

Regulamin sklepu internetowego FlowLab

Produkty cyfrowe, konsultacje, warsztaty i pakiety diagnostyczne online

Dane Sprzedawcy

FlowLab Katarzyna Ziolo-Baron, ul. Wróbli 28/18, 40-534 Katowice, NIP 9542908485, REGON 544739860, wpisana do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej. Miejsce prowadzenia działalności: Studio Way2Health, ul. Gawronów 6/18, 40-527 Katowice. Kontakt: kzb@flowlabstudio.pl, tel. +48 664 990 061.

1. Spis rozdziałów

Postanowienia ogólne i definicje

Zakres oferty i informacje przed zawarciem umowy

Usługi świadczone drogą elektroniczną

Składanie zamówień i zawarcie umowy

Ceny, płatności i faktury

Dostarczanie treści i usług cyfrowych

Licencja i prawa autorskie

Konsultacje online i rezerwacja przez Booksy

Warsztaty i szkolenia online

Pakiety diagnostyczne online

Charakter edukacyjny i zasady bezpieczeństwa

Prawo odstąpienia od umowy

Reklamacje

Przedsiębiorcy

Pozasądowe rozwiązywanie sporów

Zmiany Regulaminu i postanowienia końcowe

2. § 1. Postanowienia ogólne i definicje

1. Regulamin określa zasady korzystania ze sklepu internetowego dostępnego pod adresem <https://flowlabstudio.pl>, składania Zamówień, zawierania i wykonywania Umów, korzystania z usług elektronicznych, składania reklamacji oraz wykonywania prawa odstąpienia od Umowy.
2. Sprzedawcą i usługodawcą jest FlowLab Katarzyna Zioło-Baron, z danymi wskazanymi na pierwszej stronie Regulaminu, zwana dalej „Sprzedawcą” albo „FlowLab”.
3. Regulamin jest udostępniany bezpłatnie przed zawarciem Umowy w formie umożliwiającej jego pozyskanie, odtwarzanie i utrwalanie. Klient może go zapisać lub wydrukować.
4. Klientem może być konsument, osoba fizyczna prowadząca działalność gospodarczą, osoba prawna albo jednostka organizacyjna posiadająca zdolność prawną.
5. Konsument oznacza osobę fizyczną dokonującą z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.
6. Przedsiębiorca na prawach konsumenta oznacza osobę fizyczną zawierającą Umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, jeżeli z treści Umowy wynika, że nie ma ona dla tej osoby charakteru zawodowego, w szczególności wynikającego z przedmiotu działalności ujawnionego w CEIDG.
7. Sklep oznacza funkcjonalności sprzedażowe serwisu flowlabstudio.pl działające z wykorzystaniem WooCommerce.
8. Produkt cyfrowy oznacza oferowaną w Sklepie Treść cyfrową, Usługę cyfrową albo usługę wykonywaną na odległość, w szczególności PDF, e-book, nagranie wideo, program ruchowy online, pakiet materiałów, kurs, webinar, Konsultację, Warsztat lub Pakiet diagnostyczny.
9. Treść cyfrowa oznacza dane wytwarzane i dostarczane w postaci cyfrowej, np. plik PDF, MP4, ZIP lub nagranie dostępne online.
10. Usługa cyfrowa oznacza usługę pozwalającą Klientowi na dostęp do danych w postaci cyfrowej lub inną interakcję z takimi danymi, w szczególności dostęp do platformy lub materiałów online.
11. Konsultacja oznacza indywidualną usługę edukacyjną albo treningową prowadzoną przez Katarzynę Zioło-Baron na odległość, co do zasady przez Google Meet, trwającą maksymalnie 60 minut, chyba że opis oferty wskazuje inaczej.
12. Pakiet diagnostyczny oznacza usługę analizy materiałów przekazanych przez Klienta, np. nagrań ruchu, wyników testów lub raportów, zakończoną świadczeniem opisanym na karcie produktu.
13. Booksy oznacza zewnętrzny system wykorzystywany wyłącznie do wyboru terminu Konsultacji opłaconej wcześniej w Sklepie.
14. Karta produktu oznacza stronę konkretnego Produktu cyfrowego, zawierającą jego opis, cenę, zakres, termin i sposób wykonania, okres dostępu oraz szczególne wymagania.
15. Trwały nośnik oznacza narzędzie pozwalające przechowywać informacje i odtwarzać je w niezmienionej postaci przez odpowiedni czas, np. wiadomość e-mail lub plik PDF.
16. Dni robocze oznaczają dni od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy w Polsce.

