REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG DROGĄ ELEKTRONICZNĄ I UCZESTNICTWA W ZAJĘCIACH Balance – Dawid Kamiński 🧗‍♂️🏊‍♀️

Witaj! Dbamy o przejrzystość i Twoje bezpieczeństwo. Poniższy regulamin został opracowany w duchu Legal Design – jest prosty, czytelny i w pełni precyzyjny prawnie. Spis treści jest interaktywny.

§ 1. SŁOWNICZEK POJĘĆ (DEFINICJE) 📖 2
§ 2. CZEGO I KOGO DOTYCZY REGULAMIN 🤝 3
1. Jakie zasady określa regulamin? 3
2. Kto jest kim w Regulaminie? 3
3. Na co się umawiamy? 3
§ 3. ZAWARCIE UMOWY I ZAPISY NA ZAJĘCIA 📱 4
1. Jak zawrzeć umowę i zapisać się na Zajęcia? 4
2. Gdzie jest System i co w nim jest? 4
3. W jakim momencie dochodzi do zawarcia Umowy? 5
4. Na jaki czas umowa jest zawierana? 5
5. Czy możesz wcześniej zakończyć umowę? 5
6. Czy możesz przetestować Zajęcia? 5
7. Czy my możemy zakończyć umowę wcześniej? 5
8. Co się dzieje po rozwiązaniu umowy? 5
9. Jakie obowiązują zasady zapisów na zajęcia grupowe? 5
10. Jakie są warunki uruchomienia, rozwiązania grupy, oraz jej liczebność? 6
§ 4. CENNIK, PŁATNOŚCI I WSTĘP NA OBIEKTY 💳 6
1. Ile wynoszą opłaty? 6
2. W jaki sposób płacisz? 6
3. Jak otrzymać fakturę? 6
4. Gdzie się odbywają zajęcia i czy wstęp jest dodatkowo płatny? 7
§ 5. ODPOWIEDZIALNOŚĆ 📜 7
1. Jaka jest nasza odpowiedzialność? 7
2. Jaka jest Twoja odpowiedzialność? 8
3. Kto ma jakie Ubezpieczenie? 8
§ 6. ORGANIZACJA ZAJĘĆ - SPÓŹNIENIA, ODWOŁYWANIE I ODRABIANIE ZAJĘĆ ⏰ 8
1. Jak wygląda organizacja zajęć? 8
2. Kto przeprowadza zajęcia? 8
3. Jak ustalamy termin zajęć? 8
4. Kiedy masz prawo do 14-dniowego odstąpienia? 8
5. Co się dzieje w przypadku spóźnień? 9
6. Czy Zajęcia można odrabiać i jakie są tego zasady? 9
7. Jaki jest czas trwania semestrów? 9
8. Co jeśli wystąpią sytuacje szczególne? 9
9. Co jeśli my odwołamy zajęcia? 10
10. Co jeśli Zajęcia nie będą mogły odbyć się w przypadku siły wyższej (np. awarii obiektu)? 10
§ 7. BEZPIECZEŃSTWO, ZDROWIE I SPRZĘT 🛡️ 10
1. Jak zachowujesz się na zajęciach? 10
2. Jaki musi być stan zdrowia uczestnika? 11
3. Jakie zasady obowiązują w związku z użytkowaniem sprzętu? 11

4. Jak przygotować się do zajęć? 11
5. Co musisz wiedzieć i jakich zasad przestrzegać na Zajęciach wspinaczkowych? 11
6. Jakie są konsekwencje łamania regulaminów i poleceń instruktora? 12
§ 8. STREFA WIDOWNI I ZAJĘCIA DLA DZIECI 👶 12
1. Kto może przebywać w strefie ćwiczeń? 12
2. Czy Opiekun może przebywać poza obiektem podczas Zajęć? 12
3. Jak zachowywać się na zajęciach rodzinnych? 12
4. Jakie są procedury przekazywania i odbioru dzieci? 12
5. Co jeśli Opiekun spóźni się po odbiór dziecka? 13
6. Jaka jest procedura w sytuacji braku kontaktu i nieodebrania dziecka? 13
7. Jak dbamy o standardy ochrony małoletnich? 13
§ 9. OCHRONA DANYCH (RODO), WIZERUNEK I PRAWA AUTORSKIE 🎥📷 13
1. Jak i w jakim celu przetwarzamy Twoje dane osobowe? 13
2. Jakie masz prawa odnośnie RODO? 13
3. Jakie są zasady dotyczące rejestrowania wizerunku (foto/wideo)? 14
4. Jakie zasady dotyczą praw autorskich i własności intelektualnej? 14
§ 10. REKLAMACJE, ZMIANA REGULAMINU I POSTANOWIENIA KOŃCOWE ❓ 14
1. Jak możesz zgłosić uwagi lub opinie o zajęciach? 14
2. Jak możesz złożyć reklamację? 14
3. Jak szybko rozpatrzymy reklamację? 15
4. Jakie masz pozasądowe sposoby rozpatrywania reklamacji? 15
5. Kiedy możemy zmienić regulamin i jak to robimy? 15
6. Co się dzieje w sytuacji nadzwyczajnej? 15
7. Jakie przepisy stosuje się w sprawach nieuregulowanych? 15
8. Co potwierdzasz zawierając z nami umowę i akceptując ten Regulamin? 16
9. Kiedy ten Regulamin zaczyna obowiązywać? 16
§ 11. LINKI ORAZ ZAŁĄCZNIKI 🔗 16

§ 1. SŁOWNICZEK POJĘĆ (DEFINICJE) 📖

1. **Karnet / Rezerwacja:** Opłacone prawo do udziału w określonej liczbie Zajęć w danym cyklu lub terminie, wykupione za pośrednictwem Systemu Fitssey.
2. **Przedsiębiorca na prawach konsumenta:** przedsiębiorca dokonujący zakupów w celach związanych z prowadzoną działalnością jednak nieposiadających dla kupującego charakteru zawodowego.
3. **Opiekun / Opiekun Prawny:** Rodzic lub przedstawiciel ustawowy małoletniego Uczestnika.
4. **Organizator / My / Usługodawca:** Firma **Balance – Dawid Kamiński** z siedzibą w Białymstoku (ul. Zachodnia 30/13, 15-345 Białystok), NIP: 5423051409, REGON: 543106784, świadcząca usługi w ramach prowadzonej działalności gospodarczej.
5. **Serwis:** Strona internetowa pod adresem instruktorwspinania.pl wraz ze wszystkimi podstronami.
6. **System:** Internetowy, teleinformatyczny, z panelem klienta system rezerwacyjny Fitssey, służący do: zarządzania grafikiem, rezerwacjami, zapisów na Zajęcia, zakupu Karnetów, obsługi płatności online, odwoływania i odrabiania Zajęć oraz zarządzania kontami klienta i subkontami. System jest udostępniony pod adresem app.fitssey.com/2554023739 i zintegrowany z Serwisem, a dostarczany przez podmiot zewnętrzny.

