

# REGULAMIN SERWISU INTERNETOWEGO ZENCONCEPT.PL ORAZ OGÓLNE WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG I SPRZEDAŻY PRODUKTÓW W ZEN CONCEPT

## SPIIS TREŚCI:

1. POSTANOWIENIA OGÓLNE
2. OGÓLNE WARUNKI KORZYSTANIA Z SERWISU INTERNETOWEGO
3. USŁUGI ELEKTRONICZNE DOSTĘPNE W ZENCONCEPT.PL
4. ZŁOŻENIE ZAMÓWIENIA, ZAWARCIE UMOWY W ZENCONCEPT.PL
5. SPOSOBY I TERMINY PŁATNOŚCI
6. KOSZT, SPOSOBY I TERMIN DOSTAWY ORAZ ODBIORU TOWARÓW
7. ZASADY KORZYSTANIA Z PRODUKTÓW CYFROWYCH (LICENCJA)
8. OGÓLNE WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG
9. WARUNKI KORZYSTANIA Z KONTA UŻYTKOWNIKA
10. WARUNKI KORZYSTANIA Z POZOSTAŁYCH USŁUG ELEKTRONICZNYCH
11. KONTAKT Z USŁUGODAWCĄ
12. REKLAMACJE W ZENCONCEPT.PL
13. USTAWOWE PRAWO ODSTĄPIENIA OD UMOWY
14. POZASĄDOWE SPOSOBY ROZPATRYWANIA REKLAMACJI I DOCHODZENIA ROSZCZEŃ
15. POSTANOWIENIA DOTYCZĄCE PRZEDSIĘBIORCÓW
16. PRZERWY I AWARIE TECHNICZNE
17. PRAWA AUTORSKIE DO SERWISU INTERNETOWEGO
18. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

---

Dziękujemy za odwiedzenie naszego serwisu internetowego udostępnianego pod adresem internetowym <https://zenconcept.pl> (dalej jako: „Serwis Internetowy”, „Serwis”, „Zenconcept.pl”).

Formuła niniejszego regulaminu zakłada ustalenie ogólnych zasad i warunków korzystania z Serwisu Internetowego, w szczególności zasad i warunków, na jakich nastąpi korzystanie z funkcjonalności Serwisu Internetowego, składanie zamówień, zawarcie oraz realizacja umów zawartych poprzez Serwis Internetowy.

Niniejsze warunki, w razie podjęcia decyzji o korzystaniu z Serwisu Internetowego, regulują w szczególności zasady korzystania z Serwisu Internetowego i jego funkcjonalności, w tym kwestie naszej odpowiedzialności.

**Zapraszamy do zapoznania się regulaminem,**

**Zespół Zenconcept.pl**

---

## 1) POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Właścicielem Serwisu Internetowego jest Sylwia Klimaszewska-Domańska prowadząca działalność gospodarczą pod firmą Zen Concept Sylwia Klimaszewska-Domańska wpisana do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej Rzeczypospolitej Polskiej prowadzonej przez ministra właściwego do spraw gospodarki, posiadająca: adres miejsca prowadzenia działalności i adres do doręczeń: ul. Henryka Dembińskiego 9, 01-644 Warszawa, NIP: 1251464654, REGON: 389432778, adres poczty elektronicznej: [kontakt@zenconcept.pl](mailto:kontakt@zenconcept.pl) oraz numer telefonu: (+48) 603 623 932.
2. Regulamin skierowany jest do wszystkich osób korzystających z Serwisu Internetowego, chyba że dane postanowienie stanowi inaczej. Postanowienia niniejszego Regulaminu nie mają na celu wyłączać ani ograniczać jakichkolwiek praw Konsumentów (a od dnia 1 stycznia 2021 r. i do umów zawartych od tego dnia – również Firm na Prawach Konsumenta) przysługujących im na mocy bezwzględnie wiążących przepisów prawa. W przypadku niezgodności postanowień niniejszego Regulaminu z powyższymi przepisami, pierwszeństwo przysługuje tym przepisom.
3. Określenia użyte w niniejszym Regulaminie oznaczają:
  - a. **BLOG** – Usługa Elektroniczna, internetowy blog zawierający artykuły nawiązujące tematycznie do usług Zenconcept.pl, publikowane przez Usługodawcę dla wszystkich osób odwiedzających Serwis Internetowy.
  - b. **BOOKSY.COM** – zewnętrzna platforma internetowa umożliwiająca Usługodawcy przyjmowanie rezerwacji na Usługi, prowadzona pod adresem internetowym: <https://www.booksy.com/pl> przez spółkę Booksy International Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie (adres siedziby: ul. Łucka 2/4/6 lok. U4, 00-845 Warszawa), wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przed Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy KRS pod numerem KRS: 0000515914; kapitał zakładowy w wysokości: 39 700,00 zł; NIP: 9512381607, REGON: 147315920.
  - c. **DZIEŃ ROBOCZY** – jeden dzień od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.
  - d. **FIRMA NA PRAWACH KONSUMENTA** – osoba fizyczna, dla której korzystanie z Serwisu Internetowego (w tym również zawarcie Umowy) jest związane bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą, gdy z okoliczności wynika, że nie posiada to dla tej osoby charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nią działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej.
  - e. **FORMULARZ KONTAKTOWY** – Usługa Elektroniczna, interaktywny formularz dostępny w Serwisie Internetowym umożliwiający przesłanie zapytania do Usługodawcy.
  - f. **FORMULARZ ZAMÓWIENIA** – Usługa Elektroniczna, interaktywny formularz dostępny w Serwisie Internetowym umożliwiający złożenie Zamówienia, w szczególności poprzez dodanie wybranych Produktów do elektronicznego koszyka oraz określenie sposobu płatności i dostawy.
  - g. **KLIENT, UŻYTKOWNIK** – (1) osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, a w wypadkach przewidzianych przez przepisy powszechnie obowiązujące także osoba fizyczna posiadająca ograniczoną zdolność do czynności prawnych; (2) osoba prawna; albo (3) jednostka

organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, której ustawa przyznaje zdolność prawną; – która korzysta lub zamierza korzystać z Serwisu Internetowego oraz zawiera lub zamierza zawrzeć Umowę z Usługodawcą.

- h. **KODEKS CYWILNY** – ustawa Kodeks cywilny z dnia 23 kwietnia 1964 r. (Dz. U. Nr 16, poz. 93 ze zm.).
- i. **KONSUMENT** – osoba fizyczna, dla której korzystanie z Serwisu Internetowego (w tym również zawarcie Umowy) nie jest związane bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.
- j. **KONTO, KONTO UŻYTKOWNIKA** – Usługa Elektroniczna, oznaczony indywidualną nazwą (loginem) i hasłem Użytkownika zbiór zasobów i funkcjonalności w Serwisie Internetowym, w którym gromadzone są dane podane przez Użytkownika oraz informacje o jego działaniach w ramach Serwisu Internetowego.
- k. **PAYPAL.COM** – zewnętrzny dostawca usług płatniczych, tj. spółka PayPal (Europe) S.à r.l. & Cie, S.C.A., 5. kondygnacja 22–24 Boulevard Royal, L-2449, Luksemburg.
- l. **PRAWO AUTORSKIE** – ustawa o prawie autorskim i prawach pokrewnych z dnia 4 lutego 1994 r. (Dz. U. Nr 24, poz. 83 ze zm.).
- m. **PRODUKT** – każdy Towar, Produkt Cyfrowy albo Usługa dostępne w Serwisie Internetowym, które mogą być przedmiotem Umowy między Klientem a Usługodawcą Zenconcept.pl.
- n. **PRZELEWY24.PL** – zewnętrzny dostawca usług płatniczych, tj. spółka PayPro S.A. z siedzibą w Poznaniu (adres siedziby: ul. Pastelowa 8, 60-198 Poznań), wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000347935 przez Sąd Rejonowy Poznań – Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego; kapitał zakładowy: 5 476 300,00 zł w całości opłacony; NIP 7792369887, REGON 301345068.
- o. **PRODUKT CYFROWY** – treść cyfrowa, udostępniana w postaci elektronicznej na warunkach licencji określonej w niniejszym Regulaminie, przeznaczona do odczytania i odtworzenia za pośrednictwem Serwisu Internetowego z poziomu Konta Użytkownika.
- p. **REGULAMIN** – niniejszy regulamin Serwisu Internetowego.
- q. **SERWIS INTERNETOWY, SERWIS, ZENCONCEPT.PL** – serwis internetowy prowadzony przez Usługodawcę i dostępny pod adresem internetowym <https://zenconcept.pl>.
- r. **TOWAR** – rzecz ruchoma dostępna w sprzedaży za pośrednictwem Serwisu Internetowego.
- s. **UMOWA** – umowa zawierana na odległość przez Klienta z Usługodawcą/Sprzedawcą za pośrednictwem Serwisu Internetowego, która może polegać na sprzedaży Towaru, dostarczeniu Produktu Cyfrowego albo wykonaniu Usługi, w zależności od przedmiotu Zamówienia Klienta.
- t. **USŁUGA** – jakiegokolwiek inna usługa niebędąca Usługą Elektroniczną, która może być świadczona na rzecz Klienta w siedzibie Usługodawcy, pod adresem ustalonym z Klientem albo zdalnie za pomocą środków komunikacji elektronicznej.
- u. **USŁUGA ELEKTRONICZNA** – usługa świadczona drogą elektroniczną przez Usługodawcę na rzecz Użytkowników za pośrednictwem Serwisu Internetowego na warunkach wskazanych w Regulaminie.
- v. **USŁUGODAWCA, SPRZEDAWCA** – Sylwia Klimaszewska-Domańska prowadząca działalność gospodarczą pod firmą Zen Concept Sylwia Klimaszewska-Domańska wpisana do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej Rzeczypospolitej Polskiej prowadzonej przez ministra właściwego do spraw gospodarki, posiadająca: adres miejsca prowadzenia działalności i adres do doręczeń: ul. Henryka Dembińskiego 9, 01-644 Warszawa, NIP: 1251464654, REGON: 389432778, adres poczty elektronicznej: [kontakt@zenconcept.pl](mailto:kontakt@zenconcept.pl) oraz numer telefonu: (+48) 603 623 932.
- w. **ZAMÓWIENIE** – oświadczenie woli Klienta zmierzające bezpośrednio do zawarcia Umowy z Usługodawcą. Zamówienie może zostać złożone za pomocą Formularza Zamówienia w Serwisie Internetowym.
- x. **USTAWA O PRAWACH KONSUMENTA** – ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. 2014 poz. 827 ze zm.).

