Zamówienia za jego pośrednictwem przez Klienta.

e) Newsletter

- usługa Newsletter polega na przesyłaniu przez Usługodawcę na adres poczty elektronicznej Użytkownika lub jego telefon komórkowy podany przy rejestracji wiadomości w formie elektronicznej lub tekstowej (SMS), zawierającej informacje o nowych produktach lub usługach elektronicznych dostępnych w Sklepie Internetowym. Newsletter przesyłany jest przez Usługodawcę do wszystkich Użytkowników, którzy dokonali subskrypcji.
- Usługa Elektroniczna Newsletter świadczona jest nieodpłatnie przez czas nieoznaczony. Użytkownik ma możliwość, w każdej chwili i bez podania przyczyny, wypisania się z Newslettera (rezygnacji z Newslettera) poprzez wysłanie stosownego żądania do Usługodawcy za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: [zamowienia@helpoon.eu](mailto:zamowienia@helpoon.eu).

f) Wymagania techniczne Minimalne wymagania techniczne umożliwiające korzystanie ze Strony Internetowej to:

1. dostęp do Internetu,
2. dostęp do aktywnej poczty elektronicznej,
3. dostęp do przeglądarki internetowej: Internet Explorer (wersja min. 7), Mozilla FireFox (wersja min. 24), Google Chrome (wersja min. 25) lub innej kompatybilnej, obsługującej pliki cookies.

g) Usługodawca nie zapewnia warunków technicznych, wskazanych powyżej. Użytkownik ponosi wszelkie koszty związane z zapewnieniem warunków technicznych, o których mowa w zdaniu poprzednim (w szczególności koszty dostępu do sieci Internet).

h) Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za zakłócenia, w tym przerwy, w funkcjonowaniu Sklepu Internetowego spowodowane siłą wyższą, niedozwolonym działaniem osób trzecich lub niekompatybilnością Sklepu Internetowego z infrastrukturą informatyczną Użytkownika.

i) Warunki korzystania z usług elektronicznych

- zakazane jest dostarczanie treści o charakterze bezprawnym oraz wykorzystywanie Sklepu Internetowego, Strony Internetowej lub usług elektronicznych świadczonych przez Usługodawcę w sposób sprzeczny z prawem, dobrymi obyczajami, w sposób naruszający dobra osobiste osób trzecich lub uzasadnione interesy Usługodawcy.
- Użytkownik jest uprawniony do korzystania z zasobów Sklepu Internetowego wyłącznie na własny użytek. Nie jest dopuszczalne wykorzystywanie zasobów i funkcji Sklepu Internetowego w celu prowadzenia przez Klienta działalności komercyjnej lub takiej, która naruszałaby interes Usługodawcy.
- Usługodawca zastrzega możliwość zawieszenia lub zakończenia świadczenia poszczególnych funkcjonalności Sklepu Internetowego z uwagi na konieczność konserwacji, przeglądu lub rozbudowy bazy technicznej, w przypadku gdy nie naruszy to praw Użytkownika.

j) Procedura reklamacji usług elektronicznych

- reklamacje związane z usługami elektronicznymi mogą być składane przez Użytkownika na adres email Usługodawcy: [zamowienia@helpon.eu](mailto:zamowienia@helpon.eu). Prawidłowo złożona reklamacja dotycząca usług świadczonych drogą elektroniczną powinna zawierać co najmniej następujące dane:
  - i. oznaczenie Użytkownika,
  - ii. przedmiot reklamacji,
  - iii. okoliczności uzasadniające reklamację.
- Usługodawca ustosunkuje się do reklamacji usługi elektronicznej w takiej samej formie w jakiej reklamacja została złożona tj. pisemnie lub elektronicznie - niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia otrzymania kompletnej reklamacji. O ewentualnych brakach w zgłoszeniu reklamacyjnym Usługodawca niezwłocznie powiadomi Użytkownika, informując go o sposobie uzupełnienia reklamacji.