3. § 2. Zakres oferty i informacje przed zawarciem umowy

1. Sklep może oferować materiały PDF, nagrania wideo, programy ruchowe online, pakiety materiałów, konsultacje treningowe i dietetyczne, warsztaty i szkolenia online, pakiety diagnostyczne, a także inne związane z ruchem, zdrowiem i edukacją Treści cyfrowe, Usługi cyfrowe i usługi wykonywane na odległość.
2. Szczegółowe cechy świadczenia, w szczególności jego zakres, cena brutto, format, termin dostarczenia lub wykonania, okres dostępu, wymagania techniczne, sposób komunikacji, informacje o aktualizacjach i szczególne ograniczenia, są podawane na Karcie produktu i stanowią część Umowy.
3. Jeżeli informacje na Karcie produktu precyzują postanowienia Regulaminu dla konkretnego Produktu cyfrowego, stosuje się je łącznie. Postanowienia mniej korzystne dla Konsumenta niż bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa nie mają zastosowania.
4. Produkty cyfrowe nie są świadczeniami zdrowotnymi ani medycznymi. Ich charakter został szerzej określony w § 11.
5. Sklep w wersji objętej niniejszym Regulaminem nie prowadzi automatycznie odnawianych abonamentów ani płatności cyklicznych. Ich ewentualne uruchomienie wymaga przekazania Klientowi przed zakupem odrębnych warunków odnawiania, płatności i rezygnacji. Klient nie zostanie objęty subskrypcją bez wyraźnego działania i zgody.
6. Vouchery podarunkowe mogą zostać wprowadzone dopiero po opublikowaniu zasad określających co najmniej ich wartość, okres ważności, sposób realizacji i możliwość przeniesienia. Sam Regulamin nie uruchamia sprzedaży voucherów.
7. Ceny są podawane w złotych polskich jako ceny brutto. Bezpośrednio przed złożeniem Zamówienia Klient otrzymuje informację o łącznej cenie oraz wszystkich ewentualnych kosztach.
8. Jeżeli Sprzedawca ogłasza obniżkę ceny, informacja o najniższej cenie z 30 dni przed obniżką jest prezentowana zgodnie z obowiązującymi przepisami.

4. § 3. Usługi świadczone drogą elektroniczną

1. Sprzedawca świadczy drogą elektroniczną nieodpłatne usługi polegające na umożliwieniu przeglądania Sklepu, korzystania z koszyka i formularza Zamówienia, utworzenia i obsługi Konta Klienta, a także – jeżeli są udostępnione – formularza kontaktowego i formularzy związanych z realizacją Produktów cyfrowych.
2. Umowa o korzystanie z koszyka lub formularza jest zawierana na czas korzystania z danej funkcjonalności i rozwiązuje się z chwilą jej opuszczenia. Umowa o prowadzenie Konta jest zawierana na czas nieoznaczony z chwilą potwierdzenia rejestracji.
3. Utworzenie Konta jest dobrowolne. Składanie Zamówień może odbywać się bez rejestracji, chyba że charakter konkretnej Usługi cyfrowej wymaga Konta i zostało to wyraźnie wskazane przed zakupem.
4. Klient może w każdej chwili zrezygnować z Konta poprzez jego samodzielne usunięcie, jeżeli funkcja jest dostępna, albo wysyłając żądanie na adres kzb@flowlabstudio.pl. Rezygnacja nie narusza praw wynikających z wcześniej zawartych Umów ani obowiązków przechowywania dokumentacji.
5. Klient jest zobowiązany podawać dane prawdziwe, aktualne i niezbędne, chronić dane logowania oraz nie udostępniać Konta, linków ani haseł osobom trzecim.

6. Zabronione jest dostarczanie treści bezprawnych, naruszających prawa lub dobra osobiste innych osób, zawierających złośliwe oprogramowanie albo mogących zakłócić działanie Sklepu.
7. Sprzedawca może czasowo zawiesić Konto lub dostęp do funkcji, jeżeli jest to konieczne dla bezpieczeństwa, usunięcia awarii albo w razie istotnego naruszenia Regulaminu. Jeżeli pozwalają na to okoliczności, Klient otrzyma wcześniej wezwanie do zaprzestania naruszeń.
8. Do korzystania ze Sklepu potrzebne są: urządzenie z dostępem do Internetu, aktualna przeglądarka obsługująca JavaScript i niezbędne pliki cookies, aktywny adres e-mail oraz możliwość odczytu wiadomości i załączników.
9. W zależności od Produktu cyfrowego mogą być potrzebne: program do odczytu PDF, odtwarzania MP4, rozpakowywania ZIP, głośniki lub słuchawki, mikrofon i kamera. Dla Google Meet wymagane są urządzenie, przeglądarka lub aplikacja zgodne z aktualnymi wymaganiami Google.
10. Reklamacje dotyczące usług elektronicznych można składać na zasadach określonych w § 13.