7. **Uczestnik / Ty / Usługobiorca / Konsument:** Osoba fizyczna bezpośrednio biorąca udział w Zajęciach, posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, osoba prawna lub jednostka organizacyjna korzystająca z Serwisu lub dokonująca zakupu Zajęć, lub rodzic / opiekun prawny działający w imieniu i na rzecz małoletniego podopiecznego.
8. **Zajęcia:** Usługi pozaszkolnych zajęć edukacyjnych, sportowych, rekreacyjnych w formie szkoleń, warsztatów, kursów, lekcji, treningów, sekcji, oraz sesji indywidualnych i grupowych (np. nauki wspinania, pływania, rozluźniania, coachingu) organizowane przez Organizatora, prowadzone przez Organizatora oraz jego pracowników i współpracowników.

§ 2. CZEGO I KOGO DOTYCZY REGULAMIN 🤝

1. Jakie zasady określa regulamin?

1.1. korzystania z Serwisu: instruktorwspinania.pl,
1.2. świadczenia usług drogą elektroniczną,
1.3. dokonywania zapisów na nasze Zajęcia (m.in. naukę wspinania, pływania, coaching, warsztaty, szkolenia, kursy, lekcje i sesje indywidualne itp.) oraz ich zakupu,
1.4. organizacji i przeprowadzania przez nas Zajęć oraz udziału w nich Uczestnika,
1.5. współpracy odnośnie realizowanych przez nas Zajęć, w których bierze udział Uczestnik.

2. Kto jest kim w Regulaminie?

2.1. **My / Organizator / Zleceniobiorca:** Firma **Balance – Dawid Kamiński**, której właścicielem, instruktorem i reprezentantem jest Dawid Kamiński.
- Firma wpisana jest do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej Rzeczypospolitej Polskiej prowadzonej przez Ministra właściwego d.s. gospodarki.
- Firma jest właścicielem strony internetowej instruktorwspinania.pl.
- Adres siedziby: ul. Zachodnia 30/13, 15-345 Białystok
- NIP: 5423051409 | REGON: 543106784
- E-mail: **kontakt@instruktorwspinania.pl** | Tel.: **+48 515 585 311**

2.2. **Ty / Uczestnik / Zleceniodawca:** Osoba zapisująca się lub zapisująca kogoś na Zajęcia, biorąca udział w Zajęciach lub rodzic / opiekun prawny działający w imieniu zapisanego dziecka lub podopiecznego.

3. Na co się umawiamy?

3.1. **Nasze zobowiązania:**

3.1.1. Świadczenie za pośrednictwem Serwisu następujących Usług Elektronicznych:
- Umożliwienie przeglądania treści, oferty i cenników publikowanych w Serwisie;
- Umożliwienie rezerwacji terminów oraz zakupu Zajęć (Karnetów) i udziału w Zajęciach za pośrednictwem zintegrowanego widgetu Fitssey;
- Udostępnienie formularza kontaktowego do przesłania nam wiadomości;
- Wysyłka bezpłatnego Newslettera z informacjami o nowościach i ofertach (za odrębną zgodą);

3.1.2. Zarezerwowanie miejsca na obiekcie (nie dotyczy pływalni),
3.1.3. Profesjonalne przygotowanie oraz bezpieczne i rzetelne przeprowadzenie Zajęć zgodnie z wybranym przez Ciebie wariantem.

Mogą wystąpić przerwy lub błędy w dostępie do Systemu i Serwisu (np. ze względu na prace konserwacyjne lub aktualizacje).

3.2. **Twoje zobowiązania:**

3.2.1. Spełnienie niezbędnych wymagań technicznych:
- posiadanie komputera lub urządzenia multimedialnego z dostępem do Internetu;

- posiadanie (jeśli korzystasz z aplikacji webowej) na ww. standardowego, aktualnego systemu operacyjnego i przeglądarki obsługującej nowoczesne technologie (m.in. **HTML5**, **JavaScript** i **pliki cookies**). Zalecamy, abyś korzystał z najaktualniejszych wersji przeglądarek.
- posiadanie (jeśli korzystasz z aplikacji mobilnej) systemu Android w wersji co najmniej 8.0 (Oreo) lub iOS w wersji co najmniej 12.0;
- posiadanie aktywnego adresu e-mail, aby można było zarejestrować Twoje konto w Systemie.
- posiadanie numeru telefonu komórkowego.

3.3. **Wysyłanie treści tylko zgodnych z prawem** i wymogami prawnymi dotyczącymi usług elektronicznych podczas korzystania z formularzy, rejestracji i komunikacji w Systemie i Serwisie. Prosimy o wysyłanie treści opartych na wzajemnym szacunku, życzliwości i kulturze wypowiedzi – z dbałością o bezpieczną, konstruktywną komunikację wolną od nieuczciwej konkurencji, spamu, obrażania, naruszeń praw osób trzecich, praw autorskich lub dobrych obyczajów.

3.4. **Posiadanie w Systemie aktywnego konta,** ewentualnie założenie subkonta, jeżeli Uczestnikiem jest inna osoba (np. jeżeli Uczestnikiem jest dziecko, zakładasz konto dla siebie, a dla dziecka subkonto). Jest to niezbędne, aby każdy Uczestnik miał zaakceptowany Regulamin, oświadczenie o stanie zdrowia oraz dostęp do historii obecności. Tylko osoby z aktywnym kontem i zaakceptowanym Regulaminem zostaną dopuszczone do Zajęć.

3.5. **Aktywny udział w Zajęciach.**

3.6. **Przestrzeganie zasad** bezpieczeństwa i regulaminów, w tym regulaminów obiektów, na których są prowadzone Zajęcia.

3.7. **Przekazywanie nam informacji** o Twoim (Uczestnika) stanie zdrowia, które mogą być istotne w kwestii bezpiecznego udziału w Zajęciach. Informowanie o kontuzjach/stresie przed Zajęciami lub wykonywanym ćwiczeniem.

3.8. **Terminowa zapłata** za wybrane Zajęcia.

§ 3. ZAWARCIE UMOWY I ZAPISY NA ZAJĘCIA 📱

1. Jak zawrzeć umowę i zapisać się na Zajęcia?

Aby zawrzeć Umowę i wziąć udział w Zajęciach, musisz:

1.1. **założyć konto** w Systemie, zapisać się na Zajęcia i opłacić je. Po opłaceniu **otrzymasz e-mail z potwierdzeniem zakupu** (potwierdzenie zawarcia Umowy);

> **Tutaj znajdziesz film instruktażowy, jak to zrobić.**
> https://youtu.be/NqGZx4X7MLI?si=0re2Jjy8BgUqMihv

1.2. **zaakceptować** niniejszy Regulamin oraz Politykę Prywatności;

1.3. **złożyć oświadczenia** o braku przeciwwskazań zdrowotnych do udziału w wybranych Zajęciach;

1.4. w przypadku Uczestnika Małoletniego (dziecka) jako Opiekun**: wyrazić zgodę na jego udział w Zajęciach**, ewentualnie wyrazić zgodę na samodzielny powrót z Zajęć lub wskazać inną osobę uprawnioną do odbioru z Zajęć.

1.5.

W przypadku trudności z powyższym procesem prosimy o kontakt.

2. Gdzie jest System i co w nim jest?

2.1. System jest dostępny pod adresem app.fitssey.com/2554023739 oraz poprzez naszą stronę główną instruktorwspinania.pl lub Aplikację (szukaj: Balance - Dawid Kaminski).