---

### 3. Warunki zawierania umów o udostępnienie Produktu Cyfrowego

a) Informacje o Produktach Cyfrowych zawarte na Stronie Internetowej, nie stanowią oferty w rozumieniu Kodeksu cywilnego, a jedynie zaproszenie do składania ofert zawarcia Umowy.

b) Klient może składać zamówienia w Sklepie Internetowym przez 7 (siedem) dni w tygodniu i 24 (dwadzieścia cztery) godziny na dobę za pośrednictwem Formularza Zamówienia dostępnego na Stronie Internetowej po dokonaniu rejestracji.

c) Po złożeniu Zamówienia, Klient otrzyma od Usługodawcy, na podany w Formularzu Zamówienia adres poczty elektronicznej Klienta, potwierdzenie przyjęcia Zamówienia. Potwierdzenie przyjęcia Zamówienia jest oświadczeniem Usługodawcy o przyjęciu oferty, o której mowa w punkt 3 lit. a) powyżej.

d) Umowę traktuje się za zawartą z momentem otrzymania przez Kupującego wiadomości email o potwierdzeniu przyjęcia Zamówienia do realizacji.

e) W trakcie składania Zamówienia, w tym także w chwili wyrażenia przez Klienta woli związania się Umową, Klient jest informowany na Stronie Internetowej o łącznej cenie zamawianego

dostępu do Produktu Cyfrowego uwzględniającej podatek oraz o innych kosztach (jeżeli dotyczy), a gdy nie można ustalić wysokości tych opłat – o obowiązku ich uiszczenia.

f) Warunkiem uzyskania dostępu do Produktu Cyfrowego jest:

- dokonanie rejestracji w Sklepie Internetowym za pośrednictwem formularza rejestracyjnego,
- zaakceptowanie zgody na przetwarzanie danych osobowych w zakresie niezbędnym do wykonania umowy,
- dokonanie zamówienia Produktu Cyfrowego,
- dokonanie terminowej płatności za wybrany Produkt Cyfrowy.

g) Klient otrzymuje dostęp do zakupionych Produktów Cyfrowych wyłącznie za pośrednictwem swojego Konta na okres podany w opisie Produktu Cyfrowego na Stronie Internetowej.

---

#### 4. Informacje szczegółowe dotyczące procesu rejestracji Użytkownika

a) W celu rejestracji, Użytkownik powinien wypełnić formularz rejestracyjny udostępniony przez Usługodawcę na Stronie Internetowej i przesłać wypełniony formularz rejestracyjny drogą elektroniczną do Usługodawcy poprzez wybór odpowiedniej funkcji znajdującej się w formularzu rejestracyjnym. Podczas Rejestracji Użytkownik ustala indywidualne Hasło.

b) Wypełnienie formularza rejestracyjnego następuje z zachowaniem poniższych zasad:

- Użytkownik powinien wypełnić wszystkie pola formularza rejestracyjnego chyba, że pole jest oznaczone jako opcjonalne,
- informacje wpisane do formularza rejestracyjnego należy podawać zgodnie z prawdą, przy czym Użytkownik jest osobą odpowiedzialną za prawdziwość informacji wpisanych do formularza rejestracyjnego,
- warunkiem rejestracji jest zapoznanie się z Regulaminem i wyrażenie zgody na jego treść. Zgoda jest udzielana poprzez oznaczenie odpowiedniego pola w formularzu rejestracyjnym,
- Użytkownik oznaczając odpowiednie pole formularza rejestracyjnego, powinien wyrazić zgodę na zawarcie umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną polegającą na realizacji na jego rzecz przez Usługodawcę usługi prowadzenia Konta, w tym na przekazywanie przez Usługodawcę na adres poczty elektronicznej Użytkownika podany przy Rejestracji, informacji związanych z obsługą techniczną Konta. Nie wyrażenie woli zawarcia umowy uniemożliwia rejestrację i założenie Konta,
- Użytkownik powinien wyrazić zgodę na przetwarzanie jego danych osobowych zawartych w formularzu rejestracyjnym v celu realizacji usług na podstawie umów zawartych zgodnie z Regulaminem,
- w trakcie rejestracji, Użytkownik może wyrazić zgodę na przetwarzanie jego danych osobowych w celach marketingowych. W takim przypadku, Usługodawca wyraźnie informuje, o celu zbierania danych osobowych Użytkownika, a także o znanych Usługodawcy lub przewidywanych odbiorcach tych danych. Wyrażenie zgody na przetwarzanie danych osobowych w celach marketingowych uwzględnia, iż:
  - zgoda jest dobrowolna i może być w każdej chwili cofnięta,
  - Użytkownikowi, którego dotyczą dane osobowe, przysługuje prawo dostępu do treści oraz poprawiania danych osobowych,

- powierzenie Usługodawcy danych osobowych następuje poprzez zaznaczenie odpowiedniego pola w formularzu rejestracyjnym,
  - wyrażenie zgody na przetwarzanie danych osobowych dla celów marketingowych oznacza w szczególności zgodę na otrzymywanie informacji handlowych od Usługodawcy lub reklamodawców współpracujących z Usługodawcą, na adres poczty elektronicznej Użytkownika, podany w formularzu rejestracyjnym.
- 