## 2) OGÓLNE WARUNKI KORZYSTANIA Z SERWISU INTERNETOWEGO

1. Użytkownik obowiązany jest do korzystania z Serwisu Internetowego zgodnie z jego przeznaczeniem oraz niniejszym Regulaminem, w sposób zgodny z prawem i dobrymi obyczajami, mając na uwadze poszanowanie dóbr osobistych oraz praw autorskich i własności intelektualnej Usługodawcy, innych Użytkowników oraz osób trzecich. Użytkownik obowiązany jest do wprowadzania danych zgodnych ze stanem faktycznym. Użytkownika obowiązuje zakaz dostarczania treści o charakterze bezprawnym. Użytkownikowi zabrania się wykorzystywania Serwisu Internetowego do przesyłania niezamówionych informacji handlowych (spam).
2. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za przechowywane w Zenconcept.pl dane Użytkownika, jeśli nie wie o bezprawnym charakterze danych lub związanej z nimi działalności, a w razie otrzymania urzędowego zawiadomienia lub uzyskania wiarygodnej wiadomości o bezprawnym charakterze danych lub związanej z nimi działalności, niezwłocznie uniemożliwi do nich dostęp, zgodnie z art. 14 ust. 1 ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną z dnia 18 lipca 2002 r. (Dz.U. 2002 nr 144, poz. 1204 ze zm.).
3. Dla prawidłowego korzystania z Serwisu Internetowego, konieczne może okazać się spełnienie następujących wymogów technicznych przez Użytkownika: (1) komputer, laptop, tablet lub inne urządzenie multimedialne z dostępem do Internetu; (2) dostęp do poczty elektronicznej; (3) przeglądarka internetowa w aktualnej wersji: Mozilla Firefox, Opera, Google Chrome, Safari lub Microsoft Edge; (4) zalecana minimalna rozdzielczość ekranu: 1024x768; (5) włączenie w przeglądarce internetowej możliwości zapisu plików Cookies oraz obsługi Javascript.
4. Korzystanie z Serwisu Internetowego wiąże się ze standardowymi zagrożeniami występującymi w sieci Internet. Podstawowym zagrożeniem każdego użytkownika Internetu, w tym osób korzystających z usług Zenconcept.pl, jest możliwość „zainfekowania” systemu teleinformatycznego przez różnego rodzaju złośliwe oprogramowanie tworzone głównie w celu wyrządzania szkód lub uzyskania nieuprawnionego dostępu do danych Użytkownika. Dla uniknięcia zagrożeń z tym związanych, Usługodawca zaleca, aby Użytkownik zaopatrzył swój sprzęt, który wykorzystuje podłączając się do Internetu, w program antywirusowy i stale go aktualizował, instalując jego najnowsze wersje, a także aktualizował na bieżąco przeglądarkę internetową oraz system operacyjny swojego urządzenia końcowego.
5. Administratorem danych osobowych przetwarzanych w Serwisie Internetowym w związku z realizacją postanowień niniejszego Regulaminu jest Usługodawca. Dane osobowe przetwarzane są w celach, przez okres i w oparciu o podstawy i zasady wskazane w [polityce prywatności](#) opublikowanej na stronie Serwisu Internetowego. Polityka prywatności zawiera przede wszystkim zasady dotyczące przetwarzania danych osobowych przez Administratora w Serwisie Internetowym, w tym podstawy, cele i okres przetwarzania danych osobowych oraz prawa osób, których dane dotyczą, a także informacje w zakresie stosowania w Serwisie Internetowym plików cookies oraz narzędzi analitycznych. Korzystanie z Serwisu Internetowego jest dobrowolne. Podobnie związane z tym podanie danych osobowych przez korzystającego ze Serwisu Internetowego jest dobrowolne, z zastrzeżeniem wyjątków wskazanych w polityce prywatności (korzystanie z Usług Elektronicznych, zawieranie Umów oraz obowiązki ustawowe Administratora).

## 3) USŁUGI ELEKTRONICZNE DOSTĘPNE W ZENCONCEPT.PL

1. Korzystać z Serwisu Internetowego na warunkach wskazanych w Regulaminie może każdy Użytkownik.
2. Zenconcept.pl umożliwia Użytkownikom zapoznanie się ze szczegółami działalności gospodarczej prowadzonej przez Usługodawcę. W razie zainteresowania Użytkownik może podjąć decyzję o złożeniu Zamówienia na Produkty dostępne na stronach Serwisu Internetowego, co prowadzi do zawarcia Umowy między Klientem a Usługodawcą.
3. Korzystanie z Usług Elektronicznych jest bezpłatne, chyba że Regulamin stanowi inaczej.
4. Usługodawca udostępnia następujące Usługi Elektroniczne w Serwisie Internetowym:
  - a. **Blog.**
  - b. **Konto Użytkownika.**

- c. **Formularz Kontaktowy.**
  - d. **Formularz Zamówienia.**
  - e. **Newsletter.**
5. Szczegółowy opis dostępnych Usług Elektronicznych oraz zasad ich działania określony jest na stronach Serwisu Internetowego oraz w niniejszym Regulaminie.