2.2. W Systemie znajdziesz też następujące informacje:

2.2.1. czas trwania Umowy (ważność Karnetu),

2.2.2. liczba i czas trwania Zajęć,

2.2.3. cena Karnetu,

2.2.4. rodzaje Zajęć i Karnetów,

2.2.5. harmonogram Zajęć.

3. W jakim momencie dochodzi do zawarcia Umowy?

Do zawarcia Umowy o świadczenie usług dochodzi między nami z chwilą sfinalizowania rezerwacji w Systemie, dokonaniu opłaty oraz zaakceptowania niniejszego Regulaminu:

a. dla płatności przez bramkę płatniczą – w momencie kliknięcia „Kup teraz" oraz skutecznego zakończenia płatności (brak finalizacji płatności oznacza, że do zakupu nie dochodzi).

b. dla płatności: BLIK, przelew tradycyjny – w momencie kliknięcia przycisku „Kup teraz" oraz zaksięgowania opłaty na naszym koncie.

4. Na jaki czas umowa jest zawierana?

Umowa zostaje zawarta na czas trwania Karnetu, chyba że umówimy się inaczej.

5. Czy możesz wcześniej zakończyć umowę?

TAK, w razie jednej z poniższych sytuacji:

5.1. działania siły wyższej;

5.2. braku dostępu do obiektu z przyczyn leżących po stronie jego zarządcy.

5.3. zmiany Regulaminu.

6. Czy możesz przetestować Zajęcia?

TAK. Jeśli nigdy wcześniej nie byłeś u nas na danym rodzaju Zajęć, możesz sprawdzić, czy wybrane Zajęcia są dla Ciebie, korzystając z Zajęć testowych.

7. Czy my możemy zakończyć umowę wcześniej?

TAK, możemy zakończyć Umowę z ważnych przyczyn wskazanych w Regulaminie, a zwłaszcza łamania postanowień regulaminów czy braku zapłaty za Zajęcia. Zanim wypowiemy Umowę, wezwiemy do zaprzestania danego naruszenia i/lub wyznaczymy termin do naprawy naruszenia.

Wypowiedzenie składamy Ci w formie pisemnej lub dokumentowej (np. w formie wiadomości e-mail wysłanej na adres e-mail podany w trakcie rejestracji w Serwisie).

8. Co się dzieje po rozwiązaniu umowy?

Kiedy kończymy współpracę, rozliczamy wniesione opłaty.

8.1. W przypadku nadpłaty zwracamy Ci ją nie później niż 14 dni od dnia rozwiązania Umowy. Dokonujemy zwrotu płatności przy użyciu tej samej formy płatności, którą stosowałeś przy opłacie, chyba że wyraźnie poinformujesz nas o zgodzie na inną formę zwrotu.

8.2. W przypadku niedopłaty, wyrównujesz ją nie później niż 14 dni od dnia wezwania. Chcemy, by nasza współpraca była satysfakcjonująca dla każdej ze Stron i porozumiewać się bez pomocy prawnej. Jeśli jednak nie otrzymamy płatności w terminie, możemy wysłać do Ciebie oficjalne pismo lub skierować sprawę na drogę sądową.

9. Jakie obowiązują zasady zapisów na zajęcia grupowe?

9.1. **Nowi Klienci:** Zapisy na Zajęcia otwieramy najwcześniej na miesiąc (lub tydzień w wybranych opcjach) przed ich rozpoczęciem.

9.2. **Stali Klienci:** Doceniamy regularną współpracę, dlatego w trosce o Twój komfort, jako stałemu klientowi dajemy pierwszeństwo rezerwacji i gwarancję stałego miejsca w wybranej grupie na kolejny kurs. Aby zachować ciągłość treningów i to samo pasmo godzinowe podczas kontynuacji nauki na kursach cyklicznych: miesięcznych, semestralnych (PROGRES, MASTER), masz pierwszeństwo zachowania miejsca w swojej grupie na kolejny cykl. Warunkiem jest opłacenie karnetu **najpóźniej do 23. dnia bieżącego miesiąca**. Od 24. dnia nieopłacone miejsca trafiają do otwartej sprzedaży.

9.3. **Lista Rezerwowa:** Jeśli limit miejsc w wybranej grupie został wyczerpany, System umożliwia wpisanie Cię na listę rezerwową. W przypadku zwolnienia miejsca, System automatycznie powiadomi Cię według kolejności zgłoszenia.

10. Jakie są warunki uruchomienia, rozwiązania grupy, oraz jej liczebność?

10.1. **Próg startowy:** Grupa (standardowo do 6 osób) rusza, gdy na Zajęcia zapiszą się i opłacą je minimum **2 osoby**. Dla odrobienia zajęć grupa wyjątkowo może liczyć do 7 osób.

10.2. **Rozwiązanie grupy:** Jeśli grupa nie zbierze się w ciągu 14 dni od zapisu lub w grupie spadnie liczba uczestników, możemy zlikwidować tę grupę i zaproponować Ci przejście do innej grupy lub zamianę na Zajęcia indywidualne (wyrównując opłatę za Zajęcia), zawiesić Zajęcia do czasu pojawienia się nowych uczestników lub zwrócić Ci pieniądze.

§ 4. CENNIK, PŁATNOŚCI I WSTĘP NA OBIEKTY 💳

1. Ile wynoszą opłaty?

1.1. Aktualne ceny i rodzaje Karnetów zawiera Załącznik nr 1 (Cennik). Aktualny Cennik publikowany jest bezpośrednio w Systemie oraz Serwisie.

1.2. Podane ceny zazwyczaj obowiązują do końca umowy (Karnetu). Możemy zmienić cenę w związku ze zmianami niezależnymi od nas (np. podwyżka ze strony obiektu partnerskiego). W takiej sytuacji będziesz musiał dopłacić lub jeżeli nie zaakceptujesz podwyżki to możesz rozwiązać umowę.

2. W jaki sposób płacisz?

2.1. Zajęcia **opłacasz z góry**, najpóźniej w dniu pierwszych Zajęć.

2.2. Tylko opłacenie Zajęć gwarantuje miejsce na Zajęciach.

2.3. Ceny podane w Serwisie i Systemie są cenami brutto podanymi w złotych polskich (PLN).

2.4. Świadczone przez nas usługi podlegają podmiotowemu zwolnieniu z **VAT**, w związku z czym nie przysługuje prawo do odliczenia VAT od opłaconego przez Ciebie wynagrodzenia.

2.5. **Przejrzystość cenowa (Dyrektywa Omnibus):** W przypadku wprowadzenia promocji lub obniżki ceny wskażemy w Systemie najniższą cenę danej usługi, która obowiązywała w okresie 30 dni przed wprowadzeniem obniżki.

2.6. **Płacisz tylko elektronicznie poprzez:**

2.6.1. **Szybkie płatności w Systemie:** transakcje realizujemy z linków do płatności (bramka płatnicza imoje, ING Pay obsługiwana przez ING Bank Śląski S.A.) lub

2.6.2. **Płatność alternatywną (w przypadku awarii Systemu):**

- BLIK na numer **+48 515 585 311** lub
- przelew na konto bankowe: **nr konta: 53 1050 1823 1000 0090 8600 1642**.

