REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG DROGĄ ELEKTRONICZNĄ W SERWISIE EDY

§1. Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin określa zasady i warunki świadczenia usług drogą elektroniczną przez Tutore Poland spółkę z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Łodzi, przy ul. Piotrkowskiej 157a, 90-440 Łódź, wpisaną do rejestru przedsiębiorców KRS pod numerem 0000670834, NIP: 7272812193, REGON: 36689156700000, o kapitale zakładowym 7 591 200,00 zł (dalej: „Usługodawca"), w ramach serwisu internetowego do nauki języków obcych o nazwie Edy (dalej: „Serwis" lub "Platforma").
2. Regulamin określa prawa i obowiązki Usługodawcy oraz Użytkowników związane z korzystaniem z Serwisu i jest udostępniany nieodpłatnie w sposób umożliwiający jego pozyskanie, odtwarzanie, utrwalenie i zapisanie na nośniku danych. Użytkownik zobowiązany jest do zapoznania się z jego treścią przed rozpoczęciem korzystania z Serwisu.
3. Korzystanie z wybranych funkcjonalności Serwisu, w szczególności Sesji z Tutorem w ramach wykupionego Planu, jest odpłatne. Szczegółowe warunki odpłatności, dostępne Plany oraz ich ceny określa §6 Regulaminu oraz Oferta prezentowana Użytkownikowi przed zawarciem Umowy.
4. Postanowienia Regulaminu nie wyłączają ani nie ograniczają praw Użytkownika będącego konsumentem wynikających z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.

§2. Definicje

Użyte w Regulaminie pojęcia oznaczają:

1. Użytkownik – osoba fizyczna, która ukończyła 18 lat i posiada pełną zdolność do czynności prawnych, która zawarła z Usługodawcą Umowę zgodnie z postanowieniami niniejszego Regulaminu i posiada aktywne Konto.
2. Konsument – Użytkownik będący osobą fizyczną, która zawiera z Usługodawcą Umowę w celach niezwiązanych bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową. Przepisy Regulaminu dotyczące konsumenta stosuje się odpowiednio do osoby fizycznej zawierającej umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, jeżeli z treści tej umowy wynika, że nie posiada ona dla tej osoby charakteru zawodowego.
3. Konto – indywidualny profil Użytkownika w Serwisie, utworzony po dokonaniu rejestracji i akceptacji Regulaminu, umożliwiający korzystanie z funkcjonalności Serwisu.
4. Tutor (lektor) – osoba fizyczna współpracująca z Usługodawcą na podstawie odrębnej umowy cywilnoprawnej, prowadząca w ramach Serwisu synchroniczne zajęcia online z Użytkownikiem („Sesje z Tutorem"), zgodnie z zakresem i zasadami określonymi w Regulaminie; Tutor nie jest stroną Umowy zawieranej pomiędzy Użytkownikiem a Usługodawcą.
5. Awatar AI – funkcjonalność Serwisu wykorzystująca modele AI umożliwiająca prowadzenie interakcji językowej z Użytkownikiem, w szczególności w formie rozmowy głosowej podczas Sesji z AI lub komunikacji tekstowej w czacie. Interakcja z AI prezentowana jest w Serwisie w postaci wirtualnego awatara.

6. Sesja z Tutorem – synchroniczna lekcja językowa prowadzona online przez lektora współpracującego z Usługodawcą, realizowana za pośrednictwem narzędzi komunikacji elektronicznej udostępnionych w Serwisie lub z nim zintegrowanych.
7. Sesja z AI – interaktywna lekcja językowa prowadzona wyłącznie z wykorzystaniem funkcjonalności AI, bez udziału lektora, przeznaczona wyłącznie do realizacji powtórek materiału oraz utrwalania wcześniej wprowadzonych treści.
8. Czat z AI – asynchroniczna lub synchroniczna komunikacja tekstowa z AI dostępna pomiędzy lekcjami, inicjowana po zalogowaniu do Serwisu.
9. Jednostki sesji – wirtualne jednostki przyznawane Użytkownikowi w ramach wykupionego Planu, umożliwiające korzystanie z wybranych funkcjonalności, w szczególności Sesji z Tutorem.

   Jednostki sesji:

   1) nie stanowią środka płatniczego ani pieniądza elektronicznego,
   2) nie podlegają wymianie na środki pieniężne,
   3) nie mogą być przenoszone na inne osoby,
   4) wygasają z upływem okresu obowiązywania Planu, w ramach którego zostały przyznane, i nie podlegają zwrotowi, przeniesieniu na kolejny Plan ani jakiejkolwiek rekompensacie pieniężnej, o ile Regulamin lub Oferta nie stanowi wyraźnie inaczej,
   5) mają wyłącznie charakter techniczny i funkcjonalny w ramach Serwisu, służąc rozliczeniu dostępu do poszczególnych Sesji z Tutorem.
10. Umowa – umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną zawierana na odległość pomiędzy Usługodawcą a Użytkownikiem, której przedmiotem jest dostęp do Serwisu w ramach wybranego Planu. Umowa zostaje zawarta z chwilą skutecznego dokonania płatności potwierdzonego przez Operatora Płatności. Niezwłocznie po zawarciu Umowy Usługodawca wysyła na adres e-mail Użytkownika wiadomość zawierającą link aktywacyjny do Konta (Aktywacja Konta).
11. Aktywacja Konta – moment, w którym Usługodawca wysyła do Użytkownika wiadomość e-mail zawierającą link umożliwiający aktywację Konta i rozpoczęcie korzystania z wykupionego Planu. Aktywacja Konta następuje co do zasady w dniu zawarcia Umowy i dokonania płatności.
12. Gwarancja Edy – dobrowolne, przyznane przez Usługodawcę uprawnienie dla Nowego Użytkownika, polegające na możliwości żądania pełnego zwrotu wpłaconej kwoty za wykupiony Plan na warunkach określonych w Regulaminie. Gwarancja Edy stanowi świadczenie umowne Usługodawcy wykraczające poza wymogi ustawowe i nie zastępuje ustawowego prawa odstąpienia od umowy, które wygasa z chwilą spełnienia przesłanek określonych w obowiązujących przepisach prawa.
13. Nowy Użytkownik – Użytkownik, którego adres e-mail podany przy rejestracji nie był wcześniej powiązany z żadnym aktywnym lub historycznym Kontem w Serwisie ani żadną poprzednią płatną Umową zawartą z Usługodawcą. Status Nowego Użytkownika jest weryfikowany automatycznie przez system Usługodawcy na podstawie adresu e-mail w momencie składania zamówienia i ma znaczenie dla uprawnienia do skorzystania z Gwarancji Edy.

14. Treści Użytkownika – wszelkie dane, informacje, wypowiedzi tekstowe, nagrania głosowe lub inne materiały wprowadzane przez Użytkownika do Serwisu w ramach korzystania z jego funkcjonalności.
15. Treści Nielegalne – treści sprzeczne z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa, w szczególności naruszające dobra osobiste, prawa własności intelektualnej, przepisy dotyczące ochrony małoletnich lub przepisy dotyczące zwalczania mowy nienawiści.
16. Operator Płatności – Stripe Payments Europe, Ltd., z siedzibą w Irlandii, podmiot świadczący usługi obsługi płatności elektronicznych, za pośrednictwem którego realizowane są wszystkie płatności w Serwisie. Operator Płatności działa jako niezależny administrator danych w zakresie danych płatniczych przetwarzanych w toku transakcji.
17. Oferta - aktualna oferta handlowa Usługodawcy prezentowana Użytkownikowi przed zawarciem Umowy. Oferta może różnić się w zależności od wybranego kanału sprzedaży (poprzez stronę produktu, bezpośrednio w Serwisie bądź w ramach oferty telefonicznej) i określa w szczególności: dostępne Plany subskrypcyjne, ceny poszczególnych Planów, okres obowiązywania każdego Planu, liczbę jednostek sesji przyznawanych w ramach każdego Planu oraz zakres dostępu do funkcji AI. Oferta w rozumieniu niniejszego Regulaminu nie stanowi oferty w rozumieniu art. 66 Kodeksu Cywilnego.
18. Plan – jeden z wariantów dostępu do Serwisu dostępnych w Ofercie Usługodawcy (przy czym dostępność poszczególnych Planów może różnić się w zależności od kanału sprzedaży, tj. na Stronie Produktu lub w Serwisie) różniących się okresem obowiązywania, liczbą przyznawanych jednostek sesji oraz zakresem dostępu do funkcji AI. Wszystkie Plany mają charakter subskrypcyjny i odnawiają się automatycznie na kolejne okresy rozliczeniowe zgodnie z warunkami określonymi w Regulaminie, chyba że Użytkownik zrezygnuje z automatycznego odnawiania w sposób określony w Regulaminie. W Ofercie mogą być dostępne w szczególności następujące warianty Planów (jak również inne warianty czasowe lub promocyjne określone w Serwisie):