#### **4) ZŁOŻENIE ZAMÓWIENIA, ZAWARCIE UMOWY W ZENCONCEPT.PL**

1. Za pośrednictwem Zenconcept.pl możliwe jest zawarcie Umowy dotyczącej Produktów dostępnych na stronie Serwisu Internetowego.
2. Szczegółowe informacje o dostępnych Produktach podane są Klientowi na stronach Serwisu Internetowego, w szczególności w opisie danego Produktu przed rozpoczęciem składania Zamówienia. W zależności od miejsca i formy zawarcia Umowy z Usługodawcą, informacje te mogą również zostać utrwalone na piśmie lub w trakcie korespondencji elektronicznej prowadzonej między Klientem i Usługodawcą przed potwierdzeniem przez Klienta woli zawarcia Umowy. Przed zawarciem Umowy obowiązkowe jest zawsze zapoznanie się przez Klienta ze szczegółowym opisem Produktów udostępnianym przez Usługodawcę.
3. Cena Produktu uwidoczniona na stronie Serwisu Internetowego podana jest w złotych polskich i zawiera podatki. O łącznej cenie Produktu wraz z podatkami, a także o kosztach dostawy (w tym opłatach za transport i dostarczenie Towaru) albo o innych ewentualnych kosztach (np. opłatach za dojazd do Klienta w celu wykonania Usługi), a gdy nie można ustalić wysokości tych opłat – o obowiązku ich uiszczenia, Klient jest informowany na stronach Serwisu Internetowego w trakcie składania Zamówienia, w tym także w chwili wyrażenia przez Klienta woli związania się Umową.
4. Zawarcie Umowy z Usługodawcą może nastąpić po uprzednim złożeniu Zamówienia przez Klienta za pośrednictwem Formularza Zamówienia. Procedura zawarcia Umowy za pośrednictwem Formularza Zamówienia przebiega następująco:
  - a. Składanie Zamówienia rozpoczyna się z momentem dodania pierwszego Produktu przez Klienta do elektronicznego koszyka dostępnego w Serwisie Internetowym.
  - b. Złożenie Zamówienia następuje po wykonaniu przez Klienta łącznie dwóch kolejnych kroków – (1) po wypełnieniu Formularza Zamówienia danymi wskazanymi jako obowiązkowe i (2) kliknięciu na stronie Serwisu Internetowego po wypełnieniu formularza pola „**Kupuję i płacę**” – do tego momentu istnieje możliwość samodzielnej modyfikacji wprowadzanych danych (w tym celu należy kierować się wyświetlanymi komunikatami oraz informacjami dostępnymi na stronie Zenconcept.pl). W Formularzu Zamówienia niezbędne jest podanie przez Klienta następujących danych dotyczących Klienta: imię i nazwisko, adres poczty elektronicznej oraz numer telefonu. W przypadku gdy przedmiotem Zamówienia jest Towar lub Usługa z dojazdem do Klienta – niezbędne jest również podanie adresu dostawy Towaru lub adresu miejsca wykonania Usługi (ulica, numer domu/mieszkania, kod pocztowy, miejscowość). W przypadku Klienta niebędącego konsumentem, który pragnie otrzymać fakturę, konieczne jest podanie nazwy firmy oraz numeru NIP.
  - c. Po złożeniu Zamówienia Usługodawca niezwłocznie potwierdza jego otrzymanie oraz jednocześnie przyjmuje Zamówienie do realizacji. Potwierdzenie otrzymania Zamówienia i jego przyjęcie do realizacji następuje poprzez przesłanie przez Usługodawcę Klientowi stosownej wiadomości e-mail na podany w trakcie składania Zamówienia adres poczty elektronicznej Klienta, która zawiera co najmniej oświadczenia Usługodawcy o otrzymaniu Zamówienia i o jego przyjęciu do realizacji oraz potwierdzenie warunków Umowy. Z chwilą otrzymania przez Klienta powyższej wiadomości e-mail zostaje zawarta Umowa między Klientem a Usługodawcą.
  - d. Utrwalenie, zabezpieczenie oraz udostępnienie Klientowi treści zawieranej Umowy następuje poprzez (1) udostępnienie niniejszego Regulaminu na stronie Zenconcept.pl przed dokonaniem zakupu oraz (2) przesłanie Klientowi wiadomości e-mail, o której mowa w pkt. 4.4 lit. c) Regulaminu. Treść Umowy jest dodatkowo utrwalona i zabezpieczona w systemie teleinformatycznym Zenconcept.pl.

5. Zawarcie Umowy między Klientem i Usługodawcą może nastąpić również poza Serwisem Internetowym, w szczególności na podstawie kontaktu mailowego, telefonicznego, za pośrednictwem komunikatorów internetowych (np. WhatsApp, Messenger) oraz w lokalu stacjonarnym Usługodawcy, w zależności od szczegółowych ustaleń stron. O ile Klient i Usługodawca nie uzgodnią inaczej, Umowa zawarta w takiej formie podlega postanowieniom niniejszego Regulaminu, udostępnianego Klientowi do zapoznania się najpóźniej przed zawarciem Umowy.
6. Zawarcie Umowy nastąpić może również za pośrednictwem systemu rezerwacyjnego dostępnego w serwisie Booksy.com. Warunki składania rezerwacji i zawarcia Umowy reguluje w takim wypadku odrębny [regulamin sprzedaży Usług](#), którego aktualna wersja dostępna jest na profilu Usługodawcy w serwisie Booksy.com.

## 5) SPOSOBY I TERMINY PŁATNOŚCI

1. Usługodawca udostępnia Klientom następujące sposoby płatności z tytułu Umowy zawartej za pośrednictwem Zenconcept.pl:
  - a. Płatność przelewem na rachunek bankowy Usługodawcy.
  - b. Płatności elektroniczne i kartą płatniczą za pośrednictwem serwisu PayPal.com – aktualne sposoby płatności określone są na stronie internetowej <https://www.paypal.com/pl> oraz w trakcie składania Zamówienia.
  - c. Płatności elektroniczne i kartą płatniczą za pośrednictwem serwisu Przelewy24.pl – aktualne sposoby płatności określone są na stronie internetowej <https://www.przelewy24.pl> oraz w trakcie składania Zamówienia
  - d. Płatność gotówką, kartą płatniczą lub Blikiem przy odbiorze osobistym Towaru lub na miejscu po wykonaniu Usługi stacjonarnej.
  - e. Płatność gotówką za pobraniem przy odbiorze przesyłki z Towarem.
2. **Terminy płatności:**
  - a. W przypadku wyboru przez Klienta płatności przelewem, płatności elektronicznych lub kartą płatniczą, Klient obowiązany jest dokonać płatności w terminie 3 dni kalendarzowych, lecz nie później niż przed rozpoczęciem realizacji Umowy przez Usługodawcę.
  - b. W przypadku wyboru przez Klienta sposobu płatności gotówką, kartą płatniczą lub Blikiem przy odbiorze osobistym Towaru lub po wykonaniu Usługi stacjonarnej, Klient obowiązany jest do dokonania zapłaty w chwili odbioru Towaru albo bezpośrednio po wykonaniu Usługi przez Usługodawcę.
  - c. W przypadku wyboru przez Klienta płatności gotówką za pobraniem, Klient obowiązany jest dokonać płatności w chwili odbioru Towaru.

## 6) KOSZT, SPOSOBY I TERMIN DOSTAWY ORAZ ODBIORU TOWARÓW

1. Dostawa Towaru możliwa jest wyłącznie na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.
2. Dostawa Towaru do Klienta jest odpłatna, chyba że Umowa stanowi inaczej. Koszty dostawy Towaru (w tym opłaty za transport, dostarczenie i usługi pocztowe) są wskazywane Klientowi na stronach Serwisu Internetowego w trakcie składania Zamówienia, w tym także w chwili wyrażenia przez Klienta woli związania się Umową.
3. Odbiór osobisty Towaru przez Klienta jest bezpłatny.
4. Sprzedawca udostępnia Klientowi następujące sposoby dostawy lub odbioru Towarów:
  - a. Przesyłka pocztowa, przesyłka pocztowa pobraniowa.
  - b. Przesyłka kurierska, przesyłka kurierska pobraniowa.
  - c. Przesyłka kurierska z odbiorem w paczkomacie.
  - d. Przesyłka paletowa.

- e. Odbiór osobisty dostępny pod adresem: ul. Henryka Dembińskiego 9, 01-644 Warszawa – po wcześniejszym uzgodnieniu terminu ze Sprzedawcą.
- 5. **Termin dostawy Produktu do Klienta** wynosi do 28 Dni Roboczych, chyba że w opisie danego Towaru lub w trakcie składania Zamówienia podano krótszy termin. W przypadku Towarów o różnych terminach dostawy, terminem dostawy jest najdłuższy podany termin, który jednak nie może przekroczyć 28 Dni Roboczych. Początek biegu terminu dostawy Towaru do Klienta liczy się w następujący sposób:
  - a. W przypadku wyboru przez Klienta sposobu płatności przelewem, płatności elektronicznych lub kartą płatniczą – od dnia odnotowania płatności na rachunku bankowym lub rachunku rozliczeniowym Sprzedawcy.
  - b. W przypadku wyboru przez Klienta sposobu płatności gotówką za pobraniem – od dnia zawarcia Umowy.
- 6. **Termin gotowości Towaru do odbioru przez Klienta** wynosi do 28 Dni Roboczych, chyba że w opisie danego Towaru lub w trakcie składania Zamówienia podano krótszy termin. W przypadku Towarów o różnych terminach gotowości do odbioru, terminem gotowości do odbioru jest najdłuższy podany termin, który jednak nie może przekroczyć 28 Dni Roboczych. O gotowości Towaru do odbioru Klient zostaje dodatkowo powiadomiony przez Sprzedawcę na przykład za pośrednictwem poczty elektronicznej. Początek biegu terminu gotowości Towaru do odbioru przez Klienta liczy się w następujący sposób:
  - a. W przypadku wyboru przez Klienta sposobu płatności przelewem, płatności elektronicznych lub kartą płatniczą – od dnia odnotowania płatności na rachunku bankowym lub rachunku rozliczeniowym Sprzedawcy.
  - b. W przypadku wyboru przez Klienta sposobu płatności gotówką przy odbiorze osobistym – od dnia zawarcia Umowy.