5. § 4. Składanie zamówień i zawarcie umowy

1. Klient składa Zamówienie poprzez wybór Produktu cyfrowego, dodanie go do koszyka, podanie wymaganych danych, wybór dostępnej metody płatności i potwierdzenie Zamówienia przyciskiem jednoznacznie wskazującym obowiązek zapłaty.
2. Przed złożeniem Zamówienia Klient ma możliwość sprawdzenia i poprawienia danych oraz zapoznaje się z głównymi cechami świadczenia, łączną ceną, okresem Umowy i prawem odstąpienia albo okolicznościami jego utraty.
3. Akceptacja Regulaminu jest obowiązkowa. Zgoda na wcześniejsze dostarczenie odpłatnej Treści cyfrowej oraz żądanie wcześniejszego rozpoczęcia usługi są odbierane osobno, gdy mają zastosowanie, i nie mogą być domyślnie zaznaczone.
4. Kliknięcie przycisku finalizującego Zamówienie stanowi złożenie Sprzedawcy oferty zawarcia Umowy. Automatyczna wiadomość o otrzymaniu Zamówienia nie stanowi jeszcze jego przyjęcia, chyba że wyraźnie wskazuje przyjęcie Zamówienia do realizacji.
5. Umowa zostaje zawarta z chwilą wysłania Klientowi wiadomości potwierdzającej przyjęcie Zamówienia do realizacji. W przypadku płatności online potwierdzenie jest co do zasady wysyłane po otrzymaniu informacji o prawidłowej autoryzacji płatności.
6. Jeżeli Zamówienie nie może zostać przyjęte, Sprzedawca poinformuje o tym Klienta i niezwłocznie zwróci otrzymaną płatność tą samą metodą, chyba że Klient wyraźnie zgodzi się na inną bezkosztową metodę.
7. Potwierdzenie zawarcia Umowy, Regulamin, informacje o udzielonych zgodach i – odpowiednio – pouczenie o odstąpieniu są przekazywane Klientowi na Trwałym nośniku, w szczególności wiadomością e-mail.
8. Umowa jest zawierana w języku polskim. Sprzedaż jest kierowana zasadniczo do Klientów w Polsce i rozliczana w PLN.
9. Osoba niepełnoletnia może zawrzeć Umowę wyłącznie w zakresie dopuszczonym prawem oraz za zgodą lub przez działania przedstawiciela ustawowego. Sprzedawca może zażądać potwierdzenia takiej zgody przed rozpoczęciem świadczenia.

6. § 5. Ceny, płatności i faktury

1. Płatności w Sklepie są obsługiwane przez PayU. Dostępne w danym momencie metody płatności, np. szybki przelew, karta lub BLIK, są prezentowane w koszyku i mogą zależeć od bieżącej oferty operatora.
2. Klient powinien dokonać płatności w terminie wskazanym podczas składania Zamówienia. Brak potwierdzenia płatności w tym terminie może skutkować automatycznym anulowaniem nieopłaconego Zamówienia.
3. Sprzedawca nie zapisuje danych instrumentu płatniczego, jeżeli są one wprowadzane bezpośrednio w systemie operatora płatności. Techniczne zasady płatności określa również regulamin PayU przedstawiany Klientowi przez operatora.
4. Na żądanie lub na podstawie danych podanych w Zamówieniu Sprzedawca wystawia fakturę elektroniczną i przesyła ją na adres e-mail Klienta albo udostępnia w inny uzgodniony sposób.
5. Zwroty płatności są wykonywane z użyciem takiego samego sposobu zapłaty, jakiego użył Klient, chyba że Klient wyraźnie zgodzi się na inny sposób bez dodatkowych kosztów.

