REGULAMIN USŁUG

ŚWIADCZONYCH POD MARKĄ MULTIKORKI

Obowiązuje od dnia 17.08.2026 r.

Najważniejsze zasady — szybki dostęp:

→ Nieobecności i odwoływanie Zajęć | → Wypowiedzenie Umowy | → Płatności

→ Lekcja Próbna i ponowny dobór Tutora | → Reklamacje | → Odstąpienie od Umowy

---

§ 1. Postanowienia ogólne

1. Niniejszy regulamin (dalej: **Regulamin**) określa zasady i warunki świadczenia przez Usługodawcę usług edukacyjnych w formie zajęć prowadzonych zdalnie (online) oraz zasady korzystania ze strony internetowej multikorki.pl, za pośrednictwem której Klient może zapoznać się z ofertą Usługodawcy oraz zawrzeć Umowę o świadczenie Usług.
2. **Regulamin pełni rolę Umowy**, a jego akceptacja jest konieczna, by Uczeń mógł przystąpić do Zajęć.
3. Usługi świadczone są wyłącznie zdalnie. Usługodawca nie prowadzi zajęć stacjonarnych ani zajęć w domu Ucznia.
4. **Dane Usługodawcy i dane kontaktowe:** Multikorki sp. z o.o. z siedzibą w Sulejówku, ul. Sielankowa 5/1, 05-070 Sulejówek, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0001259728, NIP 8222426235, adres e-mail: korki@multikorki.pl; telefon: 533 098 550.
5. Rażące nieprzestrzeganie postanowień Regulaminu może spowodować rozwiązanie Umowy na zasadach określonych w § 5 ust. 20. W takim przypadku Usługodawca zwraca Klientowi opłaty wniesione za Usługi jeszcze niewykonane.
6. Usługodawca nie stosuje kodeksu dobrych praktyk w rozumieniu art. 2 pkt 5 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym.

§ 2. Definicje

Terminy używane w Regulaminie będą rozumiane w następujący sposób:

Usługodawca (Multikorki) — podmiot wskazany w § 1 ust. 4, świadczący Usługi pod marką „Multikorki".

Serwis — strona internetowa multikorki.pl wraz z formularzami zgłoszeniowymi.

Klient — osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych albo osoba prawna, która zawiera Umowę z Usługodawcą i płaci za Zajęcia; w przypadku Ucznia niepełnoletniego Klientem jest rodzic lub opiekun prawny. Klient, który sam uczestniczy w Zajęciach, jest jednocześnie Uczniem.

Uczeń — faktyczny odbiorca Usług — osoba korzystająca z Zajęć.

Tutor — osoba prowadząca Zajęcia, współpracująca z Usługodawcą, posiadająca kwalifikacje niezbędne do prowadzenia Zajęć, do których została przydzielona.

Panel Ucznia — zewnętrzny system dziennika elektronicznego, w którym rejestrowane są Zajęcia, obecności, Saldo i płatności, udostępniany Klientowi po założeniu konta. Korzystanie z Panelu Ucznia jest bezpłatne; korzystanie z systemu dostawcy zewnętrznego podlega regulaminowi tego dostawcy.

Wirtualna Sala — pokój wideokonferencyjny, w którym odbywają się Zajęcia. Link jest stały dla danej pary Uczeń–Tutor i dostępny w Panelu Ucznia oraz w wiadomościach od Usługodawcy.

Zgłoszenie — formularz wypełniony przez Klienta w Serwisie, zawierający dane kontaktowe, przedmiot, poziom nauki i deklarowaną dostępność godzinową.

Propozycja — wiadomość Usługodawcy wskazująca Tutora, termin i cenę Lekcji Próbnej, cenę Zajęć w Kursie Regularnym dla danego Ucznia, przedmiotu i poziomu nauki oraz termin ważności Propozycji.

Lekcja — pojedyncze spotkanie Ucznia z Tutorem w Wirtualnej Sali, realizowane w ramach Lekcji Próbnej lub Kursu Regularnego.

Lekcja Próbna — pierwsza Lekcja indywidualna o długości 30 minut, służąca weryfikacji dopasowania Ucznia i Tutora, płatna jednorazowo z góry według ceny wskazanej w Propozycji.

Kurs Regularny — cykliczne Zajęcia prowadzone według harmonogramu ustalonego po Lekcji Próbnej, stanowiące dalsze wykonywanie tej samej Umowy.

Okres Rozliczeniowy — miesiąc kalendarzowy, za który Klient wnosi opłatę z góry.

Saldo — stan rozliczeń Klienta prowadzony w Panelu Ucznia, obejmujący wpłaty, należności i nadpłaty.

Cennik — zestawienie cen Usług dostępne w Serwisie.

Umowa — umowa o świadczenie Usług zawierana pomiędzy Usługodawcą a Klientem w formie zaakceptowanego przez Klienta (na odległość) Regulaminu, na zasadach określonych w § 3.

Usługi — usługi edukacyjne świadczone przez Usługodawcę w formie Lekcji Próbnych i Kursów Regularnych oraz inne usługi o charakterze edukacyjnym oferowane w Serwisie.