## 5. Płatności

a) Ceny za dostęp do Produktów Cyfrowych są podawane przy opisie Produktów Cyfrowych. Ceny podawane są w kwocie brutto (z podatkiem VAT) wraz ze wszystkimi opłatami dodatkowymi (o ile dotyczy) i określone są w złotych polskich.

b) Usługodawca oferuje do wyboru Klienta następujące formy płatności za Produkty Cyfrowe:

- tradycyjny przelew bankowy na rachunek bankowy Usługodawcy,
- przelew bankowy lub płatność kartą za pośrednictwem upoważnionych serwisów, zgodnie z informacjami udostępnionymi w ramach Sklepu Internetowego.

c) Dokonując płatności w tytule przelewu należy wpisać numer zamówienia.

d) Usługodawca może prowadzić promocje sprzedaży. Warunki promocji umieszczane będą na Stronie Internetowej indywidualnie dla każdej akcji promocyjnej.

---

## 6. Licencja i prawa autorskie

a) Po otrzymaniu przez Usługodawcę potwierdzenia dokonania płatności przez Klienta, Usługodawca udzieli Klientowi niewyłącznej i niezbywalnej licencji na korzystanie z Produktu Cyfrowego, wyłącznie jednak dla jego potrzeb własny, o charakterze niekomercyjnym.

b) Termin uzyskania dostępu do Produktu Cyfrowego dla Klientów będących Konsumentami:

- w przypadku wyrażenie w Formularzu Zamówienia przez Klienta zgody na spełnienie przez Usługodawcę świadczenia przed upływem terminu uprawniającego Klienta do odstąpienia od umowy, o którym mowa w art. 27 Ustawy o prawach konsumenta – dostęp zostanie udzielony niezwłocznie po odnotowaniu potwierdzenia zapłaty za dostęp do Produktu Cyfrowego;
- w przypadku nie wyrażenia w Formularzu Zamówienia przez Klienta zgody, o której mowa powyżej – dostęp do Produktu Cyfrowego zostanie odblokowany po odnotowaniu przez Usługodawcę potwierdzenia zapłaty za dostęp do Produktu cyfrowego i upływie 14 dniowego prawa do odstąpienia od Umowy przez Konsumenta, o którym mowa w art. 27 Ustawy o prawach konsumentami.

c) Termin uzyskania dostępu do Produktu Cyfrowego dla Klientów będących Przedsiębiorcami:

- dostęp zostanie udzielony niezwłocznie po odnotowaniu przez Usługodawcę potwierdzenia zapłaty za dostęp do Produktu Cyfrowego.

d) Licencja udzielona jest na okres wskazany w opisie Produktu Cyfrowego na Stronie Internetowej.

e) Po każdorazowym zalogowaniu do swojego Konta, Klient uzyskuje dostęp online do zamówionego i opłaconego Produktu Cyfrowego, z zachowaniem warunków niniejszego Regulaminu.

f) Klient jest uprawniony do korzystania z udostępnionego Produktu Cyfrowego poprzez odtwarzanie/wyświetlanie jego zawartości.

g) Przekazanie dostępu do Produktu Cyfrowego Klientowi nie oznacza przeniesienia na rzecz Klienta jakichkolwiek praw własności intelektualnej, w tym w szczególności majątkowych praw autorskich lub praw pokrewnych do Produktu Cyfrowego. Inne, niż określone w niniejszej licencji sposoby korzystania przez Klienta z Produktu Cyfrowego (np. zwielokrotnianie, wprowadzanie do obrotu lub rozpowszechnianie) wymaga zgody właściciela praw do Produktu Cyfrowego, za wyjątkiem przypadków wyraźnie dozwolonych przez prawo. Brak akceptacji warunków licencji, o której mowa powyżej może uniemożliwić odtworzenie Produktu Cyfrowego.