7. § 6. Dostarczanie treści i usług cyfrowych

1. Treści cyfrowe są dostarczane drogą elektroniczną poprzez wiadomość e-mail zawierającą plik lub link do pobrania, przyznanie dostępu online albo udostępnienie ich na Koncie – zgodnie z Kartą produktu.
2. Dostarczenie następuje niezwłocznie po zaksięgowaniu lub potwierdzeniu płatności, nie później niż w ciągu 24 godzin, chyba że Karta produktu wyraźnie przewiduje inny termin, np. przedsprzedaż albo wykonanie materiału indywidualnego.
3. Treść cyfrową uważa się za dostarczoną, gdy plik lub środek pozwalający uzyskać dostęp albo pobrać treść został udostępniony Klientowi lub wybranemu przez niego urządzeniu. Usługę cyfrową uważa się za dostarczoną, gdy Klient uzyskał do niej dostęp.
4. Materiały PDF są przeznaczone do bezterminowego użytku Klienta po ich dostarczeniu. Klient powinien pobrać i zabezpieczyć własną kopię. W przypadku utraty wiadomości lub niedziałającego linku może zwrócić się do Sprzedawcy o ponowne udostępnienie, podając dane pozwalające zidentyfikować Zamówienie.
5. Nagrania, programy i materiały online są udostępniane co najmniej przez 12 miesięcy od zakupu, chyba że Karta produktu wskazuje dłuższy okres. Dokładny okres dostępu widoczny w chwili zakupu nie może zostać jednostronnie skrócony dla zawartej Umowy.
6. Pliki mogą być udostępniane jako PDF, MP4 lub ZIP, a materiały online za pośrednictwem linku lub platformy. Szczegółowy format i funkcjonalność są podawane na Karcie produktu.
7. Dla materiałów PDF nie obowiązuje limit pobrań. Ewentualne limity urządzeń, pobrań lub jednoczesnych sesji dla dostępu online muszą być jasno wskazane przed zakupem i nie mogą być wprowadzone wstecz dla już zawartej Umowy.
8. Sprzedawca dostarcza aktualizacje niezbędne do zachowania zgodności Treści cyfrowej lub Usługi cyfrowej z Umową przez okres wymagany prawem. Aktualizacje rozszerzające świadczenie ponad uzgodniony zakres mogą być oferowane odrębnie.
9. Jeżeli Treść cyfrowa lub Usługa cyfrowa nie została dostarczona, Klient powinien skontaktować się ze Sprzedawcą. Uprawnienia Klienta wynikające z przepisów prawa, w tym możliwość wezwania do

dostarczenia i odstąpienia od Umowy w przewidzianych prawem przypadkach, pozostają nienaruszone.

8. § 7. Licencja i prawa autorskie

1. O ile Karta produktu nie stanowi wyraźnie inaczej, zakup Produktu cyfrowego nie przenosi autorskich praw majątkowych. Klient otrzymuje niewyłączną, nieprzenoszalną licencję do osobistego, niekomercyjnego korzystania z materiału.
2. Licencja obejmuje zapisanie materiału na własnych urządzeniach, jego odtwarzanie i wyświetlanie oraz wykonanie rozsądnej liczby wydruków PDF na potrzeby własne. Licencja jest udzielana na terytorium całego świata na okres dostępu wskazany na Karcie produktu, a dla pobranego PDF – bezterminowo.
3. Klient nie może udostępniać plików, linków, danych logowania ani nagrań osobom trzecim, sprzedawać lub sublicencjonować materiałów, publicznie ich odtwarzać, rozpowszechniać, publikować w Internecie ani wykorzystywać ich do prowadzenia własnych kursów, konsultacji lub szkoleń.
4. Bez uprzedniej zgody uprawnionego zabronione jest modyfikowanie materiałów w celu rozpowszechniania wersji zmienionej, usuwanie oznaczeń autorstwa lub zabezpieczeń, utrwalanie transmisji i omijanie technicznych ograniczeń dostępu. Nie narusza to dozwolonego użytku przewidzianego prawem.
5. Prawa do materiałów przekazanych przez Klienta, w szczególności nagrań ruchu, pozostają przy Kliencie lub odpowiednim uprawnionym. Klient udziela Sprzedawcy niewyłącznego upoważnienia do ich utrwalania, odtwarzania i opracowania wyłącznie w zakresie koniecznym do wykonania Umowy.
6. Materiały Klienta nie mogą zostać wykorzystane w reklamie, szkoleniu innych osób, publikacji ani portfolio bez odrębnej, dobrowolnej zgody obejmującej konkretny cel i zakres.
7. Klient zapewnia, że jest uprawniony do przekazania materiałów i że ich wykorzystanie zgodnie z Umową nie narusza praw osób trzecich. Jeżeli materiał przedstawia inną osobę, Klient musi posiadać odpowiednią zgodę, a w przypadku osoby niepełnoletniej – zgodę jej przedstawiciela ustawowego.

9. § 8. Konsultacje online i rezerwacja przez Booksy

1. Konsultacja jest kupowana i opłacana w Sklepie. Booksy służy wyłącznie do wyboru dostępnego terminu po dokonaniu płatności i nie zastępuje Umowy zawartej z FlowLab.
2. Po potwierdzeniu płatności Klient otrzymuje wiadomość z linkiem lub instrukcją wyboru terminu w Booksy. Klient nie dokonuje ponownej płatności za tę samą Konsultację. W razie komunikatu o dodatkowej płatności powinien skontaktować się z FlowLab przed finalizacją rezerwacji.
3. Termin należy wybrać w okresie ważności lub w terminie wskazanym na Karcie produktu. Dostępność terminów jest prezentowana w Booksy. Brak terminów dogodnych dla Klienta nie oznacza automatycznie niewykonania Umowy, jeżeli Sprzedawca oferuje terminy mieszczące się w uzgodnionym okresie.
4. Konsultacja odbywa się przez Google Meet, chyba że strony uzgodnią inaczej. Link do spotkania jest przesyłany na adres e-mail Klienta lub udostępniany w innym wskazanym kanale.
5. Standardowy maksymalny czas Konsultacji wynosi 60 minut. Zakres Konsultacji, ewentualne materiały przygotowywane po spotkaniu i termin ich przekazania określa Karta produktu.