    Plan 1-miesięczny (Easy) – okres dostępu: 1 miesiąc od daty aktywacji; zawiera określoną liczbę jednostek sesji z Tutorem wskazaną w Ofercie; pełny dostęp do funkcji AI bez dodatkowych ograniczeń ilościowych, z zastrzeżeniem zasad Fair Usage Policy; Plan odnawia się automatycznie co miesiąc, chyba że Użytkownik zrezygnuje z automatycznego odnawiania przed końcem bieżącego okresu rozliczeniowego;

    Plany Wielomiesięczne (np. 3-, 6-, 12-miesięczne lub inne warianty wskazane w Ofercie) – okres dostępu: odpowiednio 3, 6, 12 miesięcy (lub inny wskazany okres) od daty aktywacji; zawierają określoną liczbę jednostek sesji wskazaną w Ofercie; pełny dostęp do funkcji AI bez dodatkowych ograniczeń ilościowych, z zastrzeżeniem zasad Fair Usage Policy; Plan odnawia się automatycznie po upływie wskazanego okresu rozliczeniowego, chyba że Użytkownik zrezygnuje z automatycznego odnawiania przed końcem bieżącego okresu rozliczeniowego.
19. Szczegółowy opis zakresu każdego Planu, liczba przyznawanych jednostek sesji oraz cena są prezentowane Użytkownikowi w Ofercie dostępnej przed dokonaniem zakupu. Użytkownik jest informowany w sposób wyraźny i jednoznaczny o subskrypcyjnym charakterze Planu, terminie i wysokości kolejnej płatności oraz sposobie rezygnacji z automatycznego odnawiania przed zawarciem Umowy.

§3. Charakter i zakres usług

1. Użytkownik może korzystać z następujących funkcjonalności:
    1) Sesji z Tutorem,
    2) Sesji z AI,
    3) Czatu z AI.
2. Sesja z AI poprzedzająca Sesję z Tutorem ma charakter przygotowawczy i rozgrzewkowy. Obejmuje krótką konwersację językową, weryfikację poziomu zaawansowania Użytkownika oraz zebranie informacji pomocnych Tutorowi w przeprowadzeniu sesji. Informacje wynikające z interakcji z AI są udostępniane Tutorowi w formie podsumowania.
3. Realizacja nowych rozdziałów (wprowadzających nowy materiał programowy) wymaga udziału Tutora. Sesje z AI mogą być wykorzystywane wyłącznie w zakresie powtórek, utrwalania materiału lub dodatkowych ćwiczeń.
4. Sesje z Tutorem są dostępne w godzinach od 7 do 21 czasu polskiego, w dniach od poniedziałku do piątku. Usługodawca może czasowo ograniczyć dostępność Sesji z Tutorem w zależności od dostępności lektorów oraz potrzeb organizacyjnych i technicznych.
5. W ramach Sesji z Tutorem treść rozmowy może być utrwalana i następnie przetwarzana przez AI w formie transkrypcji tekstowej w celu:
    1) wygenerowania podsumowania sesji dla Użytkownika,
    2) budowania i aktualizowania profilu Użytkownika na potrzeby kolejnych sesji,
    3) przygotowania informacji i wskazówek dla kolejnego Tutora prowadzącego sesje z Użytkownikiem.
6. Profil Użytkownika tworzony w ramach Serwisu obejmuje w szczególności informacje o poziomie zaawansowania, zrealizowanych tematach, zidentyfikowanych trudnościach językowych, celach nauki oraz uwagach związanych z przebiegiem dotychczasowych sesji. Profil ten służy zapewnieniu ciągłości procesu dydaktycznego. Tworzenie i wykorzystywanie Profilu Użytkownika nie prowadzi do podejmowania w sposób zautomatyzowany decyzji wywołujących skutki prawne lub w podobny sposób istotnie wpływających na Użytkownika.
7. Usługodawca nie gwarantuje dostępności Tutora przy każdej próbie nawiązania połączenia. W przypadku braku dostępności Tutora Usługodawca może:
    1) zaproponować realizację Sesji z AI,
    2) anulować próbę połączenia bez konsekwencji dla Użytkownika w zakresie limitów/jednostek sesji, jeżeli brak dostępności wynika z przyczyn leżących po stronie Usługodawcy.
8. Transkrypcje, podsumowania oraz elementy profilu Użytkownika generowane przy wykorzystaniu systemów AI mają charakter wspierający proces nauki i mogą zawierać uproszczenia lub nieścisłości.

§4. Rejestracja, zawarcie Umowy i wymagania techniczne

1. Korzystanie przez Użytkownika z płatnych funkcjonalności Serwisu, w szczególności Sesji z Tutorem, wymaga:

1) utworzenia Konta poprzez wypełnienie formularza rejestracyjnego i podanie wymaganych danych,
2) wyboru jednego z dostępnych Planów z Oferty Usługodawcy,
3) zapoznania się z warunkami wybranego Planu, w tym z informacją o automatycznym odnawianiu subskrypcji, terminie i wysokości kolejnej płatności oraz sposobie rezygnacji z automatycznego odnawiania,
4) dokonania płatności za wybrany Plan za pośrednictwem Operatora Płatności,
5) akceptacji Regulaminu,
6) zapoznania się z Polityką Prywatności.

2. W toku procesu zakupu Użytkownik zostaje poinformowany o:
   1) pełnej cenie wybranego Planu (cena brutto uwzględniająca podatek VAT),
   2) okresie obowiązywania Planu,
   3) liczbie jednostek sesji przyznawanych w ramach Planu,
   4) zakresie dostępu do funkcji AI w ramach wybranego Planu,
   5) subskrypcyjnym charakterze Planu oraz zasadach automatycznego odnawiania subskrypcji na kolejne okresy rozliczeniowe,
   6) terminie i wysokości kolejnej płatności, która zostanie pobrana automatycznie w przypadku niewykonania rezygnacji z automatycznego odnawiania,
   7) sposobie rezygnacji z automatycznego odnawiania subskrypcji, w tym o możliwości dokonania rezygnacji w dowolnym momencie przed końcem bieżącego okresu rozliczeniowego,
   8) warunkach Gwarancji Edy, w tym terminie i warunkach, na jakich może żądać zwrotu,
   9) skutkach wyrażenia zgody na natychmiastowe świadczenie usług, w szczególności utracie ustawowego prawa odstąpienia od umowy.
3. Umowa zostaje zawarta z chwilą skutecznego dokonania płatności potwierdzonego przez Operatora Płatności. Niezwłocznie po zawarciu Umowy — co do zasady w tym samym dniu — Usługodawca wysyła na adres e-mail Użytkownika wiadomość zawierającą link aktywacyjny do Konta oraz potwierdzenie:
   1) zawarcia Umowy,
   2) szczegółów wykupionego Planu (nazwa, okres obowiązywania, liczba jednostek sesji, zakres dostępu do funkcji AI).
   3) wyrażenia przez Użytkownika zgody na natychmiastowe rozpoczęcie świadczenia usług,
   4) utraty przez Użytkownika ustawowego prawa odstąpienia od umowy (w przypadku skorzystania przez Użytkownika z prawa do natychmiastowego rozpoczęcia świadczenia usług przed upływem terminu do odstąpienia od umowy),
   5) warunków Gwarancji Edy.
4. W momencie składania zamówienia system Usługodawcy automatycznie weryfikuje, czy adres e-mail podany przez Użytkownika był wcześniej powiązany z jakimkolwiek Kontem lub płatną Umową w Serwisie. Na podstawie tej weryfikacji Użytkownik otrzymuje status Nowego

Użytkownika albo Użytkownika powracającego. Status ten ma znaczenie dla uprawnienia do skorzystania z Gwarancji Edy.

