



## REGULAMIN ZAWIERANIA UMOWY NA ODLEGŁOŚĆ

### § 1

1. Niniejszy regulamin określa zasady zawierania na odległość przez Speak Up Live Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie przy ul. Solec 24 lok. 83, 00-403 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 1075882, o kapitale zakładowym w wysokości: 10.000,00 złotych, NIP 701-11-79-957 („**Speak Up**”) umowy o świadczenie usług w postaci kursu językowego lub zakupu licencji na korzystanie z programów i aplikacji umożliwiających samodzielną naukę języka angielskiego.
2. Niniejszy regulamin stosuje się do zawierania umowy o świadczenie usług w postaci kursu językowego lub zakupu licencji na korzystanie z programów i aplikacji umożliwiających samodzielną naukę języka angielskiego za pośrednictwem:
  - a) telefonu lub
  - b) formularza udostępnionego na stronie internetowej: [www.speak-up.pl](http://www.speak-up.pl)

### § 2

Wszelkie określenia pisane wielką literą niezdefiniowane w niniejszym Regulaminie zawierania umowy na odległość mają znaczenie określone w Regulaminie świadczenia usług w postaci kursu językowego przez Speak Up drogą elektroniczną („**Regulamin**”) lub w innych regulaminach i umowach określających warunki zawieranych umów z zastrzeżeniem, że poniższe określenia mają następujące znaczenie:

1. **Dział Obsługi Klienta (DOK)** – jednostka organizacyjna Speak Up dostępna pod adresem elektronicznym: [www.speak-up.pl/pl-pl/formularz\\_dok](http://www.speak-up.pl/pl-pl/formularz_dok), powołana do obsługi Klientów, w szczególności do udzielania informacji dotyczących warunków Umów, wykonywania Umowy, a także rozpatrywania reklamacji;
2. **Dzień roboczy** - dni od poniedziałku do piątku z wyjątkiem dni ustawowo uznanych za wolne od pracy;
3. **Klient** - Podmiot ubiegający się o zawarcie umowy po zawarciu Umowy
4. **Lokal przedsiębiorstwa** - każde miejsce prowadzenia przez Speak Up działalności gospodarczej, zwłaszcza placówki stacjonarne szkół Speak Up;
5. **Podmiot ubiegający się o zawarcie umowy** - osoba lub podmiot mogący być stroną umowy o świadczenie usług w postaci kursu językowego lub umowy zakupu licencji na korzystanie z programów i aplikacji umożliwiających samodzielną naukę języka angielskiego, zamieszkała lub mający siedzibę na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, który złożył Zamówienie w sposób wskazany w niniejszym Regulaminie zawierania umowy na odległość;
6. **Umowa** – umowa lub regulamin określający warunki świadczenia usług w postaci kursu językowego przez Speak Up lub warunki licencji na korzystanie z programów i aplikacji umożliwiających samodzielną naukę języka angielskiego;
7. **Umowa zawartej na odległość** - Umowa zawierana przez Speak Up i Podmiot ubiegający się o zawarcie umowy bez jednoczesnej fizycznej obecności przedstawicieli Speak Up i Podmiotu ubiegającego się o zawarcie umowy, z wykorzystaniem środków porozumiewania się na odległość (telefon, Internet), w formie dokumentowej;
8. **Zamówienie** - oświadczenie woli Podmiotu ubiegającego się o zawarcie umowy wyrażające wolę zawarcia Umowy, złożone za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość (telefon, Internet).

### § 3

1. W celu zawarcia Umowy Podmiot ubiegający się o zawarcie umowy przekazuje:
  - a) za pośrednictwem formularza udostępnionego na stronie internetowej Speak Up [www.speak-up.pl](http://www.speak-up.pl) lub
  - b) telefonicznie,

- dane niezbędne do zawarcia Umowy poprzez złożenie Zamówienia.
2. Podmiot ubiegający się o zawarcie umowy składa Zamówienie zgodnie ze wskazówkami przedstawiciela Speak Up lub instrukcjami zawartymi na stronie internetowej Speak Up.
  3. Zamówienie powinno zawierać dane niezbędne do zawarcia i wykonywania Umowy tj. : imię, nazwisko, numer pesel, adres zamieszkania, adres email, numer telefonu.
  4. Speak Up potwierdza otrzymanie Zamówienia oraz dokonuje weryfikacji wskazanych danych. W przypadku, gdy przedstawione przez Podmiot ubiegający się o zawarcie umowy dane zawierają błędy lub wymagają uzupełnienia, Speak Up wzywa Podmiot ubiegający się o zawarcie umowy do uzupełnienia danych i dokonuje ponownej weryfikacji Zamówienia uzupełnionego o te dane.
  5. Brak uzupełnienia danych niezbędnych do zawarcia Umowy, pomimo wezwania Podmiotu ubiegającego się o zawarcie umowy skutkuje anulowaniem Zamówienia, tj. brakiem możliwości zawarcia Umowy.
  6. Po dokonaniu pozytywnej weryfikacji danych Podmiotu ubiegającego się o zawarcie umowy Speak Up przekazuje dane niezbędne do dokonania płatności.
  7. Speak Up przekazuje Podmiotowi ubiegającemu się o zawarcie umowy potwierdzenie zawarcia Umowy na odległość na trwałym nośniku w postaci treści Umowy w formacie pdf. wysłanym na wskazany przez Podmiot ubiegający się o zawarcie umowy adres poczty elektronicznej (email).
  8. Po otrzymaniu na wskazany przez siebie adres email treści Umowy w formacie.pdf. Klient potwierdza zawarcia Umowy z obowiązkiem zapłaty poprzez odesłanie do Speak Up zwrotnej informacji email zawierającej oświadczenie Klienta o zawarciu Umowy.
  9. Po otrzymaniu od Klienta oświadczenia o zawarciu Umowy Speak Up przekazuje Klientowi niezbędne informacje umożliwiające realizację Umowy.