6. Klient może bezpłatnie zmienić termin najpóźniej 24 godziny przed Konsultacją, korzystając z Booksy lub kontaktując się ze Sprzedawcą. Organizacyjna zmiana terminu nie ogranicza ustawowego prawa odstąpienia od Umowy.
7. W przypadku odwołania później niż 24 godziny przed terminem albo nieobecności Klienta Sprzedawca może odmówić bezpłatnego wyznaczenia kolejnego terminu i zachować wynagrodzenie odpowiadające zarezerwowanemu czasowi i gotowości do świadczenia, w zakresie dopuszczalnym przez bezwzględnie obowiązujące przepisy. W uzasadnionych okolicznościach Sprzedawca może zaproponować inny termin.
8. Spóźnienie Klienta nie przedłuża Konsultacji. Jeżeli spóźnienie uniemożliwia sensowne lub bezpieczne wykonanie usługi, strony uzgadniają dalsze postępowanie.
9. Jeżeli Sprzedawca odwoła Konsultację, Klient wybiera nowy termin albo otrzymuje pełny zwrot ceny za niewykonaną Konsultację.
10. Jeżeli Konsultacja ma rozpocząć się przed upływem terminu odstąpienia, Sprzedawca odbiera od Konsumenta wyraźne żądanie wcześniejszego rozpoczęcia oraz potwierdzenie przyjęcia do wiadomości skutków pełnego wykonania usługi. Zasady odstąpienia określa § 12.
11. Warunki techniczne i zasady przetwarzania danych w Booksy oraz Google Meet określają także dokumenty tych zewnętrznych dostawców. Sprzedawca pozostaje odpowiedzialny za wykonanie zakupionej Konsultacji zgodnie z Umową.

10. § 9. Warsztaty i szkolenia online

1. Karta warsztatu albo szkolenia określa temat, prowadzącego, termin, czas trwania, platformę, limit uczestników, zakres materiałów dodatkowych oraz informację, czy i przez jaki okres będzie dostępne nagranie.
2. Link do wydarzenia jest przeznaczony wyłącznie dla uczestnika, który dokonał zakupu. Uczestnik nie może przekazywać linku ani utrzymywać lub rozpowszechniać wydarzenia bez uprzedniej zgody Sprzedawcy i pozostałych osób, których prawa mogłyby zostać naruszone.
3. Jeżeli wydarzenie zostanie odwołane przez Sprzedawcę, Klient otrzymuje propozycję nowego terminu albo pełny zwrot ceny. W przypadku istotnej zmiany programu lub prowadzącego Klient może nie zaakceptować zmiany i żądać zwrotu ceny przed rozpoczęciem wydarzenia.
4. Prawo odstąpienia i ewentualne wyjątki od tego prawa są oceniane zgodnie z charakterem konkretnego wydarzenia i obowiązującymi przepisami. Informacja jest przekazywana na Karcie produktu przed zakupem.
5. Zasady bezpieczeństwa i edukacyjny charakter świadczenia określa § 11.

11. § 10. Pakiety diagnostyczne online

1. Karta Pakietu diagnostycznego określa rodzaj analizowanych materiałów, sposób ich przekazania, wymagania dotyczące jakości i formatu, zakres analizy, formę rezultatu, termin wykonania, ewentualne spotkanie oraz zakres dalszych pytań.
2. Materiały należy przekazywać przez formularz, zabezpieczony link lub inny kanał wskazany przez Sprzedawcę. Klient nie powinien wysyłać informacji o zdrowiu ani nagrań zwykłą wiadomością e-mail, chyba że Sprzedawca wyraźnie dopuści taki sposób i przekaze odpowiednią informację o ryzyku.