5. Do prawidłowego korzystania z Serwisu niezbędne jest:
    1) urządzenie umożliwiające dostęp do sieci Internet (komputer, tablet lub smartfon),
    2) stabilne połączenie z Internetem,
    3) przeglądarka internetowa w aktualnej wersji,
    4) sprawny mikrofon – w zakresie funkcjonalności wymagających interakcji głosowej.
6. Niektóre funkcjonalności Serwisu, w szczególności Sesje z Tutorem, wymagają udzielenia dostępu do mikrofonu na poziomie ustawień urządzenia lub przeglądarki. Brak udzielenia takiego dostępu uniemożliwia korzystanie z tych funkcjonalności. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za problemy techniczne wynikające z braku odpowiednich uprawnień przyznanych przez Użytkownika.
7. Użytkownik powinien samodzielnie zweryfikować, czy jego urządzenie oraz oprogramowanie spełniają powyższe wymagania techniczne, a także upewnić się, że posiada odpowiednie zabezpieczenia (np. aktualne oprogramowanie antywirusowe, firewall), chroniące przed nieautoryzowanym dostępem lub innymi zagrożeniami cyberbezpieczeństwa.
8. Użytkownik zobowiązany jest do:
    1) podawania danych prawdziwych, aktualnych i kompletnych podczas rejestracji oraz w toku korzystania z Serwisu,
    2) nieudostępniania danych dostępowych do Konta osobom trzecim,
    3) niezwłocznego informowania Usługodawcy o podejrzeniu nieuprawnionego dostępu do Konta lub naruszenia bezpieczeństwa danych dostępowych,
    4) niezamieszczania w Serwisie Treści Nielegalnych,
    5) korzystania z Serwisu w sposób zgodny z jego przeznaczeniem, obowiązującymi przepisami prawa oraz zasadami współżycia społecznego.
9. Usługodawca może czasowo lub trwale, w całości lub częściowo, zablokować Konto Użytkownika w przypadku:
    1) podania nieprawdziwych danych,
    2) naruszenia postanowień Regulaminu oraz korzystania z Serwisu w sposób niezgodny z jego przeznaczeniem,
    3) próby obejścia zabezpieczeń technicznych Serwisu,ingerencji w kod źródłowy lub podjęcia innych działań mogących zagrozić bezpieczeństwu lub stabilności działania Serwisu,
    4) umieszczania w Serwisie Treści Nielegalnych,
    5) udostępnienia danych dostępowych do Konta osobom trzecim lub korzystanie z Konta w sposób wskazujący na nieuprawnione współdzielenie dostępu.
10. O zablokowaniu Konta Użytkownik zostaje poinformowany drogą elektroniczną na adres e-mail powiązany z Kontem, z podaniem przyczyny blokady. Użytkownik ma prawo do złożenia wyjaśnień lub odwołania się od decyzji Usługodawcy w terminie 14 dni od otrzymania informacji o zablokowaniu, kierując wiadomość na adres info@heyedy.com.

§5. System jednostek sesji i limity korzystania z usług

1. Użytkownik otrzymuje określoną liczbę jednostek sesji w ramach wykupionego Planu. Liczba jednostek sesji przyznawanych w poszczególnych Planach jest wskazana w Ofercie prezentowanej przed zakupem oraz widoczna na bieżąco w panelu Użytkownika po zalogowaniu do Serwisu. Jednostki sesji są przyznawane jednorazowo w momencie Aktywacji Konta oraz przy każdym automatycznym odnowieniu subskrypcji na kolejny okres rozliczeniowy.
2. Przyznana pula jednostek sesji przeznaczona jest do wykorzystania wyłącznie w bieżącym okresie rozliczeniowym. Jednostki sesji nie podlegają zwrotowi, wymianie na środki pieniężne ani jakiejkolwiek rekompensacie, chyba że Regulamin lub Oferta stanowi wyraźnie inaczej.
3. W przypadku Planu miesięcznego (Easy), niewykorzystane jednostki sesji wygasają z upływem danego okresu rozliczeniowego, nie kumulują się i nie przechodzą na kolejny okres.
4. W przypadku Planów wielomiesięcznych (np. 3, 6 lub 12 miesięcy), niewykorzystane jednostki sesji przechodzą na kolejny okres rozliczeniowy pod warunkiem zachowania ciągłości subskrypcji (automatycznego odnowienia Planu na kolejny okres). Nie dotyczy to jednostek sesji Promocyjnych, chyba, że co innego wynika z warunków Oferty promocyjnej. Jednostki sesji mogą być przeniesione maksymalnie jeden raz (działają w oparciu o zasadę: najpierw zużywane są te najstarsze), co oznacza, że jeśli przeniesione Jednostki sesji nie zostaną wykorzystane w kolejnym okresie rozliczeniowym wygasają. W przypadku anulowania Subskrypcji, rozwiązania Umowy lub przerwania ciągłości płatności, wszystkie zgromadzone i niewykorzystane Jednostki sesji wygasają z końcem opłaconego okresu lub na zasadach przewidzianych w Regulaminie.
5. Dostęp do puli jednostek sesji w ramach wybranego planu subskrypcyjnego (3-, 6- lub 12-miesięcznego) zależy od wybranej formy płatności:
    1) przy płatności z góry za cały Plan - Użytkownik otrzymuje natychmiastowy dostęp do pełnej puli jednostek sesji przewidzianej dla całego okresu trwania Planu;
    2) przy płatności w ratach miesięcznych - Użytkownik co miesiąc otrzymuje dostęp do części całkowitej puli jednostek sesji przewidzianej dla danego Planu, dostosowanej do liczby okresów rozliczeniowych. Ze względu na matematyczny podział całej puli na poszczególne miesiące (uwzględniający zaokrąglenia części dziesiętnych), wielkość poszczególnych miesięcznych transz może się nieznacznie różnić, co jest każdorazowo prezentowane Użytkownikowi przed zawarciem Umowy.
6. W przypadku wyczerpania dostępnych jednostek sesji przed końcem trwania okresu rozliczeniowego, Użytkownik – celem dalszego korzystania z odpłatnych funkcjonalności Serwisu – może:
    1) dokupić dodatkowe Jednostki sesji zgodnie z aktualną Ofertą (opcja dostępna dla każdego Użytkownika poza Użytkownikiem planu Easy), lub
    2) opłacić z góry wszystkie pozostałe miesiące trwającego planu (opcja dostępna wyłącznie dla Użytkowników korzystających z płatności miesięcznych). Skutkuje to natychmiastowym odblokowaniem pozostałej części całkowitej puli jednostek sesji.
7. Każda zrealizowana Sesja z Tutorem powoduje wykorzystanie określonej liczby jednostek sesji.Przed rozpoczęciem każdej sesji Serwis informuje Użytkownika o liczbie jednostek sesji wymaganych do jej realizacji. Aktualny stan wykorzystania jednostek sesji, w tym liczba jednostek sesji pozostałych do wykorzystania w bieżącym okresie rozliczeniowym, jest każdorazowo widoczny w panelu Użytkownika po zalogowaniu do Serwisu.