## 7) ZASADY KORZYSTANIA Z PRODUKTÓW CYFROWYCH (LICENCJA)

1. W przypadku gdy przedmiotem Umowy jest Produkt Cyfrowy, Usługodawca udziela Klientowi dostępu do wszystkich treści wchodzących w skład Produktu Cyfrowego na warunkach licencji opisanej w poniższym punkcie 7. Regulaminu.
2. Klient otrzymuje dostęp do Produktu Cyfrowego niezwłocznie, nie później jednak niż w ciągu 2 Dni Roboczych od dnia odnotowania jego płatności na rachunku bankowym lub rozliczeniowym Usługodawcy.
3. Dostęp do treści wchodzących w skład Produktu Cyfrowego udzielany jest za pośrednictwem Konta Użytkownika w Serwisie Internetowym. Dokonanie zakupu Produktu Cyfrowego wymaga więc zalogowania się przez Klienta do Konta lub jego rejestracji w przypadku, gdy Klient nie posiada jeszcze Konta w Zenconcept.pl. Warunki rejestracji Konta opisane są w postanowieniach pkt. 8 Regulaminu.
4. Produkty Cyfrowe można odtworzyć wyłącznie z poziomu Konta Użytkownika. Użytkownik nie ma możliwości pobierania i zapisywania Produktów Cyfrowych w pamięci swojego urządzenia końcowego.
5. Usługodawca dokłada należytych starań, aby informacje, treści i materiały przekazywane w ramach Produktów Cyfrowych były użyteczne, rzetelne, zgodne ze stanem faktycznym, obowiązującymi standardami i dostępną Usługodawcy wiedzą specjalistyczną. Usługodawca nie gwarantuje jednak Klientowi w sposób wyraźny ani dorozumiany, że Produkt Cyfrowy okaże się przydatny do osiągnięcia celów zamierzonych przez Klienta ani też nie gwarantuje, że Produkt Cyfrowy może zastąpić indywidualne zajęcia, treningi, zabiegi, warsztaty czy też konsultacje z Usługodawcą. Osiągane przez Klienta rezultaty zależne są przede wszystkim od czynników niezależnych od Usługodawcy, a leżących po stronie Klienta, takich jak ilość włożonego czasu i własnego zaangażowania w przyswojenie wiedzy i umiejętności przekazywanych w Produktach Cyfrowych.
6. Produkty Cyfrowe stanowią przedmiot Prawa Autorskiego (utwór). Korzystanie przez Klienta z treści Usługodawcy stanowiących utwór w rozumieniu Prawa Autorskiego i będącego tym samym przedmiotem ochrony Prawa Autorskiego możliwe jest wyłącznie dla celów niezarobkowych, dla własnego użytku Klienta, w zakresie określonym niniejszym Regulaminem oraz przepisami Prawa Autorskiego.

7. Klient nie otrzymuje na własność żadnych praw autorskich do Produktu Cyfrowego oraz składających się na niego treści. Z chwilą dokonania płatności Klientowi zostaje udzielona niewyłączna, niezbywalna, nieprzenoszalna i bez prawa sublicencjonowania (w tym bez prawa upoważniania innych osób do korzystania z Produktu Cyfrowego) licencja, bez ograniczeń terytorialnych i czasowych (chyba że stosowne ograniczenia czasowe wynikają z opisu danego Produktu Cyfrowego) nie dłużej jednak niż przez czas trwania umowy o korzystanie z Konta Użytkownika), na korzystanie z Produktu Cyfrowego, poprzez jego wyświetlanie, stosowanie i odtwarzanie techniką cyfrową (w tym za pomocą Internetu) z poziomu Konta Użytkownika w Serwisie Internetowym.
8. Wszelkie prawa poza powyższymi nieudzielone Klientowi w sposób wyraźny są zastrzeżone przez Usługodawcę. Klientowi zabrania się w szczególności utrwalania Produktu Cyfrowego oraz objętych nim treści jakąkolwiek techniką, a także ich rozpowszechniania oraz wprowadzania do obrotu w jakiejkolwiek formie. Klient nie ma prawa kopiować udostępnionych mu Produktów Cyfrowych za wyjątkiem przypadków dozwolonych przepisami bezwzględnie wiążącego prawa. Klientowi zabrania się także modyfikowania, adaptowania, tłumaczenia, odkodowywania, dekompilowania, dezasemblowania lub jakichkolwiek innych prób ingerencji w Produkt Cyfrowy i obchodzenia zabezpieczeń dostępu do jego treści, w tym ustalania kodu źródłowego Produktu Cyfrowego, Konta Użytkownika oraz Serwisu Internetowego.
9. Rezygnacja przez Klienta z Produktu Cyfrowego po jego udostępnieniu Klientowi (w tym również poprzez usunięcie Konta) nie uprawnia Klienta do otrzymania zwrotu należności z tytułu Umowy.
10. Postanowienia niniejszego punktu 7. Regulaminu nie wyłączają ani nie ograniczają bezwzględnie wiążących praw ustawowych Klienta będącego Konsumentem (a od dnia 1 stycznia 2021 r. i do Umów zawartych od tego dnia – również Firmą na Prawach Konsumenta), szczególnie w zakresie prawa odstąpienia od umowy zawartej na odległość oraz prawa do reklamacji Produktu Cyfrowego z powodu jego wad fizycznych lub prawnych.

## 8) OGÓLNE WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG

1. Usługi świadczone są przez Usługodawcę w terminie i miejscu wynikającym z Umowy, w tym również Zamówienia, szczegółowego opisu Usługi znajdującego się na stronie Serwisu Internetowego oraz ewentualnych dodatkowych uzgodnień z Klientem poprzedzających rozpoczęcie wykonania Usług.
2. Usługodawca obowiązany jest wykonywać Usługi rzetelnie, zgodnie z Umową, szczegółowym opisem Usługi znajdującym się na stronie Serwisu Internetowego i obowiązującymi standardami zawodowymi.
3. Usługodawca przy wykonaniu Usług może posługiwać się pomocnikami oraz podwykonawcami, o których wyborze sam zdecydował.
4. Jeżeli z Umowy nie wynika inaczej, cena Usług uiszczona przez Klienta zawiera w sobie wyłącznie koszt wykonania Usługi (w tym również koszt ewentualnego dojazdu do Klienta) i wynagrodzenia Usługodawcy, z wyłączeniem kosztów transportu Klienta do miejsca spotkania z Usługodawcą lub kosztów transmisji danych w przypadku Usługi świadczonej zdalnie za pomocą środków komunikacji elektronicznej. Klient obowiązany jest ponieść te wydatki we własnym zakresie.
5. Klient może zrezygnować z Usługi bez podania przyczyny i bez ponoszenia kosztów w drodze wypowiedzenia przesłanego Usługodawcy co najmniej drogą poczty elektronicznej (e-mail) lub w wiadomości SMS najpóźniej 2 Dni Robocze przed uzgodnionym terminem Usługi.
6. W przypadku późniejszej rezygnacji, Klient obowiązany będzie zwrócić Usługodawcy wydatki poniesione już w celu wykonania Umowy oraz uiścić wynagrodzenie odpowiadające wykonanym przez Usługodawcę do tej pory czynnościom. Jeżeli wypowiedzenie nastąpi bez ważnej przyczyny, uzasadniającej konieczność rezygnacji z Usługi, Klient powinien również naprawić na zasadach ogólnych szkodę poniesioną przez Usługodawcę. Spóźnienie Klienta przekraczające 15 minut liczonych od uzgodnionego terminu rozpoczęcia Usługi może zostać uznane przez Usługodawcę za rezygnację z Usługi oraz pociągać za sobą konsekwencje przewidziane w poniższym punkcie Regulaminu.
7. Jeżeli przed rozpoczęciem Usług nastąpi rezygnacja przez Usługodawcę z przyczyn, za które Klient nie ponosi odpowiedzialności, albo Umowa zostanie rozwiązana lub wygaśnie z przyczyn niezależnych od żadnej ze

stron (w szczególności zdarzeń o charakterze siły wyższej), Klient otrzyma zwrot płatności za niewykonane Usługi.