---

#### 7. Odpowiedzialność Usługodawcy

a) Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za szkody będące wynikiem wykorzystywania przez Klienta treści przekazywanych w Produktach Cyfrowych.

b) Treści przekazywane w Produktach Cyfrowych nie mogą być interpretowane jako rozwiązania indywidualnych problemów, w szczególności porady prawne, psychologiczne, organizacyjne lub finansowe. Treści przekazywane są wyłącznie w celach edukacyjnych. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za decyzje podjęte na podstawie tych treści oraz skutki takich decyzji.

c) W przypadku wad Produktu Cyfrowego, Usługodawca ponosi odpowiedzialność stosownie do obowiązujących w tej mierze przepisów prawa, a zwłaszcza Kodeksu Cywilnego, w szczególności art. 556 oraz art. 5561-5563 k.c. (Dz. U. Nr 16, poz. 93 z późn. zm.).

d) Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za niemożliwość lub utrudnienia w korzystaniu z Produktu Cyfrowego wynikające:

- z przyczyn leżących po stronie Klienta;
  - niewykonania lub nienależytego wykonania operacji rejestracji, jeśli spowodowane zostało to wadą teletransmisyjną, techniczną, awarią urządzeń lub przerwaniem połączenia z przyczyn niezależnych od Użytkownika;
  - siły wyższej.
- 

#### 8. Postanowienia dotyczące Konsumentów

a) Klient – Konsument, ma prawo rozwiązać umowę w sytuacjach przewidzianych w obowiązujących przepisach prawa, z zastrzeżeniem punktu b) poniżej. Poucza się Konsumenta o następujących uprawnieniach:

- Konsument, który zawarł Umowę poza lokalem przedsiębiorstwa albo na odległość, może od niej odstąpić bez podania przyczyny, składając stosowne oświadczenie na piśmie, w terminie 14 dni od dnia zawarcia Umowy z zastrzeżeniem postanowień zawartych w Ustawie o prawach konsumenta,
- oświadczenie o odstąpieniu można złożyć według wzoru stanowiącego załącznik nr 1 do niniejszego regulaminu,
- skorzystanie ze wzoru nie jest obowiązkowe,
- aby zachować termin do odstąpienia od umowy, wystarczy, aby Konsument wysłał informację dotyczącą wykonania przysługującego mu prawa odstąpienia od umowy przed upływem terminu do odstąpienia od umowy.

b) Prawo odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość nie przysługuje Konsumentowi w odniesieniu do umów o świadczenie usług, jeżeli Usługodawca wykonał w pełni usługę za wyraźną zgodą Konsumenta, który został poinformowany przed

rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez przedsiębiorcę utraci prawo odstąpienia od umowy, a także jeżeli spełnianie świadczenia rozpoczęło się za wyraźną zgodą Konsumenta przed upływem terminu do odstąpienia od umowy i poinformowania go przez Usługodawcę o utracie prawa odstąpienia od umowy.

c) Usługodawca zwróci Konsumentowi otrzymane od niego płatności niezwłocznie, nie później jednak niż 14 dni od dnia, w którym został poinformowany o skorzystaniu przez Konsumenta z prawa odstąpienia od umowy. W każdym przypadku Usługodawca dokona zwrotu płatności w taki sam sposób jakiego Konsument użył przy dokonywaniu płatności za uzyskanie dostępu do Produktu Cyfrowego, chyba że Konsument w oświadczeniu o odstąpieniu od umowy wskaże inny sposób zwrotu płatności i tym samym wyrazi zgodę na jego dokonanie.

d) W przypadku Konsumentów Usługodawca rozpatruje reklamacje z tytułu rękojmi w terminie 14 dni kalendarzowych od daty jej otrzymania, powiadamiając Konsumenta o sposobie dalszego postępowania. Jeżeli w ciągu 14 dni Usługodawca nie ustosunkuje się do żądań Konsumenta oznacza to uznanie żądania Konsumenta za uzasadnione.

e) Konsument ma możliwość skorzystania z pozasądowego sposobu rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń w sporach dotyczących zobowiązań umownych wynikających z internetowych umów sprzedaży lub umów o świadczenie usług. Informacje o zasadach dostępu do tych procedur można znaleźć na stronie internetowej Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumenta pod adresem <http://www.uokik.gov.pl>.

f) Usługodawca informuje, że odnośnie oferowanych Produktów Cyfrowych nie stosuje kodeksu dobrych praktyk, o którym mowa w art. 2 pkt 5 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym.

---

## 9. Polityka prywatności i pliki „Cookies”

a) Administratorem Państwa danych osobowych w rozumieniu Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 UE z dnia 27 kwietnia 2016 r. (dalej: „RODO”), przekazanych Usługodawcy dobrowolnie w ramach Rejestracji oraz w ramach świadczenia przez Usługodawcę usług drogą elektroniczną lub w ramach innych okoliczności określonych w Regulaminie, jest Usługodawca.

b) Dane osobowe przetwarzane będą przez Usługodawcę wyłącznie na podstawie upoważnienia do przetwarzania danych oraz wyłącznie w celu:

- zawarcia i realizacji zamówień lub usług świadczonych drogą elektroniczną przez Usługodawcę na warunkach określonych w Regulaminie,
- przesyłania wiadomości zawierających informacje handlowe (za uprzednią zgodą),
- prowadzenia marketingu podmiotów współpracujących z Administratorem (za uprzednią zgodą),
- umożliwienia kontaktu z Administratorem za pośrednictwem formularzy kontaktowych,
- obrony przed ewentualnymi roszczeniami,
- analitycznym i statystycznym.

c) Użytkownik wyraża zgodę na przechowywanie i przetwarzanie danych osobowych poprzez wybór odpowiedniego pola w formularzu rejestracyjnym.

d) Dane osobowe przekazane Usługodawcy podawane są mu dobrowolnie, z tym jednak zastrzeżeniem, że niepodanie określonych w Regulaminie danych w procesie Rejestracji uniemożliwia korzystanie z usług oferowanych przez Usługodawcę.

e) Dane będą przekazane podmiotom przetwarzającym je na zlecenie Usługodawcy na podstawie umów z Administratorem, ale tylko w celu i zakresie niezbędnym dla realizacji ww. celów, w tym m.in. podmiotom świadczącym na rzecz Usługodawcy usługi IT lub inne usługi zapewniające prawidłowe funkcjonowanie Strony Internetowej, przy czym takie podmioty przetwarzają dane wyłącznie zgodnie z poleceniami Administratora.

f) Poza wymienionymi podmiotami dane Użytkownika mogą zostać udostępnione wyłącznie podmiotom upoważnionym do tego na podstawie przepisów prawa krajowego lub unijnego. Administrator serwisu dokłada należytej staranności w celu odpowiedniego zabezpieczenia przekazanych danych osobowych, a w szczególności przed ich udostępnieniem osobom nieupoważnionym.

g) Dane osobowe Użytkownika mogą być przetwarzane na podstawie:

- zgody (art. 6 ust. 1 lit. a RODO), w szczególności w celach marketingowych podmiotów współpracujących,
- w związku z wykonaniem umowy, której stroną jest osoba, której dane dotyczą, lub do podjęcia działań na żądanie osoby, której dane dotyczą, przed zawarciem umowy (art. 6 ust. 1 lit. b RODO), w szczególności w przypadku zamówienia usługi Newsletter lub w związku z korzystaniem z funkcjonalności Strony Internetowej opisanych w Regulaminie,
- spełnienie zobowiązania wynikającego z przepisów prawa zarówno krajowego jak i unijnego zgodnie z art. 6 ust. 1 lit. c RODO,
- do celów wynikających z prawnie uzasadnionych interesów realizowanych przez Administratora, w tym udzielenia odpowiedzi na pytania przesłane za pośrednictwem zakładki „Kontakt” oraz w celach statystycznych i analitycznych Administratora, gdzie uzasadnionym interesem Administratora jest możliwość dokonywania analiz i statystyk prowadzonych przez niego działań wynikająca z art. 6 ust. 1 lit f) RODO, a także dla celów obrony przed ewentualnymi roszczeniami na zasadzie prawnie uzasadnionego interesu Administratora gdzie uzasadnionym interesem Administratora jest obrona Administratora przed roszczeniami osób trzecich.

h) Użytkownik w każdej chwili ma możliwość wycofania zgód wyrażonych w serwisie, w tym zgody na przetwarzanie danych w celach marketingowych podmiotów współpracujących z Administratorem. Odwołanie zgody na przetwarzanie nie ma wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano przed jej wycofaniem.

i) Użytkownik ma prawo żądania dostępu do swoich danych, sprostowania, usunięcia, przenoszenia lub ograniczenia ich przetwarzania, a także prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania. W celu skorzystania z przysługujących praw należy przesłać wiadomość do Usługodawcy na adres e-mail: kontakt@helpon.eu.

j) Usługodawca stosuje mechanizm plików "cookies", które podczas korzystania przez Użytkownika ze Strony Internetowej, zapisywane są przez serwer Usługodawcy na dysku twardym urządzenia końcowego Użytkownika.

k) Stosowanie plików "cookies" ma na celu poprawne działanie Strony Internetowej na urządzeniach końcowych Użytkownika. Mechanizm ten nie niszczy urządzenia końcowego oraz nie powoduje zmian konfiguracyjnych w urządzeniach końcowych ani w oprogramowaniu zainstalowanym na tych urządzeniach. „Cookies” nie mają na celu identyfikacji Użytkownika.

l) Usługodawca stosuje mechanizm plików "cookies" w celu:

- zapamiętania informacji o urządzeniach końcowych Użytkownika,

- weryfikacji i rozwoju swojej oferty,
- statystycznym.

m) Każdy Użytkownik może wyłączyć mechanizm „cookies” w przeglądarce internetowej swojego urządzenia końcowego. Usługodawca wskazuje, że wyłączenie „cookies” może jednak spowodować utrudnienia lub uniemożliwić korzystanie ze Strony Internetowej.