8. Za zrealizowaną Sesję z Tutorem uznaje się sesję, która została rozpoczęta i trwała przez minimalny czas umożliwiający jej przeprowadzenie, tj. 15 minut. Jednostki sesji nie są pobierane w przypadku, gdy Sesja z Tutorem nie została rozpoczęta lub została przerwana z przyczyn leżących po stronie Usługodawcy albo Tutora, w szczególności w przypadku braku dostępności Tutora lub zakończenia sesji przed upływem minimalnego czasu jej trwania z przyczyn niezależnych od Użytkownika. W przypadku gdy Użytkownik przerwie Sesję z Tutorem z przyczyn leżących po jego stronie, w szczególności poprzez opuszczenie sesji przed jej zakończeniem, Sesja może zostać uznana za zrealizowaną i skutkować wykorzystaniem jednostek sesji.
9. Usługodawca może stosować zasady uczciwego korzystania z Serwisu (Fair Usage Policy) w odniesieniu do funkcjonalności wykorzystujących AI, w szczególności Sesji z AI oraz czatu z AI. W przypadku nadmiernego lub nietypowego obciążenia systemu Usługodawca może czasowo ograniczyć dostęp do tych funkcjonalności, w tym poprzez zastosowanie technicznych limitów korzystania z Usług. Dostępność funkcjonalności wykorzystujących AI może również zależeć od ograniczeń technicznych lub limitów stosowanych przez dostawców technologii wykorzystywanych w Serwisie.
10. Usługodawca zastrzega sobie prawo do:
    1) zmiany liczby Jednostek sesji przyznawanych w poszczególnych Planach w ramach nowych Ofert — zmiany te nie mają wpływu na Jednostki sesji przyznane w ramach już wykupionych Planów,
    2) zmiany liczby Jednostek sesji wymaganych do realizacji poszczególnych typów sesji — o zmianach takich Użytkownik zostanie poinformowany z co najmniej 7-dniowym wyprzedzeniem,
    3) przyznawania dodatkowych Jednostek sesji wybranym Użytkownikom w ramach akcji promocyjnych, programów lojalnościowych lub rekompensaty za problemy techniczne,
    4) zmiany obowiązujących limitów korzystania z Sesji z Tutorem lub funkcji AI, jeżeli jest to uzasadnione względami organizacyjnymi, technicznymi lub jakościowymi — o zmianach takich Użytkownik zostanie poinformowany z odpowiednim wyprzedzeniem.
11. W przypadku przerwania sesji z przyczyn leżących po stronie Usługodawcy, Usługodawca przywróci Użytkownikowi wykorzystane na tę sesję Jednostki sesji.

§6 Plany i Subskrypcje

1. Dostęp do płatnych funkcjonalności Serwisu, w szczególności do Sesji z Tutorem, wymaga wykupienia jednego z Planów dostępnych w Ofercie Usługodawcy. Wszystkie Plany mają charakter subskrypcyjny i odnawiają się automatycznie na kolejne okresy rozliczeniowe zgodnie z warunkami określonymi w niniejszym paragrafie, chyba że Użytkownik zrezygnuje z automatycznego odnawiania w sposób określony poniżej.
2. Ceny Planów są podawane w złotych polskich (PLN) lub – o ile przewiduje to dana Oferta – w euro (EUR), stosownie do ustalonej lokalizacji Użytkownika. Usługodawca prezentuje Użytkownikowi przed złożeniem zamówienia i przed dokonaniem płatności pełną cenę brutto wybranego Planu, wraz z wyraźnym wskazaniem zastosowanej stawki VAT oraz kwoty podatku. Kwota podatku VAT uwzględniona w cenie brutto jest ustalana zgodnie z przepisami właściwymi dla miejsca świadczenia usługi. Cena obejmuje wszystkie koszty

związane z dostępem do Serwisu w ramach wybranego Planu, w tym liczbę jednostek sesji oraz zakres dostępu do funkcji AI określony w Ofercie.

3. Dokupienie przez Użytkownika dodatkowych jednostek sesji poza pulą przyznaną w ramach wykupionego Planu stanowi odrębną transakcję, rozliczaną w momencie jej dokonania. Do ceny dodatkowych jednostek sesji stosuje się zasady dotyczące cen, waluty i podatku VAT określone w niniejszym Regulaminie.
4. Wszystkie Plany dostępne w Ofercie odnawiają się automatycznie na kolejne okresy rozliczeniowe odpowiadające okresowi obowiązywania wykupionego Planu. Automatyczne odnowienie następuje z upływem bieżącego okresu obowiązywania Planu, o godzinie odpowiadającej rozpoczęciu subskrypcji, liczonej według czasu UTC, chyba że Użytkownik zrezygnuje z automatycznego odnawiania w sposób określony poniżej.
5. Przed każdym automatycznym odnowieniem subskrypcji Usługodawca wysyła do Użytkownika przypomnienie drogą elektroniczną na adres e-mail powiązany z Kontem, nie później niż 7 dni kalendarzowych przed datą odnowienia w przypadku Planu 1-miesięcznego, — 30 dni kalendarzowych przed datą odnowienia — w przypadku Planów wielomiesięcznych (3-, 6- lub 12-miesięcznych lub innych Planów o okresie dłuższym niż 1 miesiąc). Przypomnienie zawiera informacje o zbliżającym się odnowieniu, wysokości opłaty oraz sposobie rezygnacji z automatycznego odnawiania. Szczegółowe informacje o subskrypcji są dostępne w panelu zarządzania subskrypcją w Koncie Użytkownika.
6. Z chwilą automatycznego odnowienia subskrypcji Operator Płatności (Stripe) pobiera automatycznie opłatę za kolejny okres rozliczeniowy.
7. W przypadku braku możliwości pobrania opłaty za odnowienie Subskrypcji z przyczyn leżących po stronie Użytkownika (np. brak środków na koncie, wygaśnięcie karty, blokada płatności), dostęp do płatnych funkcjonalności Serwisu i nowej puli jednostek sesji zostają zawieszone z dniem, w którym płatność stała się wymagalna, do momentu pomyślnego zaksięgowania opłaty.
8. W okresie zawieszenia dostępu do Usługi dostawca płatności (Stripe) może podejmować automatyczne, wielokrotne próby ponownego pobrania opłaty zgodnie z przyjętym harmonogramem ponowień. O problemie z płatnością Użytkownik informowany jest drogą elektroniczną.
9. W przypadku trwałego niepowodzenia płatności i wyczerpania cyklu ponownych prób, subskrypcja zostaje anulowana. Użytkownik może w każdej chwili wznowić subskrypcję poprzez dokonanie nowego zakupu Planu z aktualnej Oferty Usługodawcy.
10. Użytkownik może w dowolnym momencie zrezygnować z automatycznego odnawiania subskrypcji. Rezygnacja z automatycznego odnawiania skutkuje tym, że subskrypcja nie zostanie odnowiona po upływie bieżącego okresu rozliczeniowego, a dostęp do płatnych funkcjonalności Serwisu zostanie zablokowany z dniem następującym po ostatnim dniu bieżącego okresu rozliczeniowego.
11. Aby zrezygnować z automatycznego odnawiania subskrypcji, Użytkownik powinien:
    1) zalogować się do Serwisu przy użyciu danych dostępowych do Konta,
    2) przejść do panelu zarządzania subskrypcją dostępnego w Ustawieniach Konta (zakładka „Subskrypcja" lub „Zarządzanie planem"),
    3) wybrać opcję „Anuluj autoodnowienie",
    4) potwierdzić rezygnację poprzez kliknięcie przycisku „Anuluj odnowienie" lub równoważnego przycisku potwierdzającego.

12. Po wykonaniu powyższych czynności system Usługodawcy anuluje automatyczne odnawianie subskrypcji i wyświetla Użytkownikowi potwierdzenie rezygnacji wraz z informacją o dacie zakończenia dostępu do płatnych funkcjonalności (ostatni dzień bieżącego okresu rozliczeniowego).
13. Rezygnacja z automatycznego odnawiania subskrypcji nie wpływa na dostęp do Serwisu w ramach bieżącego, opłaconego okresu rozliczeniowego. Użytkownik zachowuje pełny dostęp do płatnych funkcjonalności, w tym do Sesji z Tutorem w ramach posiadanych jednostek sesji oraz do funkcji AI w zakresie określonym w wykupionym Planie, do końca bieżącego okresu rozliczeniowego. Po upływie tego okresu dostęp do płatnych funkcjonalności zostaje automatycznie zablokowany, a niewykorzystane Jednostki sesji wygasają.
14. Użytkownik może w dowolnym momencie wznowić automatyczne odnawianie subskrypcji, jeżeli wcześniej z niego zrezygnował, pod warunkiem że bieżący okres rozliczeniowy jeszcze nie upłynął. Wznowienie automatycznego odnawiania następuje poprzez wybranie opcji „Wznów automatyczne odnawianie" lub „Aktywuj subskrypcję ponownie". Jeżeli okres rozliczeniowy już upłynął Użytkownik może dokonać zakupu nowego Planu z aktualnej Oferty Usługodawcy.