#### § 4

1. Płatności z tytułu poszczególnych Umów wskazane są w Umowach lub na stronie internetowej Speak Up pod adresem [www.speak-up.pl](http://www.speak-up.pl) , wraz z warunkami tych Umów.
2. Płatność realizowana jest jednorazowo z wykorzystaniem kredytu konsumenckiego albo z wykorzystaniem platformy do płatności elektronicznych „imoje” albo przelewem na rachunek bankowy Speak Up, zgodnie z warunkami danej Umowy.
3. Platforma do płatności elektronicznych „imoje” dostarczana jest przez ING Bank Śląski S.A. z siedzibą w Katowicach przy ul. Sokalskiej 34, kod pocztowy 40-086 Katowice
4. W przypadku uiszczania płatności z wykorzystaniem kredytu konsumenckiego, Podmiot ubiegający się o zawarcie umowy zawiera z bankiem niezależną umowę kredytu konsumenckiego, na podstawie której bank uiszcza bezpośrednio na rzecz Speak Up płatność wskazana w wybranej Umowie.
5. Podmiot ubiegający się o zawarcie umowy zawiera zobowiązany jest terminowo spłacać zaciągnięty kredyt, zgodnie z postanowieniami zawartej z bankiem umowy kredytu konsumenckiego.
6. W przypadku uiszczania przez Podmiot ubiegający się o zawarcie umowy zawiera płatności z wykorzystaniem płatności elektronicznych poprzez platformę „imoje”, Speak Up wysyła do Podmiotu ubiegający się o zawarcie umowy, na wskazany przez niego adres email, link do płatności elektronicznych poprzez platformę „imoje”.
7. W celu zrealizowania płatności poprzez platformę „imoje” Podmiot ubiegający się o zawarcie umowy zobowiązany jest postępować zgodnie z procedurą wybranej formy płatności, wymaganą przez platformę „imoje”.
8. W przypadku uiszczania przez Podmiot ubiegający się o zawarcie umowy zawiera płatności przelewem na rachunek bankowy Speak Up wysyła do Podmiotu ubiegający się o zawarcie umowy, na wskazany przez niego adres email numer rachunku bankowego, na który należy dokonać przelewu oraz kwotę przelewu i termin płatności.

#### § 5

1. Na podstawie art. 27 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta Klient będący konsumentem może odstąpić od Umowy zawartej na odległość, bez podania jakiegokolwiek przyczyny, w terminie 14 dni licząc od dnia zawarcia Umowy, składając stosowne oświadczenie o odstąpieniu. Do zachowania terminu do odstąpienia od Umowy wystarczy przesłanie oświadczenia o odstąpieniu od Umowy przed upływem tego terminu zgodnie z punktem 2 niniejszego paragrafu.
2. Aby skorzystać z prawa odstąpienia od Umowy Słuchacz jest zobowiązany poinformować Speak Up w drodze jednoznacznego oświadczenia pismem wysłanym drogą elektroniczną z wykorzystaniem formularza dostępnego [www.speak-up.pl/pl-pl/formularz\\_dok](http://www.speak-up.pl/pl-pl/formularz_dok). W przypadku

skorzystania z możliwości odstąpienia od Umowy drogą elektroniczną, Speak Up prześle niezwłocznie potwierdzenie otrzymania informacji o odstąpieniu od Umowy na adres poczty elektronicznej (email) wskazany przez Klienta.