W tytule przelewu podaj: *Imię i Nazwisko Uczestnika, nazwa Karnetu, rodzaj i termin Zajęć (np. Jan Kowalski, TEST GRUP, nauka wspinania, maj czwartki 17:30).*

3. Jak otrzymać fakturę?

3.1. Wyślij prośbę na adres e-mail: **faktury@instruktorwspinania.pl** (nie później niż 3 miesiące od końca miesiąca, w którym dokonałeś zakupu).

3.2. W przypadku firm prosimy o wiadomość przed dokonaniem zakupu. Fakturę wystawimy do 15 dni od zgłoszenia prośby.

3.3. W wiadomości podaj:

- dane nabywcy do faktury (imię i nazwisko lub nazwę firmy, jeśli jesteś przedsiębiorcą);
- NIP (jeśli jesteś przedsiębiorcą);
- nazwę usługi, którą wykupiłeś.

4. Gdzie się odbywają zajęcia i czy wstęp jest dodatkowo płatny?

4.1. Miejsce prowadzenia danych Zajęć znajdziesz w Systemie i Serwisie. Nasze bazy szkoleniowe (obiektach partnerskich), to m.in.: ścianki wspinaczkowe w:

4.1.1. **Balder** (Artyleryjska 7, Białystok)**,**

4.1.2. **Dom Studenta Nr 1 UMB** (Akademicka 3, Białystok),

4.1.3. **Szkoła Podstawowa Sióstr Misjonarek Świętej Rodziny** (Adama Mickiewicza 43, Białystok)

4.1.4. sale: **Fundacja Nie wszystko Na Raz** **(Stanisława Dubois 5/lok. 4, Białystok),**

4.1.5. **Pływalnia Rodzinna** (Stroma 1A, Białystok)

4.1.6. wybrane rejony skalne i inne.

4.2. Jeśli dostrzeżesz usterki na obiekcie, niezwłocznie zgłoś je nam, abyśmy mogli podjąć odpowiednie działania w celu ich usunięcia.

4.3. Mamy prawo zmienić i podać alternatywne miejsce prowadzenia Zajęć najpóźniej na 24 godziny przed ich rozpoczęciem.

4.4. Zazwyczaj wejściówka na obiekt jest wliczona w Karnet na Zajęcia i obejmuje **wyłącznie czas trwania Zajęć**. Po zakończeniu Zajęć należy niezwłocznie opuścić strefę płatną (matę / ścianę / obiekt). Pozostanie w celu samodzielnego przebywania na obiekcie wymaga osobnej opłaty u zarządcy obiektu.

4.5. **Wyjątek: Pływalnia:** Bilet wstępu na basen kupujesz samodzielnie w kasie pływalni lub online na jej stronie internetowej (instruktor również opłaca swój wstęp samodzielnie). Po zajęciach możesz pozostać na obiekcie zgodnie z regulaminem basenu. O innych ewentualnych wyjątkach zostaniesz poinformowany w opisie danego Karnetu w Systemie.

§ 5. ODPOWIEDZIALNOŚĆ 📜

1. Jaka jest nasza odpowiedzialność?

1.1. **Ramy czasowe:** Nasza opieka i odpowiedzialność za bezpieczeństwo Uczestnika rozpoczyna się w momencie zbiórki na początku zajęć, a **kończy się bezwzględnie z chwilą ich zakończenia (pożegnania) przez instruktora**. W przypadku Uczestnika małoletniego, który nie może wracać sam do domu odpowiadamy od rozpoczęcia zajęć do momentu odbioru go przez Opiekuna.

1.2. **Odpowiadamy za:** prawidłowy, zgodny ze sztuką i wiedzą przebieg Zajęć oraz stan udostępnianego sprzętu. Dokładamy wszelkich starań, aby Zajęcia były prowadzone atrakcyjnie i bezpiecznie. Ponosimy odpowiedzialność za szkody wyrządzone z naszej winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa (zgodnie z Kodeksem Cywilnym).

1.3. W przypadku wystąpienia zdarzenia wyłącznie z Twojej (Uczestnika) winy (np. wynikającego z Twoich własnych błędów popełnionych wbrew instrukcjom i nieprzestrzegania regulaminów) lub siły wyższej za takie zdarzenie odpowiada wyłącznie Uczestnik.

2. Jaka jest Twoja odpowiedzialność?

Jako Uczestnik (a w przypadku gdy Uczestnikiem jest osoba niepełnoletnia – jej Opiekun) ponosisz wyłączną odpowiedzialność materialną za szkody na sprzęcie, obiekcie lub na innych osobach wyrządzone na skutek umyślnego dewastowania, agresji, niezastosowania się do regulaminów lub bezpośredniego złamania poleceń instruktora itp. Ponosisz odpowiedzialność za zgubione lub pozostawione swoje rzeczy na obiektach.

3. Kto ma jakie Ubezpieczenie?

3.1. Posiadamy ubezpieczenie Odpowiedzialności Cywilnej (OC) z tytułu prowadzenia Zajęć ruchowych.

3.2. W przypadku udziału w zajęciach ruchowych powinieneś nabyć Ubezpieczenie NNW (Następstw Nieszczęśliwych Wypadków) adekwatne do wybranego rodzaju Zajęć.

§ 6. ORGANIZACJA ZAJĘĆ - SPÓŹNIENIA, ODWOŁYWANIE I ODRABIANIE ZAJĘĆ ⏰

1. Jak wygląda organizacja zajęć?

1.1. Zajęcia odbywają się w grupach otwartych (nowi Uczestnicy mogą dołączyć do Zajęć bez zgody pozostałych uczestników) lub

1.2. prywatnych (zamkniętych – na zamówienie; na Zajęciach jesteś tylko Ty i/lub Twoi najbliżsi – osoby z zewnątrz nie mogą dołączyć do tych Zajęć bez Twojej zgody).

2. Kto przeprowadza zajęcia?

2.1. Zajęcia prowadzę zazwyczaj ja (Dawid Kamiński) lub inny instruktor / coach, który posiada kwalifikacje do przeprowadzenia Zajęć. Zazwyczaj ta sama osoba prowadzi Zajęcia przez cały czas trwania Umowy.

2.2. W przypadku braku możliwości osobistego prowadzenia Zajęć przez wyznaczonego instruktora z ważnych przyczyn losowych (np. choroba) wyznaczymy innego wykwalifikowanego instruktora na zastępstwo. Zmiana osoby prowadzącej nie stanowi podstawy do rezygnacji z Zajęć ani żądania zwrotu środków.

3. Jak ustalamy termin zajęć?

3.1. Zajęcia przeprowadzamy zgodnie z Harmonogramem przedstawionym na stronie internetowej instruktorwspinania.pl lub w Systemie.

3.2. Harmonogram ustalamy:

- dla zajęć grupowych – nie później niż przed ich rozpoczęciem;
- dla zajęć prywatnych – indywidualnie, co potwierdzamy przez e-mail, SMS lub System.

4. Kiedy masz prawo do 14-dniowego odstąpienia?

4.1. Zgodnie z art. 38 pkt 12 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta, prawo odstąpienia od umowy zawartej na odległość **nie przysługuje Ci**, kiedy kupujesz standardowe Karnety, ponieważ korzystasz z usługi związanej z działalnością sportową, rozrywkową, rekreacyjną lub edukacyjną, dla której w umowie oznaczyliśmy dzień lub okres jej świadczenia (rezerwacja w Systemie blokuje miejsce w konkretnym terminie).