Zajęcia — Lekcje realizowane w ramach Lekcji Próbnej lub Kursu Regularnego; pojęcie używane zbiorczo dla określenia procesu dydaktycznego.

§ 3. Zgłoszenie, dobór Tutora i zawarcie Umowy

1. Klient składa Zgłoszenie za pośrednictwem formularza w Serwisie. Złożenie Zgłoszenia jest bezpłatne i nie zobowiązuje Klienta do zawarcia Umowy. Zgłoszenia można składać przez 7 dni w tygodniu, 24 godziny na dobę.
2. Tutora dobiera Usługodawca, uwzględniając przedmiot, poziom nauki oraz zadeklarowaną przez Klienta dostępność godzinową. Klient nie dokonuje wyboru Tutora z listy.
3. Na podstawie Zgłoszenia Usługodawca przesyła Klientowi Propozycję na wskazany adres e-mail; o wysłaniu Propozycji Klient informowany jest dodatkowo wiadomością SMS. Propozycja wskazuje jednego Tutora oraz — o ile jest dostępna — krótką informację o Tutorze.
4. **Propozycja wskazuje cenę Lekcji Próbnej oraz cenę Zajęć w Kursie Regularnym** ustaloną dla danego Ucznia, przedmiotu i poziomu nauki. Cena wskazana w Propozycji wiąże Strony od chwili zawarcia Umowy, z zastrzeżeniem § 7 ust. 9.
5. **Do zawarcia Umowy dochodzi z chwilą skutecznego dokonania przez Klienta płatności za Lekcję Próbną w terminie ważności Propozycji.** Dokonując płatności, Klient akceptuje warunki wskazane w Propozycji oraz Regulamin.
6. **Zakres Umowy.** Umowa obejmuje jednego Ucznia i jeden przedmiot. Zajęcia dla kolejnego Ucznia albo z kolejnego przedmiotu stanowią przedmiot odrębnej Umowy, zawieranej w sposób określony w ust. 5. Odrębne Umowy mogą być prowadzone na tym samym koncie w Panelu Ucznia i podlegają odrębnym rozliczeniom oraz odrębnemu wypowiedzeniu.
7. Umowa zawierana jest na czas nieoznaczony. Lekcja Próbna stanowi pierwszy etap wykonywania Umowy. Ustalenie harmonogramu Kursu Regularnego oraz rozpoczęcie kolejnych Okresów Rozliczeniowych następuje w ramach tej samej Umowy i nie wymaga zawierania nowej. Odbycie Lekcji Próbnej nie zobowiązuje Klienta do ustalenia harmonogramu Kursu Regularnego.
8. Po zawarciu Umowy Usługodawca przekazuje Klientowi, na trwałym nośniku (wiadomość e-mail), potwierdzenie zawarcia Umowy obejmujące co najmniej: oznaczenie Stron, Ucznia i przedmiot, termin i cenę Lekcji Próbnej, cenę Zajęć w Kursie Regularnym i zasady rozliczeń, pouczenie o prawie odstąpienia od Umowy oraz wzór formularza odstąpienia stanowiący **Załącznik nr 1** do Regulaminu.

9. Propozycja jest ważna do terminu wskazanego w wiadomości. Po jego upływie rezerwacja terminu wygasa, a Usługodawca może udostępnić ten termin innym Klientom. Wygaśnięcie Propozycji nie wyklucza ponownego doboru Tutora na wniosek Klienta.

10. Usługodawca nie gwarantuje dostępności Tutora dla każdego zgłoszonego przedmiotu, poziomu nauki i przedziału godzinowego. W razie braku dostępnego Tutora Klient jest o tym informowany, a Zgłoszenie pozostaje w obsłudze do czasu znalezienia rozwiązania albo rezygnacji Klienta.

11. Klient ma obowiązek podania prawdziwych danych, w szczególności imienia, nazwiska, adresu e-mail i numeru telefonu, na które kierowane są Propozycja, potwierdzenia i przypomnienia, oraz oświadcza, że jest uprawniony do działania w imieniu i na rzecz Ucznia, którego zgłasza. Komunikacja dotycząca Ucznia niepełnoletniego odbywa się z wykorzystaniem danych kontaktowych Klienta.

12. **Żądanie rozpoczęcia świadczenia przed terminem odstąpienia.** Jeżeli uzgodniony termin Lekcji Próbnej przypada wcześniej niż przed upływem 14 dni od zawarcia Umowy, Klient — dokonując płatności za tę Lekcję — żąda rozpoczęcia świadczenia Usług przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy oraz przyjmuje do wiadomości, że po pełnym wykonaniu Lekcji utraci prawo odstąpienia od Umowy w zakresie tej Lekcji. Dokonanie płatności w terminie ważności Propozycji jest równoznaczne ze złożeniem tego żądania. W pozostałym zakresie prawo odstąpienia od Umowy w terminie 14 dni pozostaje zachowane, a w razie odstąpienia rozliczeniu podlegają wyłącznie Lekcje już wykonane.

§ 4. Panel Ucznia

1. W celu umożliwienia pełnej obsługi Klienta, w tym poprawnego rozliczania należności i zarządzania harmonogramem Zajęć, w następstwie zawarcia Umowy zakładane jest konto w Panelu Ucznia. Korzystanie z Panelu Ucznia jest bezpłatne.