3. Oświadczenie o odstąpieniu od Umowy może zostać złożone na wzorze Oświadczenia o odstąpieniu od umowy, jednak skorzystanie z tego wzoru nie jest obowiązkowe. Wzór Oświadczenia o odstąpieniu od umowy dostępny jest na stronie internetowej [www.speak-up.pl/hubfs/documents\\_SU/wzor\\_odstapienia\\_su\\_live.pdf](http://www.speak-up.pl/hubfs/documents_SU/wzor_odstapienia_su_live.pdf)
4. W przypadku odstąpienia od Umowy wszystkie wpłacone przez Klienta należności zgodnie z zawartą Umową zostaną zwrócone Klientowi niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia, w którym Speak Up został poinformowany o decyzji Klienta o wykonaniu prawa odstąpienia od Umowy.
5. Jeżeli Klient wykonuje prawo odstąpienia od Umowy po rozpoczęciu korzystania z usług lub z licencji przed upływem okresu uprawniającego do skorzystania z prawa odstąpienia od umowy, ma obowiązek zapłaty za świadczenia spełnione do chwili odstąpienia od Umowy.
6. Zwrot płatności zostanie dokonany przy użyciu takiego samego sposobu płatności, jakiego użył Klient dokonując zapłaty zgodnie z Umową, chyba że Klient wyraził zgodę na inny sposób zwrotu. Klient może wskazać numer rachunku bankowego w Oświadczeniu o odstąpieniu od Umowy, na który ma nastąpić zwrot płatności zgodnie z Umową, z zastrzeżeniem że dla umów finansowanych kredytem bankowym w przypadku odstąpienia od Umowy przysługujący Klientowi zwrot należności będzie dokonywany na rachunek kredytodawcy, który zgodnie z przepisami prawa zobowiązany będzie do rozliczenia się z Klientem.

## § 6

1. Podmiot ubiegający się o zawarcie umowy może zgłaszać zapytania lub reklamacje dotyczące Zamówienia oraz jego realizacji, a także kontaktować się ze Speak Up w sprawach dotyczących obsługi Podmiotu ubiegającego się o zawarcie umowy za pośrednictwem DOK.
2. Klient ma prawo do zgłoszenia reklamacji wysyłając pismo drogą elektroniczną z wykorzystaniem formularza dostępnego [www.speak-up.pl/pl-pl/formularz\\_dok](http://www.speak-up.pl/pl-pl/formularz_dok).
3. Reklamacja powinna zawierać co najmniej: imię i nazwisko Podmiotu ubiegającego się o zawarcie umowy lub Klienta, jego adres, oraz opis zgłaszanych zastrzeżeń.
4. W przypadku stwierdzenia przez Speak Up konieczności uzupełniania reklamacji przez Podmiot ubiegający się o zawarcie umowy lub Klienta, Speak Up skontaktuje się z Klientem na wskazany adres poczty elektronicznej lub na wskazany numer telefonu.
5. Reklamacje będą rozpatrywane niezwłocznie, przy uwzględnieniu przepisów Kodeksu cywilnego, nie później niż w terminie 14 dni od daty otrzymania przez Speak Up. Odpowiedź na reklamację Speak Up przekazuje na papierze lub innym trwałym nośniku.

## § 7

Speak Up informuje, że nie stosuje kodeksu dobrych praktyk.

## § 8

1. Administratorem danych osobowych Podmiotu ubiegającego się o zawarcie umowy jest Speak Up.
2. Dane osobowe Podmiotu ubiegającego się o zawarcie umowy zawarte w Zamówieniu są przetwarzane przez Speak Up w celu zawarcia Umowy. Cele i zakres przetwarzania danych osobowych Podmiotu ubiegającego się o zawarcie umowy w przypadku zawarcia Umowy określa Umowa oraz informacja dotycząca przetwarzania danych osobowych przez Speak Up dostępna na stronie internetowej: [www.speak-up.pl/hubfs/documents\\_SU/Inf\\_dot\\_danych\\_osobowych\\_SU\\_live.pdf](http://www.speak-up.pl/hubfs/documents_SU/Inf_dot_danych_osobowych_SU_live.pdf)
3. Podmiot ubiegający się o zawarcie umowy ma prawo dostępu do treści swoich danych osobowych oraz ich poprawiania.
4. Podanie przez Podmiot ubiegający się o zawarcie umowy danych zawartych w Zamówieniu, jest dobrowolne; niepodanie takich danych może uniemożliwić realizację Zamówienia.

## § 9

Podmiotowi ubiegającemu się o zawarcie umowy będącemu konsumentem przysługuje prawo skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania sporów. Jest on uprawniony do skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń poprzez złożenie wniosku do Stałego Polubownego Sądu Konsumenckiego w Warszawie ul. H. Sienkiewicza 3, 00-015

Warszawa, zgodnie z Regulaminem Organizacji i Działania Stałych Sądów Polubownych przy Wojewódzkich Inspektorach Inspekcji Handlowej, stanowiącego załącznik do rozporządzenia Ministra Sprawiedliwości z dnia 6.07.2017 r. w sprawie określenia regulaminu organizacji i działania stałych sądów polubownych przy wojewódzkich inspektorach inspekcji handlowej.

#### § 10

1. Regulamin zawierania umowy na odległość dostępny jest na stronie internetowej Speak Up.
2. W sprawach nieuregulowanych postanowieniami niniejszego Regulaminu zawierania umowy na odległość mają zastosowanie postanowienia Umowy oraz odpowiednie przepisy prawa powszechnie obowiązującego, w szczególności ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. - Kodeks Cywilny, ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną, a w stosunku do konsumentów postanowienia ustawy o prawach konsumenta.
3. Regulamin zawierania umowy na odległość obowiązuje od dnia 1 września 2024 r.