---

#### 10. Obowiązki oraz Rozwiązanie Umowy

- a) Umowa na zakup dostępu do Produktu Cyfrowego jest zawierana na okres wskazany w opisie Produktu Cyfrowego na Stronie Internetowej.
- b) Umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną (usługi nieodpłatne) związane z prowadzeniem Konta są zawierane na czas nieokreślony. Każda ze Stron może rozwiązać umowę o świadczenie usług drogą elektroniczną (usługi nieodpłatne) z zastrzeżeniem zachowania praw nabytych przez drugą Stronę w każdym czasie i bez podania przyczyny.
- c) Użytkownik, który dokonał rejestracji rozwiązuje umowę o świadczenie usług drogą elektroniczną, poprzez zgłoszenie Usługodawcy żądania usunięcia Konta, przy użyciu dowolnego środka komunikacji na odległość, umożliwiającemu zapoznanie się przez Usługodawcę z oświadczeniem woli Użytkownika, przykładowo poprzez wysłanie wiadomości elektronicznej na adres: kontakt@helpon.eu.
- d) Usługodawca rozwiązuje umowę o świadczenie usług drogą elektroniczną poprzez wysłanie do Użytkownika stosownego oświadczenia woli na adres poczty elektronicznej podany podczas rejestracji.
- 

#### 11. Reklamacje

- a) Reklamacje dotyczące problemów związanych z korzystaniem ze Strony Internetowej lub dostępem do Produktu Cyfrowego mogą być zgłaszane Usługodawcy pocztą elektroniczną na adres: kontakt@helpon.eu.
- b) Zgłoszenie reklamacyjne, powinno zawierać do najmniej następujące dane:
- oznaczenie Użytkownika,
  - przedmiot reklamacji,
  - okoliczności uzasadniające reklamację.
- c) Usługodawca ustosunkuje się do reklamacji w takiej samej formie w jakiej reklamacja została złożona tj. pisemnie lub elektronicznie - niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia otrzymania kompletnej reklamacji. O ewentualnych brakach w zgłoszeniu reklamacyjnym Usługodawca niezwłocznie powiadomi Użytkownika, informując go o sposobie uzupełnienia reklamacji.
- d) Reklamacje związane ze świadczeniem usług drogą elektroniczną mogą być składane przez Użytkownika na adres email Usługodawcy kontakt@helpon.eu.
- e) Prawidłowo złożona reklamacja dotycząca usług świadczonych drogą elektroniczną powinna zawierać co najmniej następujące dane:
- oznaczenie Użytkownika,
  - przedmiot reklamacji,
  - okoliczności uzasadniające reklamację.
- f) Usługodawca ustosunkuje się do reklamacji usługi świadczonej drogą elektroniczną w takiej samej formie w jakiej reklamacja została złożona tj. pisemnie lub elektronicznie - niezwłocznie,

nie później niż w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia otrzymania kompletnej reklamacji. O ewentualnych brakach w zgłoszeniu reklamacyjnym Usługodawca niezwłocznie powiadomi Użytkownika, informując go o sposobie uzupełnienia reklamacji.

---

## 12. Postanowienia końcowe

a) Regulamin obowiązuje od dnia opublikowania na Stronie Internetowej.

b) Treść niniejszego Regulaminu może zostać utrwalona poprzez wydrukowanie, zapisanie na nośniku lub pobranie w każdej chwili ze Strony Internetowej.

c) Regulamin może ulec zmianie z ważnych przyczyn, za które uważa się w szczególności:

- istotną zmianę w zakresie prowadzonej działalności gospodarczej przez Usługodawcę,
- zmianę danych adresowych Usługodawcy,
- zmianę firmy (nazwy) Usługodawcy,
- zmianę formy prawnej prowadzenia działalności gospodarczej przez Usługodawcę,
- zmianę techniczną dotyczącą funkcjonowania Sklepu Internetowego,
- zmianę obowiązujących przepisów prawa,
- uznanie lub ryzyko uznania postanowień Regulaminu za niedozwolone postanowienie umowne w rozumieniu przepisów kodeksu cywilnego.