2. **Warunkiem udziału w Zajęciach jest rejestracja Ucznia w Panelu Ucznia** przy użyciu linku przekazanego w wiadomości potwierdzającej płatność. Usługodawca przypomina Klientowi o obowiązku rejestracji dwukrotnie, wiadomością e-mail lub SMS wysyłaną automatycznie. Zajęcia, które nie mogły się odbyć wyłącznie z powodu braku rejestracji mimo wysłania obu przypomnień, traktuje się jak nieobecność nieodwołaną w rozumieniu § 5 ust. 16 lit. d.

3. W Panelu Ucznia udostępniane są w szczególności: harmonogram Zajęć, obecności, informacja o należności za dany Okres Rozliczeniowy, Saldo oraz link do Wirtualnej Sali.

4. Klient zobowiązuje się do zachowania w poufności danych dostępowych do Panelu Ucznia oraz do niezwłocznego poinformowania Usługodawcy o utracie dostępu do konta. Usługodawca nigdy nie zwraca się do Klienta o udostępnienie hasła.

§ 5. Organizacja Zajęć, nieobecności i odwoływanie Lekcji

1. Zajęcia odbywają się wyłącznie w Wirtualnej Sali. Klient łączy się z Zajęciami przez link dostępny w Panelu Ucznia i w wiadomościach przypominających.

2. **Wymagania techniczne.** Do udziału w Zajęciach niezbędne są: urządzenie z dostępem do internetu, aktualna przeglądarka internetowa, działający mikrofon i głośnik oraz stabilne łącze internetowe; zalecana jest kamera. Do korzystania z Serwisu, Panelu Ucznia i komunikacji e-mail konieczne jest posiadanie aktywnego konta poczty elektronicznej.

3. Link do Wirtualnej Sali jest przypisany do pary Uczeń–Tutor i jest stały. Klient zobowiązuje się nie udostępniać go osobom trzecim. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za skutki udostępnienia linku przez Klienta.

4. Lekcja Próbna trwa 30 minut i ma zawsze charakter indywidualny (jeden Uczeń, jeden Tutor). Zajęcia w ramach Kursu Regularnego trwają standardowo 60 minut, o ile Strony nie ustaliły inaczej.

5. **Zajęcia w parze.** Zajęcia w ramach Kursu Regularnego mogą być prowadzone indywidualnie albo — za zgodą obu Klientów — w parze (dwóch Uczniów). Cena za osobę przy Zajęciach w parze wskazana jest w Cenniku i w Propozycji.

6. Jeżeli jeden z Uczniów w parze zakończy udział w Zajęciach, Usługodawca proponuje pozostałemu Uczniowi kontynuację Zajęć indywidualnie według Cennika albo dobór innego Ucznia do pary. Do zmiany ceny wynikającej ze zmiany liczebności stosuje się § 7 ust. 9.

7. Po Lekcji Próbnej Strony ustalają harmonogram Kursu Regularnego: dzień tygodnia, godzinę i częstotliwość Zajęć. Termin rezerwowany jest do końca danego roku szkolnego, chyba że Klient wskaże krótszy okres. Rezerwacja terminu nie ogranicza prawa do wypowiedzenia Umowy zgodnie z § 7 ust. 12.

8. Usługodawca wysyła przypomnienia o Zajęciach wiadomością SMS i e-mail. Przypomnienia mają charakter pomocniczy; ich brak, opóźnienie lub niedoręczenie nie zwalnia Klienta z obowiązku przystąpienia do Zajęć.

9. Nagrywanie, utrwalanie i rozpowszechnianie przebiegu Zajęć wymaga uprzedniej zgody obu Stron.

10. Materiały dydaktyczne udostępniane Uczniowi w związku z Zajęciami przeznaczone są wyłącznie do jego użytku własnego. Ich kopiowanie, udostępnianie osobom trzecim lub rozpowszechnianie w jakiejkolwiek formie jest niedozwolone.

11. Za problemy techniczne występujące po stronie Klienta odpowiada Klient; Zajęcia nieodbyte z tej przyczyny traktuje się jak nieobecność nieodwołaną. Jeżeli Zajęcia nie mogą się odbyć z przyczyn leżących po stronie Usługodawcy lub Tutora, w tym awarii Wirtualnej Sali, Zajęcia nie są naliczane, a Strony ustalają termin zastępczy albo Usługodawca zwraca opłatę.

12. **Oczekiwanie na Ucznia.** W przypadku nieobecności Ucznia na umówionej Lekcji bez prawidłowego zgłoszenia Tutor oczekuje na Ucznia w Wirtualnej Sali przez 20 minut od planowanej godziny rozpoczęcia Lekcji. Po upływie tego czasu Lekcję uznaje się za wykonaną zgodnie z ust. 16 lit. d. Spóźnienie Ucznia nie przedłuża czasu trwania Lekcji.