3. Termin wykonania analizy biegnie od dnia otrzymania kompletnego zestawu materiałów spełniających wymagania podane na Karcie produktu. Jeżeli materiały są nieczytelne lub niekompletne, Sprzedawca może poprosić o ich jednokrotne uzupełnienie; do czasu uzupełnienia bieg terminu ulega zawieszeniu.
4. Rezultatem może być raport PDF, nagranie z omówieniem, spotkanie przez Google Meet, indywidualny plan albo połączenie tych elementów – zgodnie z zakupionym wariantem.
5. Klient powinien przekazywać co do zasady materiały dotyczące siebie. Materiały innej osoby mogą zostać przekazane wyłącznie na podstawie odpowiedniego uprawnienia lub zgody; w przypadku osoby niepełnoletniej działa jej przedstawiciel ustawowy.
6. Pakiet diagnostyczny stanowi analizę edukacyjną i treningową. Nie jest badaniem lekarskim, fizjoterapeutycznym ani diagnozą medyczną, nie potwierdza ani nie wyklucza choroby i nie zastępuje kontaktu z właściwym specjalistą ochrony zdrowia.
7. Jeżeli na podstawie przekazanych materiałów bezpieczne lub rzetelne wykonanie analizy nie jest możliwe, Sprzedawca poinformuje Klienta i zaproponuje uzupełnienie materiałów, zmianę zakresu za zgodą Klienta albo zwrot ceny za niewykonaną część świadczenia.

12. § 11. Charakter edukacyjny i zasady bezpieczeństwa

1. Konsultacje, plany, programy ruchowe, materiały dietetyczne i analizy FlowLab mają charakter edukacyjny, treningowy i informacyjny. Nie stanowią świadczeń zdrowotnych, porady lekarskiej, diagnozy, psychoterapii, fizjoterapii ani leczenia.
2. Klient jest zobowiązany przekazać informacje istotne dla bezpiecznej realizacji usługi, w szczególności o przeciwwskazaniach, urazach, operacjach, ciąży, chorobach, lekach lub innych ograniczeniach, w zakresie, w jakim dotyczą wybranego świadczenia.
3. Podanie danych dotyczących zdrowia odbywa się na zasadach opisanych w odrębnej polityce prywatności i odpowiedniej klauzuli informacyjnej. Zgoda dotycząca takich danych, jeżeli jest podstawą przetwarzania, jest odbierana niezależnie od akceptacji Regulaminu.
4. Przed rozpoczęciem programu lub ćwiczeń Klient powinien ocenić swój stan, przygotować bezpieczne miejsce i sprzęt oraz przerwać aktywność w razie bólu, zawrotów głowy, duszności, pogorszenia samopoczucia lub innego niepokojącego objawu. W razie wątpliwości powinien skonsultować się z lekarzem lub innym właściwym specjalistą.
5. Zalecenia żywieniowe nie zastępują diagnostyki ani leczenia chorób i nie są przeznaczone do samodzielnego leczenia stanów klinicznych. Klient odpowiada za poinformowanie o alergiach, nietolerancjach, chorobach i lekach oraz za konsultację medyczną, gdy jest potrzebna.
6. Sprzedawca może odmówić wykonania elementu usługi albo przerwać ćwiczenie, jeżeli na podstawie dostępnych informacji uzna je za niebezpieczne, oraz zalecić kontakt z właściwym specjalistą. Nie stanowi to rozpoznania medycznego.
7. Rezultaty zależą od indywidualnych cech, regularności, warunków i sposobu stosowania zaleceń. Sprzedawca nie gwarantuje określonego wyniku zdrowotnego, sylwetkowego, sportowego ani żywieniowego.
8. Sprzedawca nie odpowiada za szkody wynikające wyłącznie z zatajenia istotnych informacji, korzystania sprzecznego z instrukcją, przekazywania materiałów osobom trzecim albo wykonywania ćwiczeń mimo przeciwwskazań lub niepokojących objawów. Postanowienie nie ogranicza odpowiedzialności, której zgodnie z prawem nie można wyłączyć.