§7 Płatności i Faktury VAT

1. Usługodawca umożliwia opłacanie zamówień w modelu cyklicznym (subskrypcyjnym), polegającym na automatycznym pobieraniu należności za kolejny okres rozliczeniowy.
2. Użytkownik może wybrać jedną z dwóch form płatności za wybrany Plan subskrypcyjny: płatność miesięczną lub płatność z góry za cały okres subskrypcji.
3. W ramach płatności miesięcznej Użytkownik reguluje należność za każdy miesiąc okresu subskrypcji osobno, z góry przed rozpoczęciem danego miesiąca rozliczeniowego.
4. Pierwsza płatność miesięczna jest pobierana w momencie aktywacji Planu, a każda kolejna płatność jest pobierana automatycznie w dniu odpowiadającym dacie zawarcia umowy lub aktywacji planu w kolejnych miesiącach kalendarzowych.W przypadku braku danego dnia w danym miesiącu (np. 29–31 lutego), opłata pobierana jest w ostatnim dniu tego miesiąca. Dokładna data kolejnego odnowienia jest zawsze widoczna w Panelu Użytkownika.
5. W ramach płatności z góry Użytkownik reguluje należność za cały wybrany okres subskrypcji (3, 6 lub 12 miesięcy) jednorazowo, przed aktywacją planu.
6. Płatność z góry jest dokonywana w momencie zakupu planu i obejmuje całkowity koszt wybranego pakietu subskrypcyjnego za cały zadeklarowany okres.
7. Usługodawca zastrzega możliwość stosowania cen preferencyjnych dla Użytkowników wybierających płatność z góry za cały okres subskrypcji. Szczegółowe stawki opłat oraz wysokość uzyskiwanej korzyści cenowej w stosunku do modelu płatności miesięcznej określa aktualna Oferta obowiązująca w dniu dokonania zakupu.
8. Obsługa płatności w Serwisie realizowana jest wyłącznie za pośrednictwem Stripe Payments Europe, Ltd., z siedzibą w Irlandii (1 Grand Canal Street Lower, Grand Canal Dock, Dublin 2, D02 H210, Irlandia).
9. W ramach płatności Użytkownik może wybrać i zapisać jedną z następujących metod płatności:
    1) kartą płatniczą (debetową lub kredytową),
    2) powtarzalny BLIK (BLIK rekurencyjny).

10. Wybór metody płatności cyklicznej oraz jej autoryzacja przy pierwszej transakcji jest równoznaczna z udzieleniem przez Użytkownika zgody na automatyczne obciążanie wybranego instrumentu płatniczego daną kwotą (cena na Plan) w ustalonych terminach, bez konieczności każdorazowego potwierdzania płatności.
11. Użytkownik przed dokonaniem płatności powinien zapoznać się z zasadami korzystania z usług Stripe oraz polityką prywatności Stripe, w szczególności z:
    1) Warunkami korzystania z usług Stripe Checkout: https://stripe.com/en-pl/legal/checkout
    2) Polityką Prywatności Stripe: https://stripe.com/en-pl/privacy
12. Odpowiedzialność za prawidłową obsługę transakcji płatniczych, w tym za bezpieczeństwo danych karty płatniczej, autoryzację płatności, realizację zwrotów oraz ochronę przed oszustwami, ponosi Stripe w zakresie wynikającym z powszechnie obowiązujących przepisów prawa oraz własnych regulaminów i polityk. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za błędy, opóźnienia, problemy techniczne lub inne nieprawidłowości wynikające z działania systemu Stripe, z zastrzeżeniem odpowiedzialności wynikającej z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.
13. Faktura VAT za zakupione Usługi wystawiana jest na żądanie Użytkownika lub w przypadkach wynikających z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.
14. Aby otrzymać fakturę VAT za zakupione usługi należy podać dane niezbędne do jej wystawienia podczas procesu zakupowego przed dokonaniem płatności lub przesyłając je na adres: info@heyedy.com.
15. Dla transakcji podlegających polskim przepisom prawa podatkowego, Usługodawca wystawia faktury w formie faktur ustrukturyzowanych w rozumieniu przepisów ustawy o podatku od towarów i usług oraz przekazuje je do Krajowego Systemu e-Faktur (KSeF). Wystawienie faktury ustrukturyzowanej w KSeF jest równoznaczne z jej wystawieniem w rozumieniu przepisów prawa podatkowego.
16. Dokonując zapłaty za Usługi, Użytkownik wyraża zgodę na otrzymywanie faktur w formie elektronicznej, w tym faktur ustrukturyzowanych, niezależnie od swojego statusu prawnego (Konsument, Przedsiębiorca lub Przedsiębiorca na prawach konsumenta).
17. Użytkownik, który zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa nie jest objęty obowiązkiem otrzymywania faktur ustrukturyzowanych za pośrednictwem KSeF, może w każdym czasie cofnąć zgodę na doręczanie faktur w formie elektronicznej. Cofnięcie zgody nie wpływa jednak na możliwość wystawiania przez Usługodawcę faktur ustrukturyzowanych w KSeF zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa. Oświadczenie o cofnięciu zgody na otrzymywanie faktur w formie elektronicznej może zostać złożone w formie pisemnej lub dokumentowej na adres Usługodawcy: info@heyedy.com.
18. Cofnięcie zgody wywołuje skutek w odniesieniu do faktur wystawianych po dniu doręczenia Usługodawcy oświadczenia Użytkownika.
19. Dla transakcji z użytkownikami spoza Polski, Usługodawca wystawia faktury zgodnie z przepisami podatkowymi właściwymi dla miejsca świadczenia usługi.

§8. Zasady korzystania z Serwisu oraz obowiązki Użytkownika

1. Użytkownik zobowiązuje się do korzystania z Serwisu w sposób zgodny z jego przeznaczeniem, niniejszym Regulaminem, obowiązującymi przepisami prawa oraz

zasadami współżycia społecznego. Zabronione są wszelkie działania, które mogłyby zakłócić lub utrudnić działanie Serwisu, naruszyć prawa innych osób lub podmiotów albo zagrozić bezpieczeństwu systemu.

2. Użytkownik przyjmuje do wiadomości, że w celu zapewnienia ciągłości procesu nauki informacje wynikające z Sesji z Tutorem, w tym transkrypcje oraz wygenerowane na ich podstawie podsumowania i elementy profilu Użytkownika, mogą być udostępniane kolejnym Tutorom prowadzącym zajęcia z tym Użytkownikiem.
3. Sesje z Tutorem mogą być nagrywane w formie audio lub audio-wideo, na co Użytkownik wyraża zgodę. Zasady przetwarzania danych osobowych z nagrań określa Polityka Prywatności.