13. Nieobecność jednego z Uczniów na Zajęciach w parze nie powoduje odwołania Zajęć — odbywają się one zgodnie z harmonogramem. Do Zajęć w parze nie stosuje się ust. 16 lit. a–c; Zajęcia takie podlegają pełnej opłacie od obu Uczniów, chyba że zostały odwołane przez obu Klientów prawidłowo, zgodnie z ust. 14 i 15.

14. **Zgłaszanie nieobecności — kanały.** Zgłoszenie nieobecności następuje:

    a) (kanał preferowany) przez Panel Ucznia, dzięki czemu powiadomienie otrzymuje jednocześnie sekretariat oraz Tutor;

    b) (alternatywnie) drogą e-mail, SMS lub telefonicznie do sekretariatu.

    Usługodawca zapewnia rejestrację zgłoszenia na czas wyłącznie w kanale preferowanym. W przypadku kanałów alternatywnych ryzyko nieterminowego dotarcia zgłoszenia obciąża Klienta. Zgłoszenia kierowane wyłącznie bezpośrednio do Tutora mogą nie zostać uwzględnione w rozliczeniu.

15. **Zgłaszanie nieobecności — terminy.** Zgłoszenie nieobecności jest traktowane jako prawidłowe, jeżeli nastąpi:

    a) w przypadku Zajęć rozpoczynających się najpóźniej o godz. 14:00 — najpóźniej do godz. 21:00 dnia poprzedniego;

    b) w przypadku Zajęć rozpoczynających się po godz. 14:00 — najpóźniej do godz. 12:00 w dniu danych Zajęć.

16. **Rozliczanie nieobecności.** Nieobecność Ucznia na Zajęciach co do zasady nie uprawnia Klienta do zwrotu należności. Stosuje się następujące zasady:

    a) Zajęcia odwołane prawidłowo (zgodnie z kanałami i terminami wskazanymi w ust. 14 i 15), w liczbie nieprzekraczającej limitu określonego w lit. b, nie są naliczane; opłata pozostaje na Saldzie i zalicza się na poczet kolejnych Zajęć.

b) **Limit odwołań.** W danym Okresie Rozliczeniowym Klient może odwołać liczbę Zajęć nie większą niż liczba Zajęć przypadających tygodniowo w ustalonym harmonogramie (np. przy 1 Lekcji w tygodniu — 1 Lekcję w miesiącu, przy 2 Lekcjach w tygodniu — 2 Lekcje w miesiącu).

c) Zajęcia odwołane prawidłowo ponad limit wskazany w lit. b można wyłącznie odrobić. Usługodawca proponuje Klientowi co najmniej dwa terminy odrobienia przypadające w okresie, o którym mowa w lit. f. Jeżeli Klient nie skorzysta z żadnego z zaproponowanych terminów, Zajęcia uznaje się za wykonane.

d) Zajęcia nieodwołane albo odwołane po terminie wskazanym w ust. 15 uznaje się za wykonane i podlegają pełnej opłacie. Podstawą rozliczenia jest pozostawanie przez Usługodawcę w gotowości do wykonania Usługi — zarezerwowanie terminu Tutora, który otrzymuje za ten termin wynagrodzenie niezależnie od obecności Ucznia.

e) **Odrobienie Zajęć.** Odrobienie Zajęć odwołanych w innym terminie zależy od dostępności Tutora. Usługodawca dołoży starań w celu wyznaczenia dogodnego terminu, lecz nie gwarantuje odrobienia w konkretnym terminie. Brak odrobienia Zajęć odwołanych w ramach limitu nie powoduje utraty środków — pozostają one na Saldzie.

f) Prawo do odrobienia przysługuje wyłącznie w okresie obowiązywania Umowy i pod warunkiem braku zaległości w płatnościach; wygasa z końcem miesiąca następującego po miesiącu, w którym Zajęcia zostały odwołane.

17. Jeżeli Zajęcia odwoływane są często, Usługodawca może zaproponować przeniesienie ich na inny stały termin albo zmianę trybu rozliczenia na Zajęcia jednorazowe, rozliczane zgodnie z Cennikiem.

18. **Odwołanie Zajęć przez Tutora i zastępstwo.** Zajęcia odwołane przez Usługodawcę lub Tutora nie są naliczane; Strony ustalają termin zastępczy albo Usługodawca zwraca opłatę. Odwołane w ten sposób Zajęcia nie obciążają limitu określonego w ust. 16 lit. b. W razie nagłej niedostępności Tutora Usługodawca może wyznaczyć zastępstwo, po uprzednim poinformowaniu Klienta; Klient może nie wyrazić zgody — wówczas Zajęcia są przekładane bez dodatkowych kosztów. W przypadku trwałej niedostępności Tutora albo na wniosek Klienta Usługodawca proponuje innego Tutora; zmiana Tutora nie stanowi zawarcia nowej Umowy.

19. **Przerwy w Zajęciach.** Zajęcia są standardowo zawieszane na okresy przerw świątecznych zgodnie z kalendarzem roku szkolnego ogłaszanym przez ministra właściwego do spraw oświaty. Przerwę w okresie ferii zimowych oraz w innych dniach wolnych od nauki Klient zgłasza samodzielnie, najpóźniej w dniu ostatniej Lekcji przed przerwą, wskazując okres zawieszenia Zajęć. Brak zgłoszenia oznacza, że Zajęcia odbywają się zgodnie z harmonogramem.