8. W przypadku niewykonania Usług w ustalonym terminie z przyczyn leżących po stronie Usługodawcy (np. spowodowanych wypadkami losowymi itd.), Usługodawca zobowiązuje się do zapewnienia wykonania Usług w innym uzgodnionym z Klientem terminie. O przewidywanych zmianach Usługodawca zobowiązuje się poinformować Klienta niezwłocznie poprzez wysłanie wiadomości e-mail na adres Klienta podany w Zamówieniu lub przesłanie wiadomości SMS pod podany numer telefonu. W przypadku nieprzyjęcia propozycji Usługodawcy, Klient jest uprawniony do otrzymania zwrotu płatności za niewykonane Usługi.
9. Postanowienia niniejszego punktu 8. Regulaminu nie wyłączają ani nie ograniczają bezwzględnie wiążących praw ustawowych Klienta będącego Konsumentem (a od dnia 1 stycznia 2021 r. i do Umów zawartych od tego dnia – również Firmą na Prawach Konsumenta), w szczególności w zakresie prawa odstąpienia od umowy zawartej na odległość oraz prawa do reklamacji niewykonanych lub nieprawidłowo wykonanych Usług.

## 9) WARUNKI KORZYSTANIA Z KONTA UŻYTKOWNIKA

1. Usługa Elektroniczna Konto Użytkownika świadczona jest nieodpłatnie przez czas nieoznaczony.
2. Korzystanie z Konta jest możliwe po wykonaniu przez Użytkownika trzech kolejnych kroków – (1) wypełnienie interaktywnego formularza rejestracji Konta dostępnego na stronie Serwisu, (2) kliknięcie pola „Zarejestruj” oraz (3) potwierdzenie chęci utworzenia Konta poprzez kliknięcie w link potwierdzający przesłany automatycznie na podany adres poczty elektronicznej. W formularzu rejestracji Konta niezbędne jest podanie przez Użytkownika następujących danych dotyczących Użytkownika: imię i nazwisko, adres poczty elektronicznej oraz hasło. Konto można również utworzyć w trakcie składania Zamówienia na Produkt Cyfrowy – w Formularzu Zamówienia wymagane jest wtedy podanie danych logowania do Konta, a Konto staje się aktywne z chwilą złożenia Zamówienia.
3. Korzystanie z Konta oraz jego poszczególnych funkcjonalności może wymagać podania również innych danych przez Użytkownika – każdorazowo informacja o zakresie wymaganych danych podana jest na stronie Serwisu Internetowego, przed skorzystaniem z określonej funkcjonalności.
4. Konto umożliwia Użytkownikowi korzystanie z innych Usług Elektronicznych Zenconcept.pl, dla których zastrzeżony został wymóg posiadania Konta.
5. Użytkownik obowiązany jest do bieżącej aktualizacji swoich danych podanych w ramach Konta w razie ich zmiany.
6. Użytkownik obowiązany jest zapewnić, że podane hasło do Konta jest odpowiednio złożone i nie stanowi powtórzenia hasła stosowanego przez Użytkownika w innych miejscach w Internecie.
7. Użytkownik obowiązany jest utrzymać dane dostępowe do Konta w tajemnicy przed osobami trzecimi. Użytkownikowi zabrania się udzielania dostępu do Konta innym osobom, w tym poprzez najem lub użyczenie.
8. Użytkownik może posiadać w tym samym czasie wyłącznie jedno Konto.
9. Użytkownik ma możliwość, w każdej chwili i bez podania przyczyny, usunięcia Konta (rezygnacji z Konta) poprzez wysłanie stosownego żądania do Usługodawcy, w szczególności za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: [kontakt@zenconcept.pl](mailto:kontakt@zenconcept.pl). Usunięcie Konta nie uprawnia Użytkownika do otrzymania zwrotu należności za niewykorzystany okres korzystania z zakupionych Produktów Cyfrowych, co nie wyłącza ani nie ogranicza bezwzględnie wiążących praw ustawowych Użytkownika będącego Konsumentem (a od dnia 1 stycznia 2021 r. i do Umów zawartych od tego dnia – również Firmą na Prawach Konsumenta), szczególnie w zakresie prawa odstąpienia od umowy bez podania przyczyny.
10. Usługodawca zastrzega sobie prawo zawieszenia, a w ostateczności także usunięcia Konta Użytkownika w następujących przypadkach:
  - a. gdy Użytkownik w sposób rażący lub uporczywy narusza niniejszy Regulamin;
  - b. gdy Użytkownik zalega z jakimikolwiek wymagalnymi płatnościami na rzecz Usługodawcy;
  - c. gdy działania danego Użytkownika naruszają renomę Usługodawcy lub Serwisu Internetowego;

- d. gdy Użytkownik korzysta z Serwisu Internetowego niezgodnie z jego przeznaczeniem;
  - e. gdy działania Użytkownika stwarzają zagrożenie bezpieczeństwa systemu teleinformatycznego Usługodawcy i Serwisu Internetowego lub bezpieczeństwa innych Użytkowników podczas korzystania przez nich z Serwisu;
  - f. gdy Użytkownik dostarcza w Serwisie Internetowym treści bezprawne, wulgarne i obraźliwe, treści naruszające cudze dobra osobiste i prawa autorskie, treści promujące pośrednio bądź bezpośrednio inne strony, produkty i usługi.
11. Zawieszenie Konta może nastąpić na czas określony wskazany przez Usługodawcę lub nieokreślony – do czasu ustania przyczyny jego zawieszenia. W czasie zawieszenia Konta nie jest możliwe korzystanie z funkcjonalności Konta. W czasie zawieszenia Konta Użytkownik obowiązany jest podjąć działania mające na celu usunięcie przyczyn jego zawieszenia, a po ich usunięciu obowiązany jest poinformować o tym niezwłocznie Usługodawcę. Usługodawca aktywuje Konto niezwłocznie po otrzymaniu informacji o ustaniu przyczyny jego zawieszenia, nie później niż w terminie 7 Dni Roboczych od dnia powzięcia informacji na ten temat.
  12. Usługodawca przed podjęciem decyzji o zawieszeniu Konta w miarę możliwości wzywa Użytkownika do zaprzestania naruszeń, a dopiero jeżeli wezwanie okaże się bezskuteczne lub niemożliwe – Usługodawca może zawiesić Konto. Usługodawca może także zawiesić Konto bez uprzedniego wezwania, gdy wymaga tego rażący charakter dokonanych naruszeń albo gdy naruszenia mają charakter powtarzalny lub uporczywy i to pomimo zastosowanego już wcześniej przez Usługodawcę zawieszenia Konta.
  13. Niezwłocznie po podjęciu decyzji o zawieszeniu Konta, Usługodawca przesyła temu Użytkownikowi wiadomość z informacją o przyczynie zawieszenia na przypisany do jego Konta adres e-mail. Wiadomość, o której mowa w zdaniu poprzednim, zawiera również informację o tym, czy zawieszenie następuje na czas określony, czy też nieokreślony.
  14. W przypadku gdy zawieszenie Konta Użytkownika trwa co najmniej 30 dni kalendarzowych i przyczyny jego zawieszenia nadal nie ustały, Usługodawca ma prawo wypowiedzieć Użytkownikowi umowę o korzystanie z Konta z 7-dniowym terminem wypowiedzenia, przysyłając stosowne oświadczenie na adres e-mail Użytkownika. Po upływie terminu wypowiedzenia Konto zostaje usunięte.
  15. Usunięcie Konta w jakimkolwiek trybie prowadzi do usunięcia wszelkich danych Użytkownika przypisanych do Konta, co pozostaje jednak bez uszczerbku dla możliwości przechowywania przez Usługodawcę danych Użytkownika przez okres niezbędny do realizacji pozostałych celów przetwarzania (innych niż prowadzenie Konta) na zasadach przewidzianych w polityce prywatności Serwisu Internetowego.