13. § 12. Prawo odstąpienia od umowy

1. Konsument oraz Przedsiębiorca na prawach konsumenta może co do zasady odstąpić od Umowy zawartej na odległość w terminie 14 dni od dnia jej zawarcia, bez podawania przyczyny, z zastrzeżeniem ustawowych wyjątków.
2. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie jednoznacznego oświadczenia przed jego upływem na adres kzb@flowlabstudio.pl albo pocztą na adres siedziby Sprzedawcy. Skorzystanie z załączonego wzoru formularza jest dobrowolne.
3. W przypadku odpłatnej Treści cyfrowej niedostarczanej na nośniku materialnym prawo odstąpienia nie przysługuje po spełnieniu świadczenia polegającego na jej udostępnieniu, jeżeli Sprzedawca rozpoczął świadczenie za wyraźną i uprzednią zgodą Konsumenta, Konsument został wcześniej poinformowany o utracie prawa i przyjął to do wiadomości, a Sprzedawca przekazał wymagane potwierdzenie na Trwałym nośniku.
4. W przypadku usługi, w tym Konsultacji, Warsztatu lub Pakietu diagnostycznego, wykonywanie przed upływem 14 dni rozpoczyna się na wyraźne żądanie Konsumenta. Jeżeli Konsument odstąpi po rozpoczęciu, lecz przed pełnym wykonaniem, zapłaci kwotę proporcjonalną do świadczenia spełnionego do chwili odstąpienia, zgodnie z prawem.
5. Po pełnym wykonaniu odpłatnej usługi prawo odstąpienia nie przysługuje, jeżeli usługa została wykonana za wyraźną i uprzednią zgodą Konsumenta, który został poinformowany, że po pełnym wykonaniu utraci prawo odstąpienia, i przyjął to do wiadomości.
6. Jeżeli Konsument nie zażąda wcześniejszego rozpoczęcia usługi, termin jej realizacji powinien przypadać po upływie 14 dni albo strony powinny odrębnie uzgodnić zgodny z prawem sposób realizacji.
7. W razie skutecznego odstąpienia Sprzedawca zwraca należne płatności niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od otrzymania oświadczenia, tą samą metodą płatności, chyba że Konsument zgodzi się na inną bezkosztową metodę.
8. Po odstąpieniu od Umowy dotyczącej Treści cyfrowej lub Usługi cyfrowej Klient zaprzestaje korzystania z niej i udostępniania jej osobom trzecim.
9. Zasady organizacyjnego odwoływania Konsultacji z § 8 nie ograniczają ustawowego prawa odstąpienia. Jeżeli ustawowe prawo już nie przysługuje albo termin minął, stosuje się zasady zmiany i odwołania terminu określone w § 8.
10. Prawo odstąpienia nie przysługuje Przedsiębiorcy innemu niż Przedsiębiorca na prawach konsumenta, chyba że Sprzedawca wyraźnie przyzna mu takie uprawnienie.

14. § 13. Reklamacje

1. Sprzedawca jest odpowiedzialny za zgodność Treści cyfrowej i Usługi cyfrowej z Umową oraz za należyte wykonanie pozostałych usług na zasadach wynikających z obowiązujących przepisów.
2. Reklamację można złożyć na adres kzb@flowlabstudio.pl albo pocztą na adres siedziby Sprzedawcy. Można użyć formularza reklamacyjnego, ale nie jest to obowiązkowe.
3. Dla sprawnego rozpoznania warto podać imię i nazwisko, adres e-mail, numer Zamówienia, nazwę świadczenia, opis problemu, datę jego wystąpienia, żądanie oraz – jeżeli jest to potrzebne – zrzut ekranu lub komunikat błędu. Brak tych danych nie powoduje automatycznego odrzucenia reklamacji.

4. Jeżeli Treść cyfrowa lub Usługa cyfrowa jest niezgodna z Umową, Konsument może żądać doprowadzenia jej do zgodności. Sprzedawca dokonuje tego w rozsądnym czasie i bez nadmiernych niedogodności, chyba że jest to niemożliwe albo wymaga nadmiernych kosztów.
5. W przypadkach przewidzianych prawem Konsument może złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny albo odstąpieniu od Umowy, w szczególności gdy doprowadzenie do zgodności jest niemożliwe, nie nastąpiło prawidłowo, brak nadal występuje, jest istotny albo z okoliczności wynika, że zgodność nie zostanie przywrócona w rozsądnym czasie.
6. W przypadku Treści cyfrowej lub Usługi cyfrowej dostarczanej jednorazowo Sprzedawca ponosi ustawową odpowiedzialność za brak zgodności istniejący w chwili dostarczenia i ujawniony w ciągu dwóch lat. Przy dostarczaniu ciągłym odpowiedzialność obejmuje okres dostarczania określony w Umowie.
7. Reklamacje dotyczące Konsultacji, Warsztatów, Pakietów diagnostycznych lub usług elektronicznych mogą dotyczyć w szczególności niewykonania, nienależytego wykonania, problemów z dostępem, rozliczeniem, Kontem albo komunikacją.
8. Sprzedawca udziela odpowiedzi na reklamację Konsumenta w terminie 14 dni od jej otrzymania, na papierze lub innym Trwałym nośniku. Brak odpowiedzi w ustawowym terminie wywołuje skutki określone prawem.
9. Sprzedawca może poprosić Klienta o współpracę w rozsądnym zakresie i przy zastosowaniu najmniej uciążliwych środków technicznych w celu ustalenia, czy problem wynika ze środowiska cyfrowego Klienta.
10. Zwrot ceny wynikający z odstąpienia z powodu niezgodności albo z obniżenia ceny następuje niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od otrzymania odpowiedniego oświadczenia, na zasadach ustawowych.