20. **Rozwiązanie Umowy ze skutkiem natychmiastowym.** Usługodawca zastrzega sobie prawo do natychmiastowego zakończenia świadczenia Usług w przypadku rażącego naruszenia Regulaminu, w szczególności:

    a) niewłaściwego zachowania Ucznia lub Klienta wobec Tutora albo personelu Usługodawcy;

    b) udostępnienia linku do Wirtualnej Sali osobom trzecim albo rozpowszechniania materiałów dydaktycznych wbrew ust. 10;

    c) zalegania z płatnościami przez okres dłuższy niż 1 miesiąc, mimo uprzedniego wezwania do zapłaty z wyznaczeniem dodatkowego terminu nie krótszego niż 7 dni;

    d) działań godzących w dobre imię Usługodawcy lub naruszających dobra osobiste Tutorów.

    W przypadku rozwiązania Umowy w tym trybie środki pozostające na Saldzie, niewykorzystane na Zajęcia odbyte lub uznane za wykonane, podlegają zwrotowi zgodnie z § 7 ust. 14.

§ 6. Prawa i obowiązki Klienta i Ucznia

1. Obowiązki Ucznia

Uczeń zobowiązany jest do:

- punktualnego i regularnego przystępowania do Zajęć oraz wykonywania zadanych prac;
- stosowania się do wskazówek Tutora dotyczących przebiegu Zajęć;
- kulturalnego zachowania wobec Tutora oraz nieutrudniania prowadzenia Zajęć, w tym drugiemu Uczniowi w parze;
- zapewnienia sobie warunków umożliwiających udział w Zajęciach, w tym spełnienia wymagań technicznych określonych w § 5 ust. 2.

2. Obowiązki Klienta

Klient zobowiązany jest do:

- zapoznania się z treścią i przestrzegania Regulaminu oraz — w przypadku Ucznia niepełnoletniego — nadzoru nad jego przestrzeganiem przez Ucznia;
- terminowego wnoszenia opłat za Usługi;
- informowania Usługodawcy o okolicznościach mających wpływ na realizację Zajęć, w szczególności o zmianie planu lekcji Ucznia w szkole, jeżeli uniemożliwia ona punktualny udział w Zajęciach;
- odpowiadania na komunikaty Usługodawcy oraz informowania o zmianach danych kontaktowych i o utracie dostępu do Panelu Ucznia.

3. Prawa Klienta

Klient ma prawo do:

- otrzymywania informacji o obecnościach Ucznia, jego pracach i postępach w nauce;
- zgłaszania postulatów i wniosków w sprawach przedmiotowych i organizacyjnych;
- oceny Tutora, a w przypadku oceny negatywnej — do ponownego doboru Tutora na zasadach określonych w ust. 4.

4. Ponowny dobór Tutora po Lekcji Próbnej

a) Po Lekcji Próbnej Usługodawca zwraca się do Klienta o opinię na temat dopasowania Tutora, wiadomością SMS z linkiem do formularza. W razie braku odpowiedzi Usługodawca kontaktuje się telefonicznie.

b) Jeżeli Klient uzna dopasowanie za niesatysfakcjonujące, Usługodawca proponuje innego Tutora, z wykluczeniem Tutora dotychczasowego. Nie stanowi to zawarcia nowej Umowy.

c) **Druga Lekcja Próbna z nowym Tutorem jest bezpłatna wyłącznie wtedy, gdy została zamówiona z przyczyny wskazanej w lit. b**, tj. z powodu niedopasowania Tutora stwierdzonego po odbytej Lekcji Próbnej. Uprawnienie przysługuje jednokrotnie w odniesieniu do danego Ucznia i przedmiotu.

d) Jeżeli Uczeń nie przystąpi do bezpłatnej drugiej Lekcji Próbnej z przyczyn leżących po jego stronie albo po stronie Klienta, uprawnienie, o którym mowa w lit. c, uznaje się za wykorzystane. Kolejna Lekcja Próbna jest odpłatna zgodnie z lit. f.

e) Jeżeli również druga Lekcja Próbna nie doprowadzi do dopasowania, dalszy sposób postępowania ustalany jest indywidualnie z Klientem. Usługodawca nie gwarantuje przeprowadzenia trzeciej Lekcji Próbnej.

f) **Postanowień lit. b–c nie stosuje się, jeżeli Lekcja Próbna nie odbyła się z przyczyn leżących po stronie Klienta lub Ucznia** (w szczególności w przypadku nieobecności nieodwołanej albo braku rejestracji w Panelu Ucznia). Ponowna Lekcja Próbna zamówiona w takim przypadku jest odpłatna w wysokości dwukrotności ceny Lekcji Próbnej wskazanej w Propozycji. Cena pierwszej Lekcji Próbnej ma charakter promocyjny i przysługuje Klientowi jednokrotnie; cena ponownej Lekcji Próbnej odpowiada rzeczywistemu kosztowi jej przeprowadzenia, w tym wynagrodzeniu Tutora za termin, który nie został wykorzystany.