4.2. W przypadku zakupu usług bez określonego terminu (np. voucher podarunkowy) 14-dniowe prawo zwrotu obowiązuje. Przedsiębiorcy na prawach konsumenta przysługują analogiczne prawo do 14-dniowego odstąpienia od umowy.

5. Co się dzieje w przypadku spóźnień?

5.1. Dbamy o punktualność. Przyjdź na obiekt na co najmniej 5 minut przed rozpoczęciem Zajęć, aby na spokojnie się do nich przygotować.

5.2. Spóźnienie Uczestnika nie przedłuża Zajęć.

5.3. W przypadku spóźnienia instruktora, Zajęcia zostaną odpowiednio wydłużone lub zaoferujemy inną rekompensatę.

6. Czy Zajęcia można odrabiać i jakie są tego zasady?

6.1. Postaramy się stworzyć możliwość odrobienia Zajęć.

6.2. Na Twoją prośbę postaramy się w miarę możliwości wyznaczyć termin odrobienia, a Ty potwierdzisz jak najszybciej swoją obecność w zaproponowanym terminie.

6.3. Jednocześnie nie gwarantujemy możliwości odrobienia Zajęć.

6.4. **Limit odrabiania:** Przysługuje Ci prawo do odrobienia maksymalnie **1 nieobecności w danym miesiącu kalendarzowym**.

6.5. **Zgłoszenie min. 24h:** Aby skorzystać z prawa do odrobienia, zgłoś nieobecność z wyprzedzeniem co najmniej 24 godzin przed Zajęciami. Twoje zgłoszenie automatycznie zwalnia miejsce w grafiku.

6.6. **Zgłoszenie nieobecności poniżej 24 godzin lub brak zgłoszenia** powodują, że Zajęcia przepadają bez prawa do odrobienia i bez zwrotu środków (wynika to z rezerwacji wyłącznego miejsca).

6.7. **Odrabianie z góry:** Wiesz o planowanym wyjeździe itp.? Możesz odrobić Zajęcia jeszcze przed datą faktycznej nieobecności!

6.8. **Zastępstwo za Ciebie:** Wyznaczona przez Ciebie osoba może skorzystać z Zajęć w przypadku Twojej nieobecności! Zgłoś nam to SMS-em lub e-mailem na min. godzinę przed Zajęciami. Zastępca akceptuje regulaminy i oświadczenia tak jak Uczestnik.

6.9. **Odrabianie z innymi:** Zgłoszoną nieobecność możesz odrobić w innej aktywnej grupie w terminie **do końca kolejnego miesiąca kalendarzowego** (jednak nie później niż do końca danego semestru).

6.10. **Zasady tylko dla zajęć prywatnych:**

6.10.1. Możemy Ci wydłużyć inne kolejne Zajęcia. lub zaproponować Ci inny termin.

6.10.2. W przypadku nieobecności jednej z osób korzystających z Karnetów wieloosobowych (np. zajęcia rodzinne) osoba ta będzie mogła dołączyć do Zajęć grupowych (nie będzie wyznaczonego dodatkowego terminu). Tylko w przypadku nieobecności wszystkich Uczestników tego Karnetu możemy wyznaczyć nowy termin.

7. Jaki jest czas trwania semestrów?

7.1. **Semestr I (zimowy):** od połowy września do końca pierwszego tygodnia ferii zimowych w województwie podlaskim.

7.2. **Semestr II (letni):** od pierwszego tygodnia lutego do ostatniej niedzieli czerwca.

8. Co jeśli wystąpią sytuacje szczególne?

8.1. Poinformuj nas niezwłocznie o ważnych przyczynach losowych (np. długotrwała choroba) jak najwcześniej, abyśmy mogli zaproponować odpowiednie rozwiązanie dla tej sytuacji (np. przesunąć Karnet).

8.2. W przypadku nieobecności z ważnych przyczyn losowych, kiedy nie miałeś możliwości poinformować nas o tym i nie możesz odrobić Zajęć ze względu na swój stan, poinformuj nas do 5 dni od zakończenia tej sytuacji (dołączając dowody, np. zaświadczenie lekarskie do wglądu). Jeśli przedstawiona sytuacja będzie obiektywnie uzasadniona, **Zwrócimy część opłaty** pomniejszoną o bezpośrednie, obiektywnie poniesione koszty rezerwacji obiektu i przygotowania Zajęć . W takiej sytuacji ustalimy warunki zakończenia Umowy.

9. Co jeśli my odwołamy zajęcia?

9.1. Poinformujemy Cię niezwłocznie poprzez System / SMS / e-mail. W takiej sytuacji Zajęcia nigdy nie przepadają!

9.2. Zaproponujemy Ci jedno z poniższych rozwiązań: termin zastępczy, odrobienie w innej grupie, innego instruktora lub pełny zwrot opłaty / odliczenie od kolejnego Karnetu.

9.3. Jeśli powiadomimy Cię na mniej niż 24h przed Zajęciami lub tego nie zrobimy, to Ty wybierasz formę rekompensaty!

9.4. Zwrot środków nastąpi do 14 dni od zgłoszenia o ich zwrot.

10. Co jeśli Zajęcia nie będą mogły odbyć się w przypadku siły wyższej (np. awarii obiektu)?

10.1. Poinformujemy Cię o tym tak szybko, jak to możliwe, i wspólnie ustalimy rozwiązanie.

10.2. W przypadku odwołania Zajęć z przyczyn siły wyższej nasza odpowiedzialność ogranicza się do zaoferowania terminu zastępczego lub zwrotu równowartości opłaconych Zajęć.

§ 7. BEZPIECZEŃSTWO, ZDROWIE I SPRZĘT 🛡️

1. Jak zachowujesz się na zajęciach?

1.1. Znasz i przestrzegasz zasady:

1.1.1. udziału w Zajęciach (niniejszego Regulaminu);

1.1.2. obowiązujące na obiekcie partnerskim: jesteś (a w przypadku osób nieletnich – jest Twój podopieczny) zobowiązany do zapoznania się i przestrzegania wewnętrznych regulaminów porządkowych obiektów, instrukcji przeciwpożarowych i zasad BHP;

1.1.3. społecznie przyjęte normy zachowania;

1.1.4. niezakłócania pracy instruktora, obsługi i innych Uczestników Zajęć.

1.2. O najważniejszych zasadach informujemy na Zajęciach. Prosimy, abyś Ty jako Opiekun także przypomniał je sobie i małoletniemu Uczestnikowi.

1.3. Podczas Zajęć jesteś **trzeźwy i skupiony** – obowiązuje bezwzględny zakaz przebywania pod wpływem alkoholu, środków odurzających lub leków obniżających sprawność psychoruchową. Unikasz wykonywania czynności niezwiązanych z Zajęciami i jesteś skupiony na tym, co się dzieje na Zajęciach, poleceniach instruktora oraz na zadaniu.

1.4. **Przemoc jest zabroniona!** Nie możesz stosować jakiejkolwiek formy przemocy ani agresji (wyzwiska, wyśmiewanie, obrażanie, popychanie, dotykanie bez zgody itp.) wobec innych. Incydenty przemocy zgłoś instruktorowi lub Organizatorowi.