§9. Wykorzystanie AI oraz odpowiedzialność

1. Serwis wykorzystuje rozwiązania oparte na AI w szczególności modele językowe dostarczane przez podmioty trzecie, w tym Google, OpenAI i ElevenLabs, w celu prowadzenia interakcji językowych z Użytkownikiem, analizy wypowiedzi tekstowych i głosowych, generowania treści edukacyjnych oraz personalizacji ścieżki nauki.
2. Użytkownik jest każdorazowo informowany, że interakcje prowadzone w ramach Sesji z AI oraz z AI Awatarem odbywają się z AI, a nie z człowiekiem. Funkcjonalności te stanowią narzędzie wspierające proces edukacyjny i nie zastępują zajęć prowadzonych przez Tutorów.
3. Treści prezentowane Użytkownikowi przez AI, w szczególności AI Edith, są generowane automatycznie na podstawie algorytmów uczenia maszynowego oraz danych wejściowych przekazanych przez Użytkownika. Treści te mogą zawierać błędy językowe, merytoryczne lub logiczne, nieścisłości lub uproszczenia oraz odpowiedzi nieadekwatne do kontekstu. Użytkownik przyjmuje do wiadomości, że AI Edith stanowi narzędzie wspierające proces edukacyjny i nie zastępuje profesjonalnego doradztwa ani indywidualnej oceny Tutora.
4. Usługodawca stosuje środki nadzoru ludzkiego nad wykorzystaniem AI w Serwisie, w szczególności poprzez udział Tutorów prowadzących Sesje oraz możliwość weryfikacji procesu dydaktycznego w toku zajęć prowadzonych przez człowieka.
5. Usługodawca dokłada należytej staranności w zakresie konfiguracji i nadzoru nad wykorzystaniem AI w Serwisie, jednak nie gwarantuje kompletności, bezbłędności, aktualności ani przydatności treści generowanych automatycznie do indywidualnych potrzeb Użytkownika.
6. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za decyzje podjęte przez Użytkownika wyłącznie na podstawie treści wygenerowanych przez AI, z zastrzeżeniem odpowiedzialności wynikającej z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.
7. AI wykorzystywana w Serwisie może przetwarzać dane wprowadzane przez Użytkownika w celu generowania odpowiedzi oraz doskonalenia funkcjonalności Serwisu w zakresie określonym w Polityce Prywatności.

§10. Odpowiedzialność Usługodawcy

1. Usługodawca dokłada należytej staranności, aby Serwis działał w sposób prawidłowy i bezpieczny, jednak nie gwarantuje nieprzerwanego dostępu do Serwisu, braku błędów

technicznych, pełnej stabilności działania wszystkich funkcjonalności, stałej dostępności poszczególnych usług w niezmienionym zakresie.

2. Usługodawca zastrzega sobie prawo do:
    1) czasowego zawieszenia działania Serwisu w całości lub w części,
    2) wprowadzania zmian funkcjonalnych, technicznych lub organizacyjnych,
    3) wycofania wybranych funkcjonalności, jeżeli jest to uzasadnione ich charakterem testowym, względami technicznymi lub bezpieczeństwem systemu.
3. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za:
    1) przerwy w działaniu Serwisu wynikające z przyczyn niezależnych od Usługodawcy, w szczególności awarii sieci Internet, infrastruktury telekomunikacyjnej, dostawców usług chmurowych lub dostawców modeli AI;
    2) szkody wynikające z nieprawidłowego korzystania z Serwisu przez Użytkownika;
    3) utratę danych spowodowaną działaniem siły wyższej lub nieuprawnionym działaniem osób trzecich, na które Usługodawca nie miał wpływu.

§11. Treści Użytkownika oraz moderacja

1. Użytkownik może wprowadzać do Serwisu Treści Użytkownika wyłącznie w zakresie przewidzianym funkcjonalnościami Serwisu oraz z zachowaniem obowiązujących przepisów prawa i postanowień Regulaminu.
2. Usługodawca może podejmować działania moderacyjne wobec Treści Użytkownika w przypadku:
    1) uzyskania wiarygodnej informacji o ich bezprawnym charakterze,
    2) stwierdzenia naruszenia Regulaminu,
    3) działania w celu zapewnienia bezpieczeństwa lub integralności Serwisu.
3. Działania moderacyjne mogą obejmować w szczególności usunięcie treści, ograniczenie widoczności treści, ograniczenie funkcjonalności Konta oraz czasowe lub trwałe zablokowanie Konta.
4. Użytkownik może zgłosić Treść Nielegalną za pośrednictwem dedykowanego adresu e-mail info@heyedy.com. Zgłoszenie powinno zawierać uzasadnienie oraz wskazanie lokalizacji treści, a także dane kontaktowe zgłaszającego (np. adres e-mail) oraz oświadczenie, że zgłoszenie zostało dokonane w dobrej wierze i że przekazane informacje są zgodne z jego najlepszą wiedzą.
5. W przypadku otrzymania zgłoszenia Usługodawca niezwłocznie potwierdzi jego otrzymanie na wskazany przez Użytkownika adres e-mail, a po dokonaniu weryfikacji przekaże zgłaszającemu informację o podjętej decyzji wraz z uzasadnieniem.

§12. Własność intelektualna i dane nieosobowe

1. Wszelkie prawa do Serwisu, w tym w szczególności do jego nazwy, oznaczeń, logo, interfejsu, układu graficznego, treści edukacyjnych, algorytmów, baz danych, kodu źródłowego oraz rozwiązań technologicznych wykorzystywanych w ramach Serwisu, przysługują Usługodawcy lub podmiotom, z którymi Usługodawca zawarł stosowne umowy.

2. Korzystanie z Serwisu nie skutkuje przeniesieniem na Użytkownika jakichkolwiek praw własności intelektualnej. Użytkownik uzyskuje tylko niewyłączną, niezbywalną, nieprzenoszalną licencję do korzystania z Serwisu w zakresie i przez czas trwania Umowy.
3. Zabronione jest w szczególności:
    1) kopiowanie, modyfikowanie lub rozpowszechnianie elementów Serwisu poza zakresem dozwolonego użytku,
    2) dekompilacja, inżynieria wsteczna lub próby uzyskania dostępu do kodu źródłowego,
    3) wykorzystywanie oznaczeń Usługodawcy bez jego zgody.
4. Usługodawca może wykorzystywać dane anonimowe, statystyczne, analityczne oraz inne informacje powstałe w związku z korzystaniem z Serwisu, które nie stanowią danych osobowych, w celu analizowania sposobu korzystania z Serwisu, oceny jego funkcjonalności oraz rozwijania technologii, modeli edukacyjnych i kolejnych wersji Serwisu. Dane takie mogą być wykorzystywane w szczególności do celów badawczo-rozwojowych, analitycznych oraz poprawy jakości usług świadczonych przez Usługodawcę.

§13. Prawo odstąpienia, Gwarancja Edy, Rozwiązanie Umowy

Prawo odstąpienia

1. Umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną zawierana jest na czas określony odpowiadający okresowi obowiązywania wybranego Planu i wywołuje skutki prawne z chwilą świadczenia usług przez Usługodawcę po dokonaniu Aktywacji Konta.
2. Umowa jest zawierana na odległość w rozumieniu ustawy o prawach konsumenta. Użytkownikowi przysługuje zatem prawo odstąpienia od Umowy w terminie 14 dni od dnia jej zawarcia, bez podawania przyczyny. Formularz odstąpienia stanowi załącznik do Regulaminu.
3. Jeżeli Użytkownik wyrazi zgodę na rozpoczęcie świadczenia usług przed upływem terminu do odstąpienia oraz zostanie poinformowany o utracie prawa odstąpienia w związku z tym, prawo odstąpienia wygasa.

Gwarancja Edy

4. Nowemu Użytkownikowi przysługuje Gwarancja Edy– pełny zwrot wpłaty za wykupiony Plan, który przysługuje po spełnieniu łącznie następujących warunków: a) żądanie złożono do godz. 23:59 czternastego dnia od zawarcia Umowy, oraz b) Użytkownik nie odbył więcej niż 3 ukończonych Sesji z Tutorem.
5. Gwarancja Edy przysługuje jednorazowo, tylko przy pierwszej Umowie Nowego Użytkownika – nie przy kolejnych zakupach ani automatycznym odnowieniu. Status weryfikowany jest po adresie e-mail.
6. Żądanie zwrotu Użytkownik składa e-mailem lub przez formularz w panelu, podając dane identyfikujące (imię, nazwisko, e-mail, daty zawarcia Umowy i Aktywacji Konta) – bez obowiązku podania przyczyny.
7. Zwrot następuje w terminie 14 dni kalendarzowych od otrzymania żądania, na metodę pierwotnej płatności, w wysokości 100% wpłaty bez potrąceń.
8. Z chwilą zainicjowania zwrotu dostęp do funkcji płatnych wygasa, a niewykorzystane Jednostki sesji przepadają bez rekompensaty.