§ 7. Zamawianie Usług, warunki płatności i wypowiedzenie Umowy

1. Informacje zawarte w Serwisie nie stanowią oferty w rozumieniu Kodeksu cywilnego, a jedynie zaproszenie do składania ofert zawarcia Umowy.
2. Usługodawca akceptuje płatności elektroniczne realizowane za pośrednictwem operatora płatności oraz przelewy tradycyjne. Usługodawca nie przechowuje danych kart płatniczych.
3. **Lekcja Próbna** płatna jest jednorazowo z góry, według ceny wskazanej w Propozycji, poprzez link płatniczy przekazany w Propozycji. Rezerwacja terminu staje się wiążąca dopiero po otrzymaniu przez Usługodawcę potwierdzenia płatności.
4. Dokonanie płatności później niż 2 godziny przed wskazanym terminem nie gwarantuje realizacji Zajęć w tym terminie. W takim przypadku Usługodawca kontaktuje się z Klientem w celu ustalenia nowego terminu; na żądanie Klienta płatność podlega zwrotowi w całości.
5. **Kurs Regularny** rozliczany jest w Okresach Rozliczeniowych. Klient wnosi opłatę z góry za Zajęcia zaplanowane w danym Okresie Rozliczeniowym, na podstawie informacji o należności udostępnionej w Panelu Ucznia, w terminie do 5. dnia danego miesiąca kalendarzowego, a jeżeli dzień ten jest dniem ustawowo wolnym od pracy — do pierwszego dnia roboczego następującego po 5. dniu miesiąca. Wysokość opłaty może różnić się w poszczególnych Okresach Rozliczeniowych w zależności od liczby zaplanowanych Zajęć.
6. W przypadku rozpoczęcia Kursu Regularnego w trakcie miesiąca opłata płatna jest przed pierwszą Lekcją, w wysokości odpowiadającej liczbie Zajęć pozostałych do końca danego miesiąca.
7. Wszystkie płatności i Saldo Klienta prowadzone są w Panelu Ucznia. Nadpłata wynikająca z Zajęć nieodbytych i nienaliczonych zaliczana jest na poczet kolejnego Okresu Rozliczeniowego, chyba że Klient zażąda jej zwrotu.
8. Usługi wyceniane są w oparciu o Cennik dostępny w Serwisie oraz cenę wskazaną w Propozycji dla danego Ucznia, przedmiotu i poziomu nauki, z uwzględnieniem zasad promocji, z których Klient korzysta.
9. **Zmiana ceny.** Usługodawca może zmienić cenę Zajęć z ważnych przyczyn, w szczególności w razie istotnej zmiany kosztów świadczenia Usług (kosztów wynagrodzeń Tutorów, obciążeń publicznoprawnych, kosztów narzędzi wykorzystywanych do świadczenia Usług), istotnej zmiany poziomu inflacji albo zmiany liczebności grupy w przypadku Zajęć w parze. O zmianie ceny Usługodawca informuje Klienta drogą elektroniczną co najmniej 30 dni przed jej wejściem w życie, ze skutkiem od kolejnego Okresu Rozliczeniowego. Zmiana nie dotyczy Okresu Rozliczeniowego już opłaconego. Do dnia wejścia zmiany w życie Klient może wypowiedzieć Umowę zgodnie z ust. 12; w takim przypadku do zakończenia Umowy stosuje się cenę dotychczasową.
10. **Opóźnienia w płatnościach.** W przypadku braku opłaty w terminie Usługodawca wysyła Klientowi przypomnienie drogą elektroniczną (e-mail, SMS lub powiadomienie w Panelu Ucznia). W razie dalszego braku opłaty Usługodawca może wstrzymać świadczenie kolejnych Zajęć do czasu uregulowania należności, po uprzednim poinformowaniu Klienta. Wstrzymanie Zajęć nie stanowi wypowiedzenia Umowy. Zajęcia przypadające w okresie wstrzymania, niezrealizowane z powodu zaległości, uznaje się za wykonane zgodnie z § 5 ust. 16 lit. d, bez prawa do odrobienia.
11. Utrzymująca się zaległość przekraczająca 1 miesiąc stanowi podstawę do rozwiązania Umowy zgodnie z § 5 ust. 20 lit. c.
12. **Wypowiedzenie Umowy przez Klienta.** Klient może wypowiedzieć Umowę w każdym czasie. Wypowiedzenie należy zgłosić do godz. 18:00 ostatniego dnia roboczego danego miesiąca — drogą elektroniczną (e-mail) lub telefonicznie na numer sekretariatu. Wypowiedzenie jest skuteczne z pierwszym dniem miesiąca następującego po miesiącu zgłoszenia; opłata za miesiąc zgłoszenia pozostaje należna. Wypowiedzenie zgłoszone po terminie wskazanym w zdaniu drugim jest skuteczne z pierwszym dniem miesiąca następnego po miesiącu, w którym upłynął ten termin.
13. Wypowiedzenie dotyczy Umowy obejmującej danego Ucznia i dany przedmiot (§ 3 ust. 6). Wypowiedzenie jednej Umowy nie wpływa na pozostałe Umowy zawarte przez Klienta.