## 10) WARUNKI KORZYSTANIA Z POZOSTAŁYCH USŁUG ELEKTRONICZNYCH

1. Korzystanie z Formularza Kontaktowego możliwe jest po przejściu do zakładki „**Kontakt**” widocznej na stronie Serwisu Internetowego i wymaga dokonania dwóch kolejnych kroków przez Użytkownika – (1) wypełnienia Formularza Kontaktowego danymi wskazanymi jako obowiązkowe i (2) kliknięcia na stronie Serwisu Internetowego po wypełnieniu Formularza Kontaktowego pola „**Wyślij**”. W Formularzu Kontaktowym niezbędne jest podanie przez Użytkownika treści wiadomości kierowanej do Usługodawcy oraz adresu poczty elektronicznej i numeru telefonu Użytkownika, za pomocą których Usługodawca może udzielić odpowiedzi.
2. Usługa Elektroniczna Formularz Kontaktowy świadczona jest nieodpłatnie oraz ma charakter jednorazowy i ulega zakończeniu z chwilą wysłania wiadomości za jego pośrednictwem albo z chwilą wcześniejszego zaprzestania wysyłania wiadomości za jego pośrednictwem przez Użytkownika.
3. Przeglądanie Bloga jest możliwe dla każdego Użytkownika bez potrzeby posiadania Konta ani dokonywania innych czynności. Korzystanie z Bloga jest nieodpłatne i następuje po przejściu do odpowiedniej zakładki Serwisu z artykułami i aktualnościami Usługodawcy. Wszelkie wpisy na Blogu mają charakter wyłącznie informacyjny. Użytkownik ma możliwość w każdej chwili i bez podania przyczyny zaprzestania korzystania z Bloga poprzez zamknięcie przeglądarki internetowej lub opuszczenie strony Serwisu Internetowego.

4. Usługodawca umożliwia zalogowanym Użytkownikom dodawanie komentarzy pod artykułami na Blogu. Komentarze Użytkowników Serwisu wyrażają wyłącznie ich własną opinię i nie stanowią opinii Usługodawcy. Niedozwolone jest zamieszczanie komentarzy naruszających zasady netykiety oraz zawierających informacje, które są nieprawdziwe lub mogą wprowadzić w błąd Usługodawcę oraz innych Użytkowników, a także zawierające treści reklamowe lub promujące bezpośrednio albo pośrednio inne strony, produkty i usługi. Usługodawca zastrzega sobie prawo usunięcia komentarzy naruszających powyższe zasady.
5. Korzystanie z Newslettera następuje po wykonaniu łącznie dwóch kolejnych kroków przez Użytkownika – (1) podaniu w odpowiedniej rubryce widocznej na stronie Serwisu Internetowego adresu poczty elektronicznej, na który mają być przesyłane kolejne edycje Newslettera oraz (2) kliknięciu pola „**Zapisz się**”. Na Newsletter można się również zapisać poprzez zaznaczenie odpowiedniego checkboxa w trakcie zakładania Konta Użytkownika lub składania Zamówienia – z chwilą utworzenia Konta lub złożenia Zamówienia adres e-mail Użytkownika zostaje dodany do bazy mailingowej Newslettera.
6. Usługa Elektroniczna Newsletter świadczona jest nieodpłatnie przez czas nieoznaczony. Użytkownik ma możliwość, w każdej chwili i bez podania przyczyny, wypisania się z Newslettera (rezygnacji z Newslettera) poprzez wysłanie stosownego żądania do Usługodawcy, w szczególności za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: [kontakt@zenconcept.pl](mailto:kontakt@zenconcept.pl).

## 11) KONTAKT Z USŁUGODAWCĄ

Zasadniczą formą bieżącej komunikacji na odległość z Usługodawcą jest Formularz Kontaktowy dostępny na stronie Serwisu Internetowego, poczta elektroniczna (e-mail: [kontakt@zenconcept.pl](mailto:kontakt@zenconcept.pl)), telefon (numer telefonu: +48 603 623 932) oraz komunikatory internetowe Messenger i WhatsApp, za pośrednictwem których można wymieniać z Usługodawcą informacje dotyczące korzystania z Serwisu Internetowego oraz zawarcia i realizacji Umowy. Użytkownicy mogą kontaktować się z Usługodawcą także na inne dopuszczalne prawem sposoby, korzystając z jego danych kontaktowych wskazanych na wstępie Regulaminu.

## 12) REKLAMACJE W ZENCONCEPT.PL

1. Podstawa i zakres odpowiedzialności Sprzedawcy względem Klienta, jeżeli sprzedany Towar lub Produkt Cyfrowy ma wadę fizyczną lub prawną (rękojmia), są określone powszechnie obowiązującymi przepisami prawa, w szczególności w Kodeksie Cywilnym (w tym art. 556-576 Kodeksu Cywilnego). W przypadku Usługi, do której nie stosuje się przepisów o rękojmi, Usługodawca odpowiada za należyłą staranność w świadczeniu Usług będących przedmiotem Umowy z Klientem.
2. Sprzedawca obowiązany jest dostarczyć Klientowi Produkt wolny od wad. W przypadku Usługi, Usługodawca obowiązany jest świadczyć Usługę z należyłą starannością, zgodnie z opisem Usługi na stronie Serwisu Internetowego, serwisu Booksy.com oraz ustaleniami z Klientem.
3. Reklamacje dotyczące wykonania Umowy, Produktów, Usług Elektronicznych oraz inne zgłoszenia dotyczące działania Serwisu Internetowego powinny być składane przez Klienta/Użytkownika bezpośrednio do Sprzedawcy/Usługodawcy, na przykład za pomocą Formularza Kontaktowego albo za pośrednictwem poczty elektronicznej (e-mail: [kontakt@zenconcept.pl](mailto:kontakt@zenconcept.pl)).
4. Zaleca się podanie przez Użytkownika w opisie reklamacji: (1) informacji i okoliczności dotyczących przedmiotu reklamacji, w szczególności rodzaju i daty wystąpienia wady lub innej nieprawidłowości; (2) oczekiwań Użytkownika; oraz (3) danych kontaktowych składającego reklamację – ułatwi to i przyspieszy rozpatrzenie reklamacji przez Usługodawcę/Sprzedawcę. Wymogi podane w zdaniu poprzednim mają formę jedynie zalecenia i nie wpływają na skuteczność reklamacji złożonych z pominięciem zalecanego opisu reklamacji.
5. Usługodawca ustosunkuje się do reklamacji niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia jej złożenia – w przypadku reklamacji Towarów i Produktów Cyfrowych albo w terminie 30 dni kalendarzowych od dnia jej złożenia – w przypadku reklamacji Usług. Jeżeli Klient będący Konsumentem,

wykonując uprawnienia z tytułu rękojmi, zażądał wymiany rzeczy lub usunięcia wady albo złożył oświadczenie o obniżeniu ceny, określając kwotę, o którą cena ma być obniżona, a Sprzedawca nie ustosunkował się do tego żądania w terminie 14 dni kalendarzowych, uważa się, że żądanie to uznać za uzasadnione.

6. Klient, który wykonuje uprawnienia z tytułu rękojmi, jest obowiązany dostarczyć Towar wadliwy, jeżeli jest to konieczne dla wykonania reklamacji, na adres Sprzedawcy: ul. Henryka Dembińskiego 9, 01-644 Warszawa. W przypadku Klienta będącego Konsumentem koszt dostarczenia Towaru ponosi Sprzedawca.
7. Odpowiedzialność Sprzedawcy z tytułu rękojmi wobec Klienta niebędącego Konsumentem zostaje wyłączona.