Rozwiązanie Umowy

1. Użyte poniżej pojęcia oznaczają:

   Miesiąc Subskrypcji – kolejny okres miesięczny liczony od dnia zakupu Planu.

   Miesiąc Dostępu – każdy rozpoczęty Miesiąc Subskrypcji, w którym Użytkownik miał dostęp do Serwisu. Każdy rozpoczęty Miesiąc Subskrypcji liczy się jako pełny.

   Przydział Skumulowany – liczba jednostek sesji, którą Użytkownik rozliczający się miesięcznie w ramach tego samego Planu otrzymałby łącznie do końca danego Miesiąca Dostępu, zgodnie z podziałem puli na poszczególne miesiące wskazanym w Ofercie.

   Opłata Miesięczna Planu – opłata za jeden miesiąc danego Planu przy płatności miesięcznej, wskazana w Ofercie obowiązującej w dniu zakupu Planu. Cena jednostkowa jednostki sesji w danym Planie to cena wskazana w tej Ofercie (dalej: „Cena Jednostki Sesji").

2. Użytkownik posiadający Plan wielomiesięczny (3-, 6-, 12-miesięczny lub inny wskazany w Ofercie) może w dowolnym momencie rozwiązać Umowę przed upływem okresu obowiązywania Planu. W tym celu składa Usługodawcy oświadczenie drogą elektroniczną, za pośrednictwem panelu w Koncie albo wiadomością e-mail wysłaną z adresu powiązanego z Kontem na adres info@heyedy.com. Wcześniejsze zakończenie Planu nie wymaga podania przyczyny i skutkuje zaprzestaniem automatycznego odnawiania subskrypcji.
3. W przypadku Planu opłacanego miesięcznie Umowa rozwiązuje się z końcem opłaconego Miesiąca Subskrypcji, w którym złożono oświadczenie. Do tego momentu Użytkownik zachowuje pełny dostęp do Planu i do przyznanych jednostek sesji. Kolejne płatności nie są pobierane. Nie dokonuje się rozliczeń, zwrotów ani dopłat, a jednostki sesji niewykorzystane do końca opłaconego miesiąca wygasają.
4. W przypadku Planu opłaconego jednorazowo z góry dostęp do Serwisu oraz niewykorzystane jednostki sesji wygasają z dniem rozliczenia. Dniem rozliczenia jest ostatni dzień Miesiąca Subskrypcji, w którym złożono oświadczenie, tak jak przy płatności miesięcznej. Użytkownik, który rozwiązał Umowę, może korzystać z Serwisu do tego dnia. Jednostki sesji wykorzystane do tego dnia wlicza się do rozliczenia.
5. Rozliczenie Planu opłaconego z góry polega na ustaleniu należności za okres korzystania z Serwisu oraz zwrocie różnicy między kwotą wpłaconą a tą należnością. Należność za okres korzystania stanowi sumę dwóch składników:
   1) iloczynu liczby Miesięcy Dostępu i Opłaty Miesięcznej Planu,
   2) iloczynu Ceny Jednostki Sesji i liczby jednostek sesji wykorzystanych ponad Przydział Skumulowany za dane Miesiące Dostępu. Jeżeli Użytkownik nie przekroczył Przydziału Skumulowanego, drugi składnik wynosi zero.
6. Zwrot stanowi różnicę między kwotą wpłaconą z góry za Plan a należnością za okres korzystania ustaloną zgodnie z ust. 13. Jeżeli różnica jest ujemna albo równa zero, zwrot nie przysługuje.
7. Cena preferencyjna za płatność z góry (zniżka) przysługuje wyłącznie w przypadku wykorzystania przez Użytkownika pełnego okresu obowiązywania Planu. W razie wcześniejszego zakończenia rozliczenie następuje według Opłaty Miesięcznej Planu, bez uwzględnienia zniżki. Użytkownik, który zakończył Plan w ostatnim Miesiącu Dostępu przewidzianym w Planie, zachowuje zniżkę, a zwrot nie przysługuje.

8. Kwoty w rozliczeniu zaokrągla się do 1 grosza. Zwrot następuje na metodę płatności użytą przy zakupie Planu, a w przypadku karty – na rachunek tej samej karty, chyba że Użytkownik wyrazi zgodę na inny sposób. Usługodawca dokonuje zwrotu w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia o rozwiązaniu Umowy.
9. Użytkownik, który po zakupie Planu nigdy nie korzystał z Sesji z Tutorem, a którego Plan jest nadal aktywny, powinien poinformować o tym Usługodawcę w wiadomości zawierającej oświadczenie o rozwiązaniu Umowy. Wiadomość należy wysłać na adres info@heyedy.com z adresu e-mail powiązanego z Kontem. Usługodawca rozpatruje taką sprawę indywidualnie.

§14. Reklamacje

1. Użytkownik ma prawo zgłosić reklamację dotyczącą nieprawidłowego działania Serwisu, ograniczonej dostępności usług, błędów technicznych lub innych zastrzeżeń związanych ze świadczeniem usług drogą elektroniczną. Reklamacje należy składać drogą elektroniczną na adres e-mail: info@heyedy.com.
2. Reklamacja powinna zawierać:
    1) imię i nazwisko Użytkownika,
    2) adres e-mail powiązany z Kontem,
    3) opis zgłaszanego problemu wraz z datą i okolicznościami jego wystąpienia,
    4) oczekiwany sposób rozpatrzenia reklamacji (jeżeli dotyczy).
3. Usługodawca rozpatruje reklamację w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia jej otrzymania. O wyniku rozpatrzenia reklamacji Usługodawca poinformuje Użytkownika drogą elektroniczną na adres e-mail wskazany w zgłoszeniu.
4. W przypadku, gdy reklamacja nie zawiera informacji niezbędnych do jej rozpatrzenia, Usługodawca może zwrócić się do Użytkownika o jej uzupełnienie.

§15. Dostarczenie i zgodność treści cyfrowych z umową

1. Treść cyfrową uważa się za dostarczoną w chwili, gdy treść cyfrowa lub środek, który pozwala na uzyskanie dostępu do treści cyfrowej lub pobranie treści cyfrowej, zostały udostępnione Użytkownikowi lub fizycznemu lub wirtualnemu urządzeniu, które Użytkownik wybrał samodzielnie w tym celu, lub gdy Użytkownik lub takie urządzenie, uzyskali do niej dostęp.
2. Użytkownik może wezwać Usługodawcę do dostarczenia treści cyfrowej, jeśli Usługodawca jej nie dostarczy. Jeżeli Usługodawca nie dostarczy treści cyfrowej lub usługi cyfrowej niezwłocznie lub w dodatkowym, wyraźnie uzgodnionym przez strony terminie, Użytkownik może odstąpić od umowy.
3. Użytkownik może odstąpić od umowy bez wzywania do dostarczenia Usługi, jeżeli:
    1) Usługodawca oświadczył lub z okoliczności wyraźnie wynika, że nie dostarczy Usługi lub
    2) Strony uzgodniły lub z okoliczności zawarcia umowy wyraźnie wynika, że określony termin dostarczenia Usługi miał istotne znaczenie dla Użytkownika, a Usługodawca nie dostarczył jej w tym terminie.

4. Treść cyfrowa lub usługa cyfrowa są zgodne z Umową, jeżeli zgodne z Umową pozostają w szczególności ich:

   1) opis, rodzaj, ilość, jakość, kompletność, funkcjonalność, kompatybilność, interoperacyjność oraz dostępność wsparcia technicznego i aktualizacji;

   2) przydatność do szczególnego celu, do którego są potrzebne Użytkownikowi, o którym Użytkownik powiadomił Usługodawcę najpóźniej w chwili zawarcia umowy i który Usługodawca zaakceptował.