14. Środki pozostające na Saldzie Klienta po zakończeniu Umowy, niewykorzystane na Zajęcia odbyte lub uznane za wykonane, podlegają zwrotowi w terminie 14 dni od dnia zakończenia Umowy, przy użyciu takiego samego sposobu płatności, jakiego użył Klient, chyba że Klient wyraźnie zgodzi się na inne rozwiązanie.

§ 8. Siła wyższa

1. Za siłę wyższą uważa się zdarzenie o charakterze nagłym i nadzwyczajnym, niezależne od Stron, którego Strony nie mogły przewidzieć w chwili zawarcia Umowy oraz któremu nie były w stanie zapobiec, w szczególności: powódź, pożar, klęski żywiołowe, działania o charakterze militarnym, zamieszki, strajki, akty władzy, a także rozległe awarie infrastruktury telekomunikacyjnej lub energetycznej.
2. Strona nie odpowiada za skutki niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy spowodowanego działaniem siły wyższej, o ile wykaże jej wpływ na niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania. W okresie działania siły wyższej wykonanie zobowiązania Strony powołującej się na nią może zostać zawieszone.
3. Strona powołująca się na wystąpienie siły wyższej ma obowiązek zawiadomienia drugiej Strony o jej wystąpieniu w obiektywnie najwcześniejszym możliwym terminie. Zaniechanie tego obowiązku powoduje powstanie odpowiedzialności tej Strony za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania w okresie do dnia spóźnionego poinformowania.
4. Zajęcia niezrealizowane z powodu siły wyższej nie są naliczane; Strony ustalają termin zastępczy albo Usługodawca zwraca opłatę.

§ 9. Reklamacje

1. Klient może składać reklamacje dotyczące niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi:
   a) drogą elektroniczną, na adres e-mail: korki@multikorki.pl
   b) pisemnie, na adres siedziby Usługodawcy wskazany w § 1 ust. 4.
2. Reklamacja powinna określać w szczególności: dane Klienta umożliwiające jego identyfikację i kontakt, Ucznia i przedmiot, których dotyczy, opis zastrzeżeń wraz z okolicznościami uzasadniającymi reklamację oraz oczekiwany sposób załatwienia sprawy. Usługodawca prosi o zgłaszanie zastrzeżeń niezwłocznie po zdarzeniu stanowiącym ich podstawę, co ułatwia wyjaśnienie sprawy; nie stanowi to warunku rozpatrzenia reklamacji ani nie ogranicza ustawowych uprawnień Klienta.
3. **Usługodawca udziela odpowiedzi na reklamację Klienta będącego konsumentem w terminie 14 dni od dnia jej otrzymania**, przekazując odpowiedź na papierze lub innym trwałym nośniku. Brak odpowiedzi w tym terminie oznacza uznanie reklamacji.
4. Jeżeli w trakcie rozpatrywania reklamacji okaże się, że konieczne jest jej uzupełnienie, Usługodawca wezwie Klienta do uzupełnienia. Wezwanie nie wstrzymuje biegu terminu, o którym mowa w ust. 3.
5. **Pozasądowe rozwiązywanie sporów.** Klient będący konsumentem może skorzystać z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń, w szczególności zwrócić się o pomoc do powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów albo do wojewódzkiego inspektora Inspekcji Handlowej. Wykaz podmiotów uprawnionych do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich prowadzi Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów. Skorzystanie z tych sposobów ma charakter dobrowolny. Informację o zgodzie albo braku zgody na udział w postępowaniu Usługodawca przekazuje Klientowi wraz z odpowiedzią na reklamację nieuwzględnioną.

§ 10. Odstąpienie od Umowy

1. Klient będący konsumentem, który zawarł Umowę, może w terminie 14 dni od dnia jej zawarcia odstąpić od niej bez podawania przyczyny. Uprawnienie to przysługuje także osobie fizycznej zawierającej Umowę

bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści Umowy wynika, że nie ma ona dla tej osoby charakteru zawodowego (art. 7aa ustawy o prawach konsumenta).

2. Oświadczenie o odstąpieniu Klient składa drogą elektroniczną na adres korki@multikorki.pl albo pisemnie na adres siedziby Usługodawcy. Oświadczenie musi zawierać dane identyfikujące Klienta oraz Umowę. Klient może skorzystać ze wzoru formularza stanowiącego **Załącznik nr 1** do Regulaminu; skorzystanie ze wzoru nie jest obowiązkowe.
3. **Skutki odstąpienia.** W przypadku odstąpienia od Umowy Usługodawca zwraca Klientowi wszystkie otrzymane od niego płatności niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia o odstąpieniu, przy użyciu takich samych sposobów płatności, jakie zostały użyte przez Klienta w pierwotnej transakcji, chyba że Klient wyraźnie zgodzi się na inne rozwiązanie; Klient nie ponosi opłat w związku z tym zwrotem.
4. Jeżeli Klient zażądał rozpoczęcia świadczenia Usług przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy (§ 3 ust. 12), kwota zwrotu zostanie pomniejszona o należności za zakres świadczeń spełnionych do chwili, w której Klient poinformował Usługodawcę o odstąpieniu. Prawo odstąpienia nie przysługuje w odniesieniu do Lekcji w pełni wykonanych, jeżeli świadczenie rozpoczęto za wyraźną zgodą Klienta przed upływem terminu do odstąpienia.
5. Prawo odstąpienia dotyczy Umowy jako całości i nie odnawia się w kolejnych Okresach Rozliczeniowych, które stanowią wykonywanie tej samej Umowy. Zakończenie korzystania z Usług po upływie terminu, o którym mowa w ust. 1, następuje w trybie wypowiedzenia (§ 7 ust. 12).