### 13) USTAWOWE PRAWO ODSTĄPIENIA OD UMOWY

1. Niniejszy punkt 13. Regulaminu i postanowienia w nim zawarte mają zastosowanie do Użytkowników oraz Klientów będących Konsumentami.
2. Konsument, który zawarł umowę na odległość, może w terminie 14 dni kalendarzowych odstąpić od niej bez podawania przyczyny i bez ponoszenia kosztów, z zastrzeżeniem wyjątków, o których mowa w pkt. 13.3 Regulaminu oraz kosztów, o których mowa w pkt. 13.8 Regulaminu. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie oświadczenia do Usługodawcy/Sprzedawcy przed jego upływem.
3. Prawo odstąpienia od umowy zawartej na odległość nie przysługuje Konsumentowi m. in. w odniesieniu do (1) umowy o dostarczanie Produktów Cyfrowych, które nie są zapisane na nośniku materialnym, jeżeli spełnianie świadczenia rozpoczęło się za wyraźną zgodą Konsumenta przed upływem terminu do odstąpienia od umowy i po poinformowaniu go przez Usługodawcę o utracie prawa odstąpienia od umowy; (2) umowy o świadczenie Usług, jeżeli Usługodawca wykonał w pełni Usługę za wyraźną zgodą Konsumenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez Usługodawcę utraci prawo odstąpienia od umowy.
4. Oświadczenie o odstąpieniu od umowy może zostać złożone na przykład: pisemnie na adres: ul. Henryka Dembińskiego 9, 01-644 Warszawa lub w formie elektronicznej za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: [kontakt@zenconcept.pl](mailto:kontakt@zenconcept.pl). Konsument może skorzystać ze wzoru formularza odstąpienia od umowy (który stanowi załącznik nr 2 do Ustawy o Prawach Konsumenta), jednak nie jest to obowiązkowe.
5. Bieg terminu do odstąpienia od umowy rozpoczyna się:
  - a. dla umowy, w wykonaniu której Sprzedawca wydaje Towar, będąc zobowiązany do przeniesienia jego własności – od objęcia Towaru w posiadanie przez Konsumenta lub wskazaną przez niego osobę trzecią inną niż przewoźnik, a w przypadku umowy, która: (1) obejmuje wiele Towarów, które są dostarczane osobno, partiami lub w częściach – od objęcia w posiadanie ostatniego Towaru, partii lub części albo (2) polega na regularnym dostarczaniu towarów przez czas oznaczony – od objęcia w posiadanie pierwszego z Towarów;
  - b. dla pozostałych umów (w tym umów o świadczenie Usług oraz dostarczanie Produktów Cyfrowych) – od dnia zawarcia umowy.
6. W przypadku skutecznego odstąpienia od umowy zawartej na odległość umowę uważa się za niezawartą.
7. Jeżeli przedmiotem Umowy była sprzedaż Towaru, Konsument ma obowiązek niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia, w którym odstąpił od Umowy, zwrócić Towar Sprzedawcy lub przekazać go osobie upoważnionej przez Sprzedawcę do odbioru, chyba że Sprzedawca zaproponował, że sam odbierze Towar. Do zachowania terminu wystarczy odesłanie Towaru przed jego upływem na adres Sprzedawcy: ul. Henryka Dembińskiego 9, 01-644 Warszawa.
8. Możliwe koszty związane z odstąpieniem przez Konsumenta od umowy, które obowiązany jest ponieść konsument:
  - a. Jeżeli Konsument wybrał sposób dostawy Towaru inny niż najtańszy zwykły sposób dostawy dostępny w Serwisie Internetowym, Sprzedawca nie jest zobowiązany do zwrotu Konsumentowi poniesionych przez niego dodatkowych kosztów.

- b. Konsument ponosi odpowiedzialność za zmniejszenie wartości Towaru będące wynikiem korzystania z niego w sposób wykraczający poza konieczny do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania Towaru.
  - c. Konsument ponosi bezpośrednie koszty zwrotu Towaru.
  - d. W przypadku zakupu Usługi, której wykonywanie – na wyraźne żądanie Konsumenta – rozpoczęło się przed upływem terminu do odstąpienia od umowy, Konsument, który wykonuje prawo odstąpienia od umowy po zgłoszeniu takiego żądania, ma obowiązek zapłaty za świadczenia spełnione do chwili odstąpienia od umowy. Kwotę zapłaty oblicza się proporcjonalnie do zakresu spełnionego świadczenia, z uwzględnieniem uzgodnionej w umowie ceny lub wynagrodzenia. Jeżeli cena lub wynagrodzenie są nadmierne, podstawą obliczenia tej kwoty jest wartość rynkowa spełnionego świadczenia.
9. Sprzedawca ma obowiązek niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia otrzymania oświadczenia Konsumenta o odstąpieniu od umowy, zwrócić Konsumentowi wszystkie dokonane przez niego płatności, w tym koszty dostawy Towaru (z wyjątkiem dodatkowych kosztów wynikających z wybranego przez Konsumenta sposobu dostawy innego niż najtańszy zwykły sposób dostawy dostępny w Serwisie Internetowym). Sprzedawca dokonuje zwrotu płatności przy użyciu takiego samego sposobu płatności, jakiego użył Konsument, chyba że Konsument wyraźnie zgodził się na inny sposób zwrotu pieniędzy, który nie wiąże się dla niego z żadnymi kosztami. Jeżeli Sprzedawca nie zaproponował, że sam odbierze Towar od Konsumenta, może wstrzymać się ze zwrotem płatności otrzymanych od Konsumenta do chwili otrzymania Towaru z powrotem lub dostarczenia przez Konsumenta dowodu jego odesłania, w zależności od tego, które zdarzenie nastąpi wcześniej.
10. Zawarte w niniejszym punkcie 13. Regulaminu postanowienia dotyczące Konsumenta stosuje się od dnia 1 stycznia 2021 r. i do Umów zawartych od tego również do Użytkownika lub Klienta będącego Firmą na Prawach Konsumenta.

## **14) POZASĄDOWE SPOSOBY ROZPATRYWANIA REKLAMACJI I DOCHODZENIA ROSZCZEŃ**

1. Niniejszy punkt 14. Regulaminu i postanowienia w nim zawarte mają zastosowanie jedynie do Użytkowników oraz Klientów będących Konsumentami.
2. Szczegółowe informacje dotyczące możliwości skorzystania przez Konsumenta z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń oraz zasady dostępu do tych procedur dostępne są na stronie internetowej Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów pod adresem: [https://uokik.gov.pl/pozasadowe\\_rozwiazywanie\\_sporow\\_konsumenckich.php](https://uokik.gov.pl/pozasadowe_rozwiazywanie_sporow_konsumenckich.php).
3. Konsument posiada następujące przykładowe możliwości skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń: (1) wniosek o rozstrzygnięcie sporu do stałego polubownego sądu konsumenckiego (więcej informacji na stronie: <http://www.spsk.wiih.org.pl/>); (2) wniosek w sprawie pozasądowego rozwiązania sporu do wojewódzkiego inspektora Inspekcji Handlowej (więcej informacji na stronie inspektora właściwego ze względu na miejsce wykonywania działalności gospodarczej przez Usługodawcę); oraz (3) pomoc powiatowego (miejskiego) rzecznika Konsumentów lub organizacji społecznej, do której zadań statutowych należy ochrona konsumentów (m. in. Federacja Konsumentów, Stowarzyszenie Konsumentów Polskich).
4. Pod adresem <http://ec.europa.eu/consumers/odr> dostępna jest platforma internetowego systemu rozstrzygania sporów pomiędzy Konsumentami i przedsiębiorcami na szczeblu unijnym (platforma ODR). Platforma ODR stanowi interaktywną i wielojęzyczną stronę internetową z punktem kompleksowej obsługi dla Konsumentów i przedsiębiorców dążących do pozasądowego rozstrzygnięcia sporu dotyczącego zobowiązań umownych wynikających z zawartej internetowo umowy sprzedaży lub umowy o świadczenie usług.