1.5. **Wchodzisz tylko za zgodą:** Na obszar ćwiczeń (matę, ścianę, do wody itp.) wchodzisz wyłącznie za wskazaniem instruktora.

1.6. **Polecenia instruktora:** Instruktor odpowiada za zdrowie i życie całej grupy, dlatego jego polecenia dotyczące organizacji, przebiegu i bezpieczeństwa Zajęć są bezwzględnie wiążące, co oznacza, że masz obowiązek stosowania się do jego poleceń, instrukcji i uwag. W przypadku gdy nie wykonujesz poleceń lub łamiesz Regulamin, możemy ograniczyć Ci korzystanie z Zajęć lub usunąć Cię z nich. W przypadku gdy sytuacja będzie się powtarzać, rozwiążemy z Tobą Umowę ze skutkiem natychmiastowym i zatrzymamy opłatę do pokrycia realnie poniesionych przez nas kosztów Zajęć i żądać odszkodowania (naprawienia szkody) za wcześniejsze zerwanie Umowy (w szczególności z tytułu braku możliwości obsadzenia zwolnionego miejsca w grupie o ograniczonym limicie osób w trakcie trwania miesiąca lub semestru)

1.7. **Prawo odmowy:** Masz prawo odmówić wykonywania ćwiczeń, których nie akceptujesz (np. są zbyt obciążające fizycznie lub psychicznie).

2. Jaki musi być stan zdrowia uczestnika?

2.1. Wymagamy oświadczenia, że Uczestnik nie posiada żadnych przeciwwskazań zdrowotnych do udziału w Zajęciach.

2.2. Jeśli masz informacje o sobie (Uczestniku), które powinniśmy znać w kontekście udziału w Zajęciach, przekaż je nam. Informuj instruktora o kontuzjach, gorszym samopoczuciu lub stresie przed każdym treningiem.

3. Jakie zasady obowiązują w związku z użytkowaniem sprzętu?

3.1. Zapewniamy atestowany sprzęt spełniający normy bezpieczeństwa.

3.2. Dbasz o powierzony sprzęt i używasz go zgodnie z jego przeznaczeniem.

3.3. Jeśli go zgubisz lub zniszczysz, zwrócisz nam taki sam lub o wyższych parametrach.

3.4. Korzystanie z własnego sprzętu wymaga akceptacji instruktora (musi posiadać ważne atesty i brak uszkodzeń).

3.5. Brak zgody na używanie własnego sprzętu wynika wyłącznie z troski o bezpieczeństwo uczestników oraz braku wymaganych atestów lub norm i nie stanowi podstawy do roszczeń finansowych z Twojej strony.

3.6. Odpowiadasz za stan swojego sprzętu i korzystanie z niego. Zapoznałeś się z instrukcją obsługi i wiesz, jak korzystać ze swojego sprzętu. Możesz liczyć na naszą pomoc co do zakupu nowego sprzętu i jego obsługi.

4. Jak przygotować się do zajęć?

4.1. w domu:

4.1.1. Na Zajęcia przyjdź w czystym, zmienionym obuwiu adekwatnym do aktywności oraz stroju niekrępującym ruchów.

4.1.2. Zabierz na Zajęcia wodę do picia i dbaj o nawodnienie.

4.2. w szatni:

4.2.1. Zdejmij **biżuterię** (pierścionki, zegarki, łańcuszki), **opróżnij kieszenie**, **upnij włosy** na krótko (np. w kok).

4.2.2. **Urządzenia mobilne:** wycisz i zostaw w wyznaczonym miejscu (szatnia, wyznaczona półka) – obowiązuje zakaz używania telefonów podczas ćwiczeń.

4.3. po zajęciach:

4.3.1. Pozostaw po sobie porządek i pomóż instruktorowi w uprzątnięciu wspólnej przestrzeni.

5. Co musisz wiedzieć i jakich zasad przestrzegać na Zajęciach wspinaczkowych?

5.1. Zapewniamy najwyższe standardy asekuracji, sprzętu, metodyki i bezpieczeństwa.

5.2. Akceptując ten Regulamin, przyjmujesz do wiadomości, że **wspinanie jest aktywnością o podwyższonym ryzyku**. Mimo zachowania najwyższych standardów asekuracji nie można całkowicie wykluczyć ryzyka kontuzji. Podejmujesz aktywność i akceptujesz to ryzyko.

5.3. **Przebywasz zawsze poza strefą lądowania!:** Nie możesz przebywać bezpośrednio pod osobą wspinającą się ani bujać się na linach.

5.4. Osoba dorosła może asekurować dziecko na linie wyłącznie po przejściu instruktażu wstępnego z technik asekuracji i po uzyskaniu każdorazowej zgody instruktora.

5.5. Dziecko nie może asekurować osób dorosłych. Wspinaczka dorosłego odbywa się wyłącznie przy asekuracji prowadzonej przez instruktora lub z wykorzystaniem certyfikowanych urządzeń autoasekuracyjnych.

6. Jakie są konsekwencje łamania regulaminów i poleceń instruktora?

6.1. Możemy nie dopuścić Uczestnika do Zajęć lub usunąć go z grupy bez prawa do zwrotu opłaty, jeżeli nie stosuje się on do zasad bezpieczeństwa i organizacyjnych lub stwarza zagrożenie dla siebie i innych.

§ 8. STREFA WIDOWNI I ZAJĘCIA DLA DZIECI 👶

1. Kto może przebywać w strefie ćwiczeń?

1.1. W strefie ćwiczeń przebywają wyłącznie Uczestnicy. Zajęcia wymagają 100% koncentracji oraz budowania zaufania między Uczestnikiem a instruktorem.

1.2. Opiekunowie oraz osoby towarzyszące, które chcą być na obiekcie, przebywają wyłącznie w strefie widowni. Dzieci poniżej 7 lat przebywają na widowni pod nadzorem Opiekuna i na jego odpowiedzialność.

1.3. **Wyjątki adaptacyjne:** na pierwsze Zajęcia dopuszczamy obecność Opiekuna w wyznaczonym miejscu.

1.4. **Trening otwarty** organizujemy raz w semestrze, podczas którego z bezpiecznej perspektywy zobaczysz postępy i technikę swojego dziecka.

2. Czy Opiekun może przebywać poza obiektem podczas Zajęć?

2.1. Tak, możesz przebywać poza obiektem podczas Zajęć (np. załatwić własne sprawy, zakupy czy pracę) – sprawujemy pełną opiekę wychowawczo- szkoleniową!

2.2. Jeżeli decydujesz się opuścić teren obiektu, masz obowiązek posiadać przy sobie aktywny telefon komórkowy z włączonym dźwiękiem (pod numerem zarejestrowanym w profilu w Systemie), abyśmy (np. w razie nagłego pogorszenia samopoczucia dziecka) mogli natychmiast się z Tobą skontaktować.

3. Jak zachowywać się na zajęciach rodzinnych?

Nadzór rodzicielski: na zajęciach rodzinnych przebywasz stale z dzieckiem w strefie ćwiczeń i odpowiadasz za bezpośredni nadzór nad jego zachowaniem. My odpowiadamy za instruktaż techniczny oraz sprzęt.