5. Ponadto treść cyfrowa lub usługa cyfrowa, aby mogły zostać uznane za zgodne z umową, muszą:

   1) nadawać się do celów, w których zazwyczaj korzysta się z treści cyfrowej lub usługi cyfrowej tego rodzaju, z uwzględnieniem obowiązujących przepisów prawa, norm technicznych lub dobrych praktyk;

   2) występować w takiej ilości i mieć takie cechy, w tym funkcjonalność, kompatybilność, dostępność, ciągłość i bezpieczeństwo, jakie są typowe dla treści cyfrowej lub usługi cyfrowej tego rodzaju i których Użytkownik może rozsądnie oczekiwać, biorąc pod uwagę charakter treści cyfrowej lub usługi cyfrowej oraz publiczne zapewnienia złożone przez Usługodawcę, jego poprzedników prawnych lub osoby działające w jego imieniu, w szczególności w reklamie lub na etykiecie, chyba że Usługodawca wykaże, że: nie wiedział o danym publicznym zapewnieniu i oceniając rozsądnie, nie mógł o nim wiedzieć albo przed zawarciem umowy publiczne zapewnienie zostało sprostowane z zachowaniem warunków i formy, w jakich publiczne zapewnienie zostało złożone, lub w porównywalny sposób albo publiczne zapewnienie nie miało wpływu na decyzję Użytkownika o zawarciu umowy;

   3) być dostarczane z instrukcjami, których dostarczenia Użytkownik może rozsądnie oczekiwać;

   4) być zgodne z wersją próbną lub zapowiedzią, które zostały udostępnione Użytkownikowi przez Usługodawcę przed zawarciem Umowy.

6. Usługodawca musi poinformować Użytkowników o aktualizacjach, w tym dotyczących zabezpieczeń, niezbędnych do zachowania zgodności treści cyfrowej lub usługi cyfrowej z umową oraz dostarcza je Użytkownikowi przez czas:

   1) dostarczania treści cyfrowej lub usługi cyfrowej określony w umowie, na podstawie której dostarczanie następuje w sposób ciągły, lub

   2) zasadnie oczekiwany przez Użytkownika, uwzględniając rodzaj treści cyfrowej lub usługi cyfrowej i cel, w jakim są wykorzystywane, oraz okoliczności i charakter umowy, jeżeli umowa przewiduje dostarczanie treści cyfrowej lub usługi cyfrowej jednorazowo lub częściami.

7. Jeżeli Użytkownik nie zainstaluje w rozsądnym czasie aktualizacji dostarczonych przez Usługodawcę, to ten nie ponosi odpowiedzialności za brak zgodności treści cyfrowej lub usługi cyfrowej z umową wynikający wyłącznie z braku aktualizacji, jeżeli:

   1) poinformował Użytkownika o aktualizacji i konsekwencjach jej niezainstalowania;

   2) niezainstalowanie lub niewłaściwa instalacja aktualizacji nie wynikały z błędów w instrukcji instalacji dostarczonej przez Usługodawcę.

8. Użytkownik zobowiązany jest współpracować z Usługodawcą w celu ustalenia, czy brak zgodności usługi cyfrowej z umową w odpowiednim czasie wynika z cech środowiska cyfrowego Użytkownika.

9. Odpowiedzialność Usługodawcy za brak zgodności treści cyfrowej lub usługi cyfrowej z umową jest wyłączona, jeżeli Użytkownik, najpóźniej w chwili zawarcia Umowy, został wyraźnie poinformowany, że konkretna cecha treści cyfrowej lub usługi cyfrowej odbiega od wymogów zgodności z Umową oraz wyraźnie i odrębnie zaakceptował brak konkretnej cechy treści cyfrowej lub usługi cyfrowej.

§16. Postanowienia końcowe

1. Regulamin może zostać zmieniony z ważnych przyczyn, w szczególności w przypadku:
    1) zmiany przepisów prawa lub wydania decyzji, wytycznych albo interpretacji mających wpływ na działalność Usługodawcy,
    2) zmiany funkcjonalności Serwisu,
    3) konieczność dostosowania Regulaminu do decyzji administracyjnych, wyroków sądowych lub wytycznych organów nadzoru (w tym dotyczących ochrony danych osobowych, usług cyfrowych, ochrony konsumentów);
    4) zmiana danych identyfikacyjnych lub kontaktowych Usługodawcy;
    5) wprowadzenie nowych funkcjonalności lub usług w Serwisie, zmiany w istniejących funkcjonalnościach, lub wycofanie niektórych z nich;
    6) modyfikacje techniczne związane z rozwojem infrastruktury informatycznej, poprawą bezpieczeństwa lub stabilności działania Serwisu;
    7) zmiana warunków współpracy z podmiotami zewnętrznymi, które mają wpływ na usługi dostępne w Serwisie;
    8) zmiany wynikające z konieczności lepszego zabezpieczenia praw Usługodawcy lub Użytkowników;
    9) poprawa przejrzystości i zrozumiałości postanowień Regulaminu;
    10) konieczność usunięcia błędów, omyłek pisarskich lub oczywistych pomyłek redakcyjnych w Regulaminie.
2. O zmianie Regulaminu Użytkownik zostanie poinformowany z odpowiednim wyprzedzeniem, nie krótszym niż 7 dni, poprzez komunikat w Serwisie lub wiadomość e-mail. W przypadku braku akceptacji zmian Użytkownik może rozwiązać Umowę przed datą wejścia zmian w życie.
3. Szczegółowe zasady przetwarzania danych osobowych oraz wykorzystywania plików cookies określa Polityka Prywatności dostępna w Serwisie.
4. Niniejszy Regulamin podlega prawu polskiemu i będzie interpretowany zgodnie z nim, z wyłączeniem jego norm kolizyjnych. Postanowienie to nie pozbawia Użytkownika będącego konsumentem ochrony przyznanej mu przez bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa państwa jego miejsca zamieszkania, które mają pierwszeństwo w przypadku sprzeczności z prawem polskim.
5. W przypadku sporu między Użytkownikiem a Serwisem, który nie został rozwiązany polubownie (w szczególności w drodze reklamacji lub mediacji) Konsument może wnieść powództwo:

1) przed sąd powszechny właściwy według prawa polskiego, w szczególności sąd właściwy dla jego miejsca zamieszkania, zgodnie z przepisami Kodeksu postępowania cywilnego, lub

2) przed sąd właściwy według przepisów państwa jego miejsca zamieszkania, jeżeli takie uprawnienie wynika z przepisów bezwzględnie obowiązujących tego państwa.

6. Konsument posiada możliwość skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń (ADR). Informacje o zasadach dostępu do tych procedur, w tym wyszukiwarka podmiotów uprawnionych do prowadzenia postępowań ADR, dostępne są na stronie Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (uokik.gov.pl). W przypadku sporów transgranicznych konsument z terenu Unii Europejskiej, Norwegii, Islandii lub Liechtensteinu może uzyskać bezpłatną pomoc w ich polubownym rozwiązaniu, kontaktując się z właściwym Europejskim Centrum Konsumenckim (w Polsce: konsument.gov.pl). Skorzystanie z pozasądowych sposobów rozwiązywania sporów ma charakter dobrowolny i nie wyłącza prawa konsumenta do dochodzenia roszczeń przed właściwym sądem powszechnym.

Dziękujemy za zapoznanie się z naszym Regulaminem. Jeśli masz pytania dotyczące korzystania z Serwisu lub potrzebujesz pomocy w sprawach nieopisanych w niniejszym Regulaminie, możesz w każdej chwili skontaktować się z naszym Biurem Obsługi Klienta pod adresem e-mail: info@heyedy.com

Załącznik nr 1 do Regulaminu

WZÓR FORMULARZA ODSTĄPIENIA OD UMOWY
(formularz należy wypełnić i odesłać tylko w przypadku chęci odstąpienia od umowy)

Adresat:
Tutore Poland sp. z o.o.
ul. Piotrkowska 157a
90-440 Łódź
e-mail: info@heyedy.com

OŚWIADCZENIE O ODSTĄPIENIU OD UMOWY

Ja niniejszym informuję o odstąpieniu od umowy o świadczenie następującej usługi:	
Nazwa usługi:	
Data zawarcia umowy:	
Imię i nazwisko konsumenta(-ów):	
Adres konsumenta(-ów):	
Adres e-mail (jeżeli dotyczy):	
Data sporządzenia oświadczenia:	
Podpis konsumenta(-ów) (tylko jeżeli formularz jest przesyłany w wersji papierowej)	