d) O treści zmian Regulaminu każdy Użytkownik zostanie poinformowany przez umieszczenie przez Usługodawcę na stronie Sklepu Internetowego wiadomości o zmianie Regulaminu, zawierającej zestawienie zmian Regulaminu i utrzymanie tej informacji na Stronie Sklepu Internetowego przez okres co najmniej 7 (siedem) kolejnych dni kalendarzowych, zaś Użytkownicy na rzecz których w szczególności są świadczone usługi drogą elektroniczną zostaną dodatkowo powiadomieni przez Usługodawcę poprzez przesłanie na adres poczty elektronicznej, wskazany przez nich w formularzu rejestracyjnym, informacji zawierającej zestawienie zmian Regulaminu.

e) Poinformowanie o zmianie Regulaminu, w sposób określony powyżej nastąpi nie później niż na 7 (siedem) dni kalendarzowych przed wprowadzeniem zmienionego Regulaminu. W razie, gdy Użytkownik nie akceptuje nowej treści Regulaminu obowiązany jest zawiadomić o tym fakcie Usługodawcę w ciągu 7 (siedem) dni od daty poinformowania o zmianie Regulaminu. Brak akceptacji skutkuje rozwiązaniem umowy zgodnie z postanowieniami punktu 11.

f) Wszystkie zamówienia przyjęte przez Usługodawcę do realizacji przed dniem zmiany Regulaminu są realizowane na podstawie regulaminu, który obowiązywał w dniu składania zamówienia przez Użytkownika.

g) W przypadku uznania poszczególnego postanowienia Regulaminu za nieważne lub bezskuteczne, nieważność lub bezskuteczność tego postanowienia nie wpływa na ważność lub skuteczność pozostałych postanowień Regulaminu. Usługodawca dołoży starań, aby nieważne lub nieskuteczne postanowienie zastąpić nowym, niewadliwym prawnie postanowieniem.

h) Prawem właściwym dla rozstrzygania wszelkich sporów powstałych na gruncie niniejszego Regulaminu jest prawo polskie.

i) Sądem właściwym dla rozpatrywania sporów wynikających z niniejszego Regulaminu, Umów i umów dotyczących świadczenia usług drogą elektroniczną jest rzeczowo i miejscowo właściwy sąd powszechny.

j) Regulamin wchodzi w życie z dniem 17.10.2022r.

---

Załącznik nr 1

..... (Miejscowość), dn. ....

..... (imię, nazwisko i adres  
konsumenta)

..... (nazwa i adres  
przedsiębiorstwa)

#### OŚWIADCZENIE O ODSTĄPIENIU OD UMOWY

Oświadczam, że odstępuję od umowy ..... zawartej z ..... dnia .....  
dotyczącej zakupu towaru/usługi .....

Numer rachunku bankowego, na który należy dokonać zwrotu płatności:

.....  
..... (podpis konsumenta)

Zmiany lub dodatki do regulaminu obowiązujące od 01.01.2024

1. Dostęp do kursu po opłaceniu zamówienia i zaksięgowaniu wpłaty przyznawany jest na minimum 3 miesiące liczone od daty zakupu

2. Możliwość wykorzystania/odbycia konsultacji online przepada jeśli po upływie 6 miesięcy użytkownik nie dokona rezerwacji.

3. Klient rezerwuje „slot czasowy” który nie podlega zwrotowi środków w momencie rezygnacji z konsultacji stanowi o tym art. 38 ustawy – brak prawa odstąpienia Ustawy o prawach konsumenta.

4. Zmiana terminu konsultacji bezpłatnie jest możliwa do dwóch dni przed spotkaniem online, natomiast jej termin możesz przekładać dwa razy. W innym wypadku konsultacja przepada bez zwrotu płatności.

5. Firma HelpOn nie odpowiada za błędnie skonfigurowany sprzęt użytkownika i niemożność obejrzenia kursów które zostały wykupione lub odbycia konsultacji online.

6. Do obejrzenia kursów wymagane są przeglądarki internetowe Google Chrom, FireFox , Microsoft Edge z najnowszą aktualizacją i aplikacja Google Meet

13. Postanowienia szczególne dotyczące Kursów Online i Konsultacji

a) Specyfika Produktów Cyfrowych (Kursy Online)