4. Jakie są procedury przekazywania i odbioru dzieci?

4.1. **„Przekazanie z rąk do rąk”**: Jako Opiekun odbierasz dziecko osobiście w miejscu, w którym zostawiłeś je na początku Zajęć (w miejscu zbiórki), bezpośrednio od instruktora.

4.2. **Dzieci poniżej 7 lat:** Odbierasz osobiście lub upoważniasz do tego pisemnie inne osoby. Brak możliwości samodzielnego powrotu.

4.3. **Dzieci 7–18 lat:** Mogą wracać samodzielnie tylko za Twoją zgodą / oświadczeniem wysłane na kontakt@instruktorwspinania.pl. W przypadku braku oświadczenia dziecko musi zostać odebrane jak wyżej.

4.4. **Upoważnienia osób trzecich:** Wydanie dziecka innej osobie niż Opiekun następuje wyłącznie na podstawie:

- uprzedniego wskazania danych tej osoby w profilu dziecka w **Systemie** lub
- zgłoszenia wiadomością **SMS przesłaną z numeru telefonu Opiekuna** zarejestrowanego w Systemie na numer instruktora (+48 515 585 311).

4.5. Osoba upoważniona ma obowiązek na wezwanie instruktora okazać dokument tożsamości. W razie braku możliwości weryfikacji dziecko nie zostanie wydane.

5. Co jeśli Opiekun spóźni się po odbiór dziecka?

5.1. Wolność spędzenia czasu poza obiektem łączy się z Twoim **obowiązkiem punktualnego powrotu** po dziecko. Twoja obecność przy strefie wyjścia jest wymagana dokładnie o godzinie zakończenia zajęć. *Pamiętaj, by punktualnie odebrać swojego Podopiecznego!*

5.2. **Dopuszczamy** do 10 minut spóźnienia Opiekuna. **Powyżej 10 minut spóźnienia** (w przypadku braku pisemnej zgody / oświadczenia na samodzielny powrót dziecka z Zajęć), instruktor kontynuuje opiekę nad dzieckiem.Obciążymy Cię faktycznie poniesionymi kosztami dodatkowej opieki (np. stawką godzinową instruktora). Opłatę regulujesz elektronicznie przy odbiorze lub dopiszemy ją jako wymagalne zobowiązanie w Twoim profilu rodzica w Systemie.

6. Jaka jest procedura w sytuacji braku kontaktu i nieodebrania dziecka?

W przypadku braku możliwości nawiązania kontaktu z Opiekunem i braku odbioru dziecka po upływie 60 minut od zakończenia Zajęć, mamy obowiązek i prawo powiadomić właściwe służby (Policję) w celu zabezpieczenia oraz przekazania opieki nad dzieckiem.

7. Jak dbamy o standardy ochrony małoletnich?

7.1. W trosce o dobrostan dzieci i małoletnich Uczestników działamy w oparciu o Standardy Ochrony Małoletnich (SOM) (ustawa „Lex Kamila”). Dbamy o pełne bezpieczeństwo fizyczne i psychiczne dzieci, przeciwdziałamy zagrożeniom przemocą i przestępczością na tle seksualnym oraz chronimy małoletnich.

7.2. Cały personel prowadzący Zajęcia z dziećmi podlega obowiązkowej weryfikacji w Rejestrze Sprawców Przestępstw na Tle Seksualnym (RSPTS) oraz przedkłada zaświadczenie z Krajowego Rejestru Karnego (KRK).

7.3. Pełna wersja Standardów Ochrony Małoletnich oraz wersja skrócona (przeznaczona bezpośrednio dla dzieci) są udostępnione w Serwisie oraz w miejscu prowadzenia Zajęć.

§ 9. OCHRONA DANYCH (RODO), WIZERUNEK I PRAWA AUTORSKIE 📽️📷

1. Jak i w jakim celu przetwarzamy Twoje dane osobowe?

1.1. **Administratorem danych** osobowych Klientów i Uczestników jest Balance – Dawid Kamiński.

1.2. **Podstawy przetwarzania danych:** Dane kontaktowe i identyfikacyjne: realizacja Umowy.

1.3. **Dane o zdrowiu:** Oświadczenie o braku przeciwwskazań zdrowotnych Uczestnika **jest niezbędne do udziału w Zajęciach, a** przetwarzamy je na podstawie Twojej, dobrowolnej zgody (art. 9 ust. 2 lit. a RODO) w celu zapewnienia bezpieczeństwa podczas Zajęć.

1.4. **RODO i profilowanie:** Dane osobowe przetwarzamy zgodnie z naszą Polityką Prywatności. Serwis nie korzysta z profilowania.

2. Jakie masz prawa odnośnie RODO?

Masz prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego zajmującego się ochroną danych osobowych, którym jest Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych.

3. Jakie są zasady dotyczące rejestrowania wizerunku (foto/wideo)?

3.1. Abyś mógł robić zdjęcia i nagrania podczas Zajęć, **potrzebujesz zgody** instruktora. Bezwzględnie NIE możesz **dokumentować wizerunku innych Uczestników Zajęć** (w szczególności dzieci) bez wyraźnej wiedzy i zgody ich samych lub ich Opiekunów.

3.2. Jeśli chcesz publikować w Internecie materiały zarejestrowane podczas Zajęć, pokaż je instruktorowi i zapytaj o zgodę na publikację. Publikujesz materiały? Oznacza nas.

3.3. W szatniach i toaletach obowiązuje zakaz wyciągania aparatów i telefonów.

3.4. Zgoda na publikację przez nas Twojego wizerunku jest dobrowolna. W każdym momencie możesz ją wyrazić lub wycofać w Systemie.

3.5. Podczas Zajęć możemy robić zdjęcia i wideo na potrzeby promocyjne. Przed utrwaleniem Zajęć poinformujemy Cię o tym. W przypadku braku zgody ukryjemy Twoją twarz lub unikniemy nagrywania. Materiały możemy umieszczać w Serwisie, Systemie, wizytówce google, materiałach drukowanych lub naszych social mediach (FB, IG, YT)

3.6. Na większości obiektów partnerski jest stosowany monitoring wizyjny należący do właścicieli obiektu.

4. Jakie zasady dotyczą praw autorskich i własności intelektualnej?

4.1. **Programy, metodyka i materiały szkoleniowe:** stanowią naszą własność intelektualną i podlegają ochronie prawnej.

4.2. **Kopiowanie i Rejestracja Zajęć:** nie możesz bez naszej pisemnej zgody nagrywać, fotografować ani rozpowszechniać przebiegu Zajęć.

4.3. **Materiały szkoleniowe:** wszelkie otrzymane materiały przeznaczone są wyłącznie do Twojego osobistego użytku.

4.4. **Komercyjne wykorzystywanie:** Masz zakaz udostępniania materiałów osobom trzecim, ich rozpowszechniania, odprzedaży ani wykorzystywania naszych metod do prowadzenia własnej działalności konkurencyjnej bez nasze pisemnej zgodyj.

4.5. **Konsekwencje naruszeń:** Jeżeli złamiesz powyższe postanowienia, rozwiążemy z Tobą Umowę, dokonamy zwrotu opłaty za niewykorzystane Zajęcia. Potrącimy udokumentowane koszty i straty wynikające z wcześniejszego rozwiązania Umowy. Będziemy też dochodzić roszczeń odszkodowawczych na zasadach ustawy o prawie autorskim i pokrewnych.