§ 11. Zmiany Regulaminu

1. Usługodawca zastrzega sobie prawo do zmiany Regulaminu z ważnych przyczyn, do których należą w szczególności: zmiana powszechnie obowiązujących przepisów prawa lub ich wykładni; zmiana zakresu lub sposobu świadczenia Usług; zmiana systemów teleinformatycznych wykorzystywanych przez Usługodawcę (np. zmiana dostawcy dziennika elektronicznego, narzędzia wideokonferencyjnego lub operatora płatności); zmiana kosztów świadczenia Usług.
2. O zmianie Regulaminu Usługodawca poinformuje Klientów drogą elektroniczną (e-mail lub powiadomienie w Panelu Ucznia) z wyprzedzeniem co najmniej 14 dni przed wejściem zmian w życie.
3. Klient, który nie akceptuje zmian Regulaminu, ma prawo wypowiedzieć Umowę przed dniem wejścia zmian w życie. Brak wypowiedzenia w tym terminie oznacza akceptację zmienionego Regulaminu.
4. Do Umów zawartych przed wejściem w życie zmian Regulaminu zmiany stosuje się wyłącznie na przyszłość, z poszanowaniem praw nabytych Klienta. Do Zajęć opłaconych przed dniem wejścia zmian w życie stosuje się Regulamin dotychczasowy.

§ 12. Dane osobowe, korzystanie z Serwisu i postanowienia końcowe

1. Administratorem danych osobowych Klienta i Ucznia jest Usługodawca. Dane przetwarzane są w celu zawarcia i wykonania Umowy, obsługi płatności, kontaktu organizacyjnego (e-mail, SMS, telefon) oraz rozliczeń księgowych i podatkowych.
2. Dane powierzane są podmiotom przetwarzającym, w szczególności: dostawcy systemu dziennika elektronicznego, dostawcy usługi wideokonferencyjnej, operatorom płatności, dostawcom usług poczty elektronicznej i wiadomości SMS, dostawcy systemu CRM oraz podmiotowi świadczącemu na rzecz Usługodawcy usługi obsługi sekretariatu. Szczegółowe informacje, w tym okresy przechowywania i prawa osób, których dane dotyczą, zawiera Polityka Prywatności dostępna w Serwisie.
3. Wszelkie prawa do Serwisu i jego zawartości, w tym majątkowe prawa autorskie oraz prawa do nazwy, domeny internetowej, wzorców, formularzy, logotypów i zdjęć, należą do Usługodawcy, z wyjątkiem elementów, do których prawa należą do podmiotów trzecich.

4. Zakazane jest dostarczanie przez Klienta treści o charakterze bezprawnym oraz korzystanie z Serwisu lub Usług w sposób sprzeczny z prawem, dobrymi obyczajami lub naruszający dobra osobiste osób trzecich, a także wykorzystywanie zasobów i funkcji Serwisu do prowadzenia działalności naruszającej interes Usługodawcy.
5. **Klauzula salwatoryjna.** Jeżeli którekolwiek z postanowień Regulaminu okaże się nieważne lub bezskuteczne, nie wpływa to na ważność i skuteczność pozostałych postanowień. W miejsce postanowienia nieważnego lub bezskutecznego stosuje się postanowienie, które w sposób najbardziej zbliżony realizuje jego cel, z poszanowaniem bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa, w szczególności przepisów chroniących konsumentów.
6. Wszelkie spory Strony będą dążyć rozwiązać polubownie. Postanowienia Regulaminu nie ograniczają uprawnień Klienta będącego konsumentem wynikających z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.
7. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie zastosowanie mają przepisy powszechnie obowiązującego prawa polskiego, w szczególności Kodeksu cywilnego, ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta oraz ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną.

Załącznik nr 1 — Wzór formularza odstąpienia od Umowy

(formularz ten należy wypełnić i odesłać tylko w przypadku chęci odstąpienia od Umowy; skorzystanie z niego nie jest obowiązkowe)

Adresat: Multikorki sp. z o.o., ul. Sielankowa 5/1, 05-070 Sulejówek, e-mail: korki@multikorki.pl

Ja/My (*) niniejszym informuję/informujemy (*) o moim/naszym (*) odstąpieniu od umowy o świadczenie następującej usługi:

.....

Data zawarcia umowy: .....

Imię i nazwisko konsumenta(-ów): .....

Adres konsumenta(-ów): .....

Podpis konsumenta(-ów) (tylko jeżeli formularz jest przesyłany w wersji papierowej): .....

Data: .....

(*) Niepotrzebne skreślić.