- Dostęp do Kursu Online zostaje przyznany Użytkownikowi na czas określony w opisie Produktu. W przypadku braku wskazania okresu, przyjmuje się, że dostęp jest udzielany do momentu istnienia platformy .
- Użytkownik przyjmuje do wiadomości, że logowanie do Konta przy użyciu danych dostępowych przez więcej niż jedną osobę jest zakazane. W przypadku wykrycia udostępniania danych osobom trzecim, Usługodawca zastrzega sobie prawo do zablokowania dostępu do Konta bez zwrotu kosztów zakupu.
- Usługodawca dopuszcza występowanie przerw technicznych w dostępie do platformy VOD, niezbędnych do jej konserwacji, o łącznym czasie nie przekraczającym 48 godzin w miesiącu kalendarzowym. Przerwy takie nie stanowią podstawy do reklamacji.

b) Zasady świadczenia Usług (Konsultacje i sesje na żywo)

- Konsultacje indywidualne są usługą świadczoną w czasie rzeczywistym za pośrednictwem komunikatorów internetowych.
- Termin Konsultacji ustalany jest indywidualnie po dokonaniu płatności.
- Klient ma prawo do jedнокrotnego przełożenia terminu Konsultacji bez utraty środków, pod warunkiem poinformowania Usługodawcy drogą mailową na co najmniej 48 godziny przed planowanym spotkaniem.
- W przypadku niepojawienia się Klienta na Konsultacji w ustalonym terminie bez wcześniejszego powiadomienia (tzw. "no-show"), usługę uważa się za wykonaną, a wpłacone środki nie podlegają zwrotowi.
- Spóźnienie Klienta na Konsultację skutkuje skróceniem czasu jej trwania o czas spóźnienia, bez obniżenia ceny usługi, przy czym usługę uznaje się za wykonaną kiedy klient spóźnia się dłużej niż 15 minut. Powoduje to zamknięcie slotu dostępowego do konsultacji.

c) Utrata prawa do odstąpienia od umowy

- Zgodnie z art. 38 pkt 13 Ustawy o prawach konsumenta, prawo do odstąpienia od umowy o dostarczanie treści cyfrowych, które nie są zapisane na nośniku materialnym, wygasa, jeżeli spełnianie świadczenia rozpoczęło się za wyraźną zgodą Konsumenta przed upływem terminu do odstąpienia od umowy.
- Za moment rozpoczęcia świadczenia uznaje się zakup Użytkownika dokonany na platformie

d) Wyłączenie gwarancji wyników i odpowiedzialność

- Treści zawarte w Kursach Online oraz przekazywane podczas Konsultacji mają charakter wyłącznie edukacyjny.
- Usługodawca nie gwarantuje Użytkownikowi osiągnięcia konkretnych rezultatów (np. finansowych, biznesowych, zawodowych), gdyż ich osiągnięcie zależy od indywidualnego zaangażowania, wiedzy i pracy Użytkownika.
- Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za decyzje podjęte przez Użytkownika na podstawie materiałów kursowych oraz za ich skutki rynkowe lub prawne.

e) Zasady zachowania (Grupy wsparcia i komentarze)

- Jeżeli w ramach Produktu Cyfrowego oferowany jest dostęp do społeczności (np. grupa zamknięta, sekcja komentarzy), Użytkownik zobowiązany jest do zachowania kultury osobistej.

- Zakazane jest stosowanie mowy nienawiści, hejtu, agresji oraz przesyłanie ofert handlowych (spam) bez zgody Usługodawcy.
- Naruszenie powyższych zasad może skutkować czasowym lub trwałym usunięciem Użytkownika z grupy/społeczności bez prawa do zwrotu części płatności za kurs.

Zmiany lub dodatki do regulaminu obowiązujące od 01.01.2024

1. Dostęp do kursu po opłaceniu zamówienia i zaksięgowaniu wpłaty przyznawany jest na 3 miesiące liczone od daty zakupu lub wedle
2. Możliwość wykorzystania/odbycia konsultacji online przepada jeśli po upływie 6 miesięcy użytkownik nie dokona rezerwacji.
3. Klient rezerwuje „slot czasowy” który nie podlega zwrotowi środków w momencie rezygnacji z konsultacji stanowi o tym art. 38 ustawy – brak prawa odstąpienia Ustawy o prawach konsumenta.
4. Zmiana terminu konsultacji bezpłatnie jest możliwa do dwóch dni przed spotkaniem online, natomiast jej termin możesz przekładać dwa razy. W innym wypadku konsultacja przepada bez zwrotu płatności.
5. Firma HelpOn nie odpowiada za błędnie skonfigurowany sprzęt użytkownika i niemożność obejrzenia kursów które zostały wykupione lub odbycia konsultacji online.
6. Do obejrzenia kursów wymagane są przeglądarki internetowe Google Chrom, FireFox , Microsoft Edge z najnowszą aktualizacją.