## **15) POSTANOWIENIA DOTYCZĄCE PRZEDSIĘBIORCÓW**

1. Niniejszy punkt 15. Regulaminu oraz wszystkie postanowienia w nim zawarte są skierowane i tym samym wiążą wyłącznie Klienta oraz Użytkownika niebędącego Konsumentem, a od dnia 1 stycznia 2021 r. i dla umów zawartych od tego dnia niebędącego także Firmą na Prawach Konsumenta.
2. Usługodawcy przysługuje prawo odstąpienia od umowy zawartej z Klientem/Użytkownikiem w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia jej zawarcia. Odstąpienie od umowy w tym wypadku może nastąpić bez podania przyczyny i nie rodzi po stronie Użytkownika żadnych roszczeń w stosunku do Usługodawcy.
3. Usługodawca ma prawo ograniczyć dostępne sposoby płatności, w tym także wymagać dokonania przedpłaty w całości albo części i to niezależnie od wybranego przez Klienta/Użytkownika sposobu płatności oraz faktu zawarcia umowy.
4. Usługodawca jest uprawniony w każdym czasie podjąć działania zmierzające do zweryfikowania prawdziwości, rzetelności oraz precyzyjności informacji podanych przez Klienta/Użytkownika, w szczególności podanych w trakcie składania przez niego Zamówienia. W zakresie weryfikacji Usługodawca uprawniony jest m. in. do zażądania od Klienta/Użytkownika przestania skanu posiadanych certyfikatów, zaświadczeń lub innych dokumentów niezbędnych do dokonania weryfikacji. W czasie weryfikacji, o której mowa w zdaniu poprzednim, Usługodawca uprawniony jest do wstrzymania realizacji Zamówienia złożonego przez Klienta/Użytkownika oraz zawieszenia dostępu do Konta na czas trwania weryfikacji.
5. Usługodawca może wypowiedzieć umowę o świadczenie Usługi Elektronicznej ze skutkiem natychmiastowym i bez wskazywania przyczyn poprzez przesłanie Użytkownikowi stosownego oświadczenia.
6. Jakiegokolwiek opóźnienie lub niewywiązywanie się z warunków realizacji umowy przez Usługodawcę nie będą stanowiły podstawy dla Klienta/Użytkownika do odstąpienia od umowy lub też domagania się odszkodowania za poniesione straty lub innych równoważnych płatności, jeśli niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy zostało spowodowane czynnikami, za które Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności i do których powstania się nie przyczynił.
7. Usługodawca nie ponosi wobec Klienta/Użytkownika odpowiedzialności za szkody i niewypełnienie zobowiązań wynikające ze zdarzenia o charakterze siły wyższej (np. katastrofy naturalne, epidemie, wojny, zamieszki, rozruchy, powódzie, pożary) lub wszelkich innych przyczyn pozostających poza uzasadnioną kontrolą Usługodawcy.
8. Odpowiedzialność Usługodawcy w stosunku do Klienta/Użytkownika, bez względu na jej podstawę prawną, jest ograniczona – zarówno w ramach pojedynczego roszczenia, jak również za wszelkie roszczenia w sumie – do wysokości uiszczonych kosztów z tytułu Umowy, nie więcej jednak niż do kwoty jednego tysiąca złotych. Ograniczenie kwotowe, o którym mowa w zdaniu poprzednim, ma zastosowanie do wszelkich roszczeń kierowanych przez Klienta/Użytkownika w stosunku do Usługodawcy, w tym także w przypadku braku zawarcia jakiegokolwiek umowy lub niezwiązanych z umową. Usługodawca ponosi odpowiedzialność w stosunku do Klienta/Użytkownika tylko za typowe szkody przewidywalne w momencie zawarcia umowy i nie ponosi odpowiedzialności z tytułu utraconych korzyści w stosunku do Użytkownika.
9. Wszelkie spory powstałe pomiędzy Sprzedawcą/Usługodawcą a Klientem/Użytkownikiem zostają poddane sądowi właściwemu ze względu na siedzibę Sprzedawcy/Usługodawcy.

## 16) PRZERWY I AWARIE TECHNICZNE

1. Usługodawca dokłada należytych starań, aby zapewnić prawidłowe i nieprzerwane funkcjonowanie Serwisu Internetowego. Z uwagi na złożoność oraz stopień skomplikowania Serwisu Internetowego oraz jego Usług Elektronicznych, a także z uwagi na czynniki zewnętrzne pozostające poza kontrolą Usługodawcy (np. ataki DDOS – *distributed denial of service*), możliwe jest jednak wystąpienie błędów oraz awarii technicznych uniemożliwiających lub ograniczających w jakikolwiek sposób funkcjonowanie Serwisu. Usługodawca podejmie w takim wypadku wszelkie pozostające w jego możliwościach i uzasadnione działania mające na celu zapewnienie ograniczenia negatywnych skutków takich zdarzeń w jak największym stopniu.

2. Poza przerwami spowodowanymi błędami i awariami technicznymi mogą wystąpić także inne przerwy techniczne, w czasie których Usługodawca podejmuje działania mające na celu rozwój Serwisu oraz jego zabezpieczenie przed błędami i awariami technicznymi.
3. Usługodawca obowiązany jest planować przerwy techniczne w taki sposób, aby były one jak najmniej uciążliwe dla Użytkowników, w szczególności aby planowane były na pory o zmniejszonym natężeniu ruchu w Serwisie (np. godziny nocne) i jedynie na czas niezbędny do dokonania koniecznych działań przez Usługodawcę. Usługodawca obowiązany jest informować Użytkowników o planowanych przerwach technicznych z odpowiednim wyprzedzeniem, podając także przewidywany czas trwania przerwy.
4. Usługodawca nie ponosi wobec Użytkownika odpowiedzialności za szkody i niewypełnienie zobowiązań wynikających z wszelkich błędów i awarii technicznych oraz przerw technicznych, o których mowa w niniejszym punkcie 16. Regulaminu. Niniejszy punkt 16. Regulaminu nie wyłącza ani nie ogranicza uprawnień Użytkownika będącego Konsumentem (a od dnia 1 stycznia 2021 r. i do umów zawartych od tego dnia – również Firmą na Prawach Konsumenta), przewidzianych bezwzględnie wiążącymi przepisami prawa.

## 17) PRAWA AUTORSKIE DO SERWISU INTERNETOWEGO

1. Prawa autorskie oraz prawa własności intelektualnej do Serwisu Internetowego jako całości oraz jego poszczególnych elementów, w tym treści, materiałów, zdjęć, obrazów, grafik, nagrań, utworów, wzorów i znaków dostępnych w jego ramach należą do Usługodawcy lub innych uprawnionych podmiotów trzecich i objęte są ochroną Prawa Autorskiego oraz innych przepisów powszechnie obowiązującego prawa. Ochrona przyznana Serwisowi Internetowemu obejmuje wszystkie formy ich wyrażenia.
2. Znaki handlowe Usługodawcy oraz podmiotów trzecich powinny być używane zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.
3. W razie jakichkolwiek wątpliwości przyjmuje się, że Użytkownik korzystający z Serwisu Internetowego nie otrzymuje żadnych praw autorskich do materiałów (w tym treści tekstowych, graficznych i audiowizualnych), do których uzyskuje dostęp podczas korzystania z Usług Elektronicznych świadczonych przez Usługodawcę. Użytkownikowi udzielana jest jedynie niewyłączna, niezbywalna, nieprzenoszalna (w tym bez prawa sublicencjonowania) licencja na korzystanie z tych treści, bez ograniczeń terytorialnych, wyłącznie przez czas i w zakresie korzystania przez Użytkownika z Usług Elektronicznych zgodnie z ich przeznaczeniem, powszechnie obowiązującymi przepisami Prawa Autorskiego oraz niniejszym Regulaminem.

## 18) POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Umowy zawierane poprzez Serwis Internetowy zawierane są w języku polskim.
2. Usługodawca zastrzega sobie prawo do dokonywania zmian Regulaminu z ważnych przyczyn, to jest: zmiany przepisów prawa; zmiany sposobów i terminów płatności lub dostawy; zmiany w zakresie świadczonych Usług oraz Usług Elektronicznych; dodania lub usunięcia Produktów oraz Usług Elektronicznych; wprowadzenia nowych opłat za korzystanie z Serwisu lub podwyższenia obecnych; poprawy jakości obsługi lub bezpieczeństwa Użytkowników; zmiany danych Usługodawcy – w zakresie, w jakim te zmiany wpływają na realizację postanowień niniejszego Regulaminu.
  - a. W przypadku zawarcia na podstawie niniejszego Regulaminu umów o charakterze ciągłym (np. świadczenie Usługi Elektronicznej Konto), zmieniony Regulamin wiąże Użytkownika, jeżeli zostały zachowane wymagania określone w art. 384 oraz 384[1] Kodeksu Cywilnego, to jest Użytkownik został prawidłowo powiadomiony o zmianach i nie wypowiedział umowy w terminie 15 dni kalendarzowych od dnia powiadomienia. W wypadku gdyby zmiana Regulaminu skutkowałą wprowadzeniem jakichkolwiek nowych opłat lub podwyższeniem obecnych, Użytkownik będący Konsumentem (a od dnia 1 stycznia 2021 r. i do umów zawartych od tego dnia – również Firmą na Prawach Konsumenta) ma prawo odstąpienia od umowy ma prawo odstąpienia od umowy.

- b. W przypadku zawarcia na podstawie niniejszego Regulaminu umów o innym charakterze niż umowy ciągłe, zmiany Regulaminu nie będą w żaden sposób naruszać praw nabytych Użytkowników przed dniem wejścia w życie zmian Regulaminu, w szczególności zmiany Regulaminu nie będą miały wpływu na już składane lub złożone Zamówienia oraz zawarte, realizowane lub wykonane Umowy.
  - 3. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem mają zastosowanie powszechnie obowiązujące przepisy prawa polskiego, w szczególności: Kodeksu Cywilnego; ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną z dnia 18 lipca 2002 r. (Dz.U. 2002 nr 144, poz. 1204 ze zm.); Ustawy o Prawach Konsumenta; Prawa Autorskiego oraz inne właściwe przepisy powszechnie obowiązującego prawa.
- 

### **Dziękujemy za uważną lekturę!**

W razie pytań jesteśmy zawsze do Państwa dyspozycji – prosimy o kontakt korzystając z danych podanych na wstępie.

**Zapraszamy do współpracy,**

**Zespół Zenconcept.pl**