§ 10. REKLAMACJE, ZMIANA REGULAMINU I POSTANOWIENIA KOŃCOWE ❓

1. Jak możesz zgłosić uwagi lub opinie o zajęciach?

Chcemy się rozwijać i reagować w miarę możliwości na Twoje potrzeby, aby uniknąć reklamacji. Poinformuj nas jak najwcześniej o swoich uwagach i obiekcjach co do prowadzenia czy organizacji Zajęć, nawet jeśli mogłyby być dla nas niemiłe, bo to jedyna droga, abyśmy mogli coś zmienić na lepsze. Będziemy wdzięczni za wszelkie wskazówki, pomysły i spostrzeżenia dotyczące usprawnienia i uprzyjemnienia Zajęć.

2. Jak możesz złożyć reklamację?

2.1. **Ponosimy odpowiedzialność** wobec Ciebie (Konsumenta oraz Przedsiębiorcy na prawach Konsumenta) za brak zgodności Usługi/Towaru z umową na zasadach określonych w przepisach ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta. Przedsiębiorcy na prawach konsumenta przysługują analogiczne uprawnienia reklamacyjne jak Konsumentom.

2.2. **Masz prawo do składania reklamacji** dotyczących usług świadczonych drogą elektroniczną oraz realizacji Zajęć. Możesz to zrobić: drogą elektroniczną na adres: kontakt@instruktorwspinania.pl lub pisemnie na adres rejestrowy firmy.

2.3. **W reklamacji podaj**: imię i nazwisko, dane kontaktowe, opis problemu oraz żądanie.

3. Jak szybko rozpatrzymy reklamację?

Reklamację rozpatrzymy w terminie **14 dni od daty jej otrzymania**. Odpowiedź prześlemy na Twój adres e-mail.

4. Jakie masz pozasądowe sposoby rozpatrywania reklamacji?

Posiadasz możliwość skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń, w tym zasięgnięcia pomocy u Powiatowego (Miejskiego) Rzecznika Konsumentów lub Wojewódzkiego Inspektoratu Inspekcji Handlowej.

5. Kiedy możemy zmienić regulamin i jak to robimy?

5.1. Zastrzegamy sobie prawo do zmiany Regulaminu z ważnych przyczyn (np. zmiana: przepisów prawa, w Systemie lub samego Systemu, zasad, kosztów obiektów partnerskich, zakresu lub sposobu prowadzenia Zajęć, usuwania błędów itp.).

5.2. O zmianach powiadamiamy z 14-dniowym wyprzedzeniem w Systemie lub e-mailem.

5.3. Jeżeli w Systemie lub w wiadomości E-mail zgłosisz nam brak akceptacji nowych warunków Regulaminu to rozwiążemy z Tobą Umowę **ze skutkiem na dzień wejścia w życie nowego Regulaminu** (bez ponoszenia jakichkolwiek kar czy dodatkowych opłat).

5.4. Niewykorzystane środki za opłacony Karnet zwrócimy proporcjonalnie w ciągu 14 dni od rozwiązania umowy.

5.5. Zmiana harmonogramu nie stanowi zmiany niniejszego Regulaminu.

6. Co się dzieje w sytuacji nadzwyczajnej?

W przypadku działania siły wyższej lub wystąpienia sytuacji nadzwyczajnej, na którą żadne z nas nie ma wpływu (takiej jak klęski żywiołowe, włamanie do siedziby firmy czy obiektu partnerskiego, wojna, akt terroru, wprowadzenie stanu wyjątkowego, przerwa w dostawie prądu, strajk itp.), która zablokowała możliwość przeprowadzenia Zajęć, realizacja Umowy ulega zawieszeniu do czasu ustabilizowania sytuacji. O wznowieniu obowiązywania Umowy poinformujemy Cię niezwłocznie SMS-em, e-mailem lub poprzez System. Gdyby taka sytuacja trwała powyżej 30 dni, każde z nas ma możliwość wypowiedzenia Umowy z 14-dniowym okresem wypowiedzenia.

7. Jakie przepisy stosuje się w sprawach nieuregulowanych?

7.1. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie zastosowanie mają przepisy prawa polskiego, w szczególności Kodeksu cywilnego, Ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną, Ustawy o prawach konsumenta oraz RODO.

7.2. Wszelkie spory będą rozstrzygane w pierwszej kolejności polubownie, a w przypadku braku porozumienia – przez właściwy sąd powszechny właściwy miejscowo dla siedziby Usługodawcy.

7.3. Możesz zwrócić się do stałego polubownego sądu konsumenckiego z wnioskiem o rozstrzygnięcie sporu wynikłego z naszej Umowy, wojewódzkiego inspektora Inspekcji Handlowej z wnioskiem o wszczęcie postępowania mediacyjnego, powiatowego (miejskiego) rzecznika praw konsumenta lub organizacji społecznej, do której statutowych zadań należy ochrona konsumentów, i uzyskać pomoc w sprawie naszej Umowy. Możesz także zwrócić się do krajowego punktu kontaktowego pod adresem: Plac Powstańców Warszawy 1, 00-950 Warszawa, numerem telefonu: 0048 22 55 60 33, adresem e-mail: kontakt.adr@uokik.gov.pl. Szczegóły znajdziesz na stronie: https://polubowne.uokik.gov.pl/kontakt,7,pl.html.

8. Co potwierdzasz zawierając z nami umowę i akceptując ten Regulamin?

Potwierdzasz, że zapoznałeś/zapoznałaś się z dokumentami w linkach, załącznikami i klauzulami. Potwierdzasz że wiesz, że **wspinanie jest aktywnością o podwyższonym ryzyku**. Mimo zachowania najwyższych standardów asekuracji nie można całkowicie wykluczyć ryzyka kontuzji. Podejmując aktywność akceptujesz to ryzyko. W przypadku, gdy uczestnikiem jest osoba nieletnia wyrażasz zgodę na jej udział w Zajęciach.

9. Kiedy ten Regulamin zaczyna obowiązywać i gdzie się znajduje?

Regulamin ten obowiązuje z dniem jego publikacji w Serwisie, tj. od dnia 2026-10-15. Możesz go znaleźć w Systemie w zakładce "Profil" -> "USTAWIENIA" -> "USTAWIENIA KONTA" -> "Regulamin".

§ 11. LINKI ORAZ ZAŁĄCZNIKI 🔗

1. **System Fitssey:** Panel Klienta , Ekran logowania, Pobierz Aplikację z Google Play, Pobierz aplikację z App Store
2. **Strona główna Serwisu:** instruktorwspinania.pl
3. **ZAŁĄCZNIK NR 1 -** Cennik
4. **ZAŁĄCZNIK NR 2 -** WZÓR FORMULARZA ODSTĄPIENIA OD UMÓW
5. **ZAŁĄCZNIK NR 3 -** Polityka Prywatności
6. **ZAŁĄCZNIK NR 4 -** Klauzula informacyjna
7. **ZAŁĄCZNIK NR 5 -** Klauzula informacyjna dotycząca formularza
8. **ZAŁĄCZNIK NR 6 -** OŚWIADCZENIE / ZGODA NA SAMODZIELNY POWRÓT Z ZAJĘĆ