15. § 14. Przedsiębiorcy

1. Postanowienia przyznające uprawnienia Konsumentowi stosuje się do Przedsiębiorcy na prawach konsumenta w zakresie wynikającym z obowiązujących przepisów.
2. Do Przedsiębiorcy innego niż Przedsiębiorca na prawach konsumenta nie stosuje się konsumenckiego prawa odstąpienia ani szczególnych przepisów o zgodności Treści cyfrowej lub Usługi cyfrowej z Umową, chyba że bezwzględnie obowiązujące przepisy stanowią inaczej.
3. W relacjach z Przedsiębiorcą, o którym mowa w ust. 2, odpowiedzialność Sprzedawcy z tytułu rękojmi zostaje wyłączona w zakresie dopuszczalnym prawem.
4. W relacjach z Przedsiębiorcą, o którym mowa w ust. 2, odpowiedzialność odszkodowawcza Sprzedawcy jest ograniczona do rzeczywistej szkody bezpośredniej i do wysokości ceny zapłaconej za dane Zamówienie. Ograniczenie nie dotyczy szkody wyrządzonej umyślnie ani odpowiedzialności, której nie można ograniczyć przepisami prawa.
5. Spór z Przedsiębiorcą, o którym mowa w ust. 2, rozstrzyga sąd właściwy dla siedziby Sprzedawcy, o ile prawo dopuszcza takie zastrzeżenie.

16. § 15. Pozasądowe rozwiązywanie sporów

1. Konsument może skorzystać z bezpłatnej pomocy miejskiego lub powiatowego rzecznika konsumentów, organizacji konsumenckiej albo informacji dostępnych na stronie Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.
2. Po wyczerpaniu postępowania reklamacyjnego Konsument może skorzystać z pozasądowego rozwiązywania sporu, w szczególności przed właściwym podmiotem działającym przy Inspekcji Handlowej, jeżeli charakter sporu mieści się w jego właściwości.
3. Udział Sprzedawcy w konkretnym postępowaniu pozasądowym jest dobrowolny, o ile odrębny przepis lub zobowiązanie nie stanowi inaczej. Jeżeli reklamacja nie rozwiąże sporu, Sprzedawca przekaze Konsumentowi na Trwałym nośniku wymagane prawem oświadczenie o zgodzie albo odmowie udziału oraz – w razie zgody – informację o właściwym podmiocie.
4. Informacje o podmiotach uprawnionych są dostępne w publicznym rejestrze prowadzonym przez Prezesa UOKiK. Niniejszy Regulamin nie odsyła do nieczynnej unijnej platformy ODR.

17. § 16. Zmiany Regulaminu i postanowienia końcowe

1. Do Umowy dotyczącej jednorazowego Zamówienia stosuje się Regulamin zaakceptowany przy jej zawarciu. Późniejsza zmiana Regulaminu nie zmienia warunków wcześniej zawartej Umowy bez wyraźnego porozumienia stron.
2. Sprzedawca może zmienić Regulamin usług świadczonych w sposób ciągły, w tym Konta, z ważnych przyczyn: zmiany prawa, decyzji organu, zmiany danych Sprzedawcy, bezpieczeństwa, usunięcia nadużyć, zmiany funkcjonalności lub technologii, dodania nowych usług albo doprecyzowania niejasności bez pogarszania praw nabytych.
3. O zmianie dotyczącej usługi ciągłej Klient zostanie poinformowany na Trwałym nośniku z odpowiednim wyprzedzeniem, co do zasady co najmniej 14 dni. Jeżeli nie akceptuje zmiany, może bezpłatnie zakończyć korzystanie z Konta przed jej wejściem w życie.
4. Zmiana cen nie wpływa na prawidłowo zawarte i opłacone Zamówienia. Nowe Produkty cyfrowe, vouchery lub subskrypcje mogą wymagać opublikowania dodatkowych warunków przed rozpoczęciem sprzedaży.
5. Zasady przetwarzania danych osobowych i używania plików cookies są opisane w odrębnej polityce prywatności i cookies dostępnej w Sklepie. Dokument ten powinien uwzględniać w szczególności dane dotyczące zdrowia, Booksy, Google Meet, WooCommerce, PayU i formularze diagnostyczne.
6. W sprawach nieuregulowanych stosuje się prawo polskie, w szczególności Kodeks cywilny, ustawę o prawach konsumenta i ustawę o świadczeniu usług drogą elektroniczną. Wybór prawa polskiego nie pozbawia Konsumenta ochrony przyznanej przez przepisy, których nie można wyłączyć umową.
7. Jeżeli którekolwiek postanowienie okaże się nieważne lub bezskuteczne, pozostałe postanowienia pozostają w mocy, a w miejsce wadliwego postanowienia stosuje się właściwe przepisy prawa.
8. Regulamin w wersji 1.0 obowiązuje od dnia jego opublikowania w Sklepie.

18. Załączniki

Wzór formularza odstąpienia od umowy – udostępniony jako osobny plik.

Pomocniczy formularz reklamacyjny – udostępniony jako osobny plik.