

## Regulamin świadczenia usług edukacyjnych

z dnia 31 lipca 2023 r.

### Spis treści

Wstęp	2
Definicje	2
1. Zakres świadczonych usług	4
2. Organizacja zajęć	4
3. Zawieranie umowy	5
4. Warunki uczestnictwa w zajęciach	6
5. Dostęp i korzystanie z konta użytkownika	6
6. Analiza potrzeb oraz test diagnostyczny	7
7. Materiały dydaktyczne	8
8. Zasady korzystania z biblioteki	8
9. Osoby prowadzące zajęcia	8
10. Realizacja procesu nauczania	9
11. Ewaluacja postępów Słuchaczy i skala oceniania	9
12. Harmonogram zajęć	10
13. Przerwy w prowadzeniu zajęć	10
14. Przekładanie lekcji (zmiana terminu lekcji)	11
15. Odwoływanie lekcji przez Uczestników lub Zamawiającego	11
16. Odwoływanie lekcji przez prowadzącego zajęcia	12
17. Odrabianie zajęć (Lekcje odrobieniowe)	12
18. Spóźnienia	13
19. Frekwencja oraz statusy zajęć	13
20. Rozliczenia finansowe i płatności	14
21. Rezygnacja z zajęć / Rozwiązywanie umowy	15
22. Prawo konsumenta do odstąpienia od umowy	15
23. Raporty z nauczania / Sprawozdania	16
24. Zaświadczenia o uczestnictwie w kursie lub szkoleniu / Certyfikaty	16
25. Zmiany Regulaminu	17
26. Wymagania sprzętowe i systemowe do realizacji zajęć online	17
27. Problemy techniczne oraz sytuacje nadzwyczajne	17
28. Reklamacje	18
29. Kontakt	18
30. Dane osobowe	18
31. Postanowienia końcowe	19

## Wstęp

Niniejszy regulamin świadczenia usług edukacyjnych (zwany dalej **Regulaminem**) obowiązuje od **31 lipca 2023 r.** i określa sposób i warunki działania prywatnej szkoły językowej **LangHub** (zwanej dalej **Organizatorem**) oraz stanowi nieodłączny element oferty/umowy. Zaakceptowanie regulaminu jest warunkiem przystąpienia do realizacji zajęć.

## Definicje

Użyte w Regulaminie pojęcia oznaczają:

Definicja	Objaśnienie
CEFR	<i>The Common European Framework of Reference for Languages</i> (Europejski System Opisu Kształcenia Językowego) określający poziom znajomości danego języka w skali od A1 do C2 (więcej informacji o poziomach CEFR znajduje się na stronie: <a href="https://langhub.eu/levels/">https://langhub.eu/levels/</a> )
Cennik	cennik świadczonych usług przez Organizatora będący integralną częścią umowy z Zamawiającym
Dziennik	karta zajęć, w której oznacza się każdą lekcję odpowiednim statusem oraz wprowadza inne informacje dotyczące każdej lekcji (data i godzina rozpoczęcia lekcji, długość lekcji, frekwencja, spóźnienia, informacje o zrealizowanym materiale, prace domowe itp.); osoba prowadząca zajęcia ma obowiązek uzupełniać dziennik na bieżąco
GLH	<i>Guided Learning Hours</i> – czas spędzony na zajęciach z nauczycielem wyrażony w godzinach
Grupa	zajęcia, w których udział bierze dwóch lub więcej uczestników
Harmonogram zajęć	plan zajęć odbywających się regularnie przygotowany indywidualnie dla każdego kursanta lub grupy
Klient	osoba fizyczna, osoba prawna, jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, jednostka administracji państwowej lub samorządowej, z którą Organizator zawarł umowę o świadczenie usług edukacyjnych
Koordynator	osoba wskazana przez Klienta Organizatora jako osoba kontaktowa w sprawach organizacyjnych i/lub finansowych w przypadku zajęć firmowych (patrz również: <i>Opiekun</i> )
Kursant	patrz: <i>Uczestnik</i>
Lekcja	spotkanie z Lekтором/Nauczycielem w ramach danego kursu, szkolenia firmowego lub korepetycji, w czasie którego Lektor/Nauczyciel przekazuje wiedzę Uczestnikowi zgodnie z tematyką wybranych zajęć przez Uczestnika/Grupę, schematu i zasad wyznaczonych przez Szkołę; czas trwania jednej lekcji oraz ilość lekcji określana jest przed rozpoczęciem zajęć (kurs, szkolenie lub korepetycje) (patrz również: <i>Zajęcia</i> )
Lekcje online	patrz: <i>Zajęcia online</i>
Lektor	patrz: <i>Nauczyciel</i>
Metodyk	osoba odpowiedzialna za prawidłową realizację programu nauczania na zajęciach
Nauczyciel	osoba prowadząca zajęcia
Opiekun	rodzic, opiekun prawny lub koordynator (patrz również: <i>Rodzic</i> , <i>Koordynator</i> )
Opiekun metodyczny	patrz: <i>Metodyk</i>
Organizator	szkoła językowa <b>LangHub Grzegorz Płomiński</b> z siedzibą pod adresem ul. Stefana Okrzei 23, lok. 49, 03-715 Warszawa, o numerze NIP 7722337379 i REGON 147011998
Plan zajęć	patrz: <i>Harmonogram zajęć</i>

Definicja	Objaśnienie
Program nauczania	program nauczania oparty na metodach i materiałach dydaktycznych wykorzystywanych na danym kursie
Rachunek bankowy	rachunek bankowy Organizatora służący do rozliczeń – IBAN: PL 85 2530 0008 2090 1039 5420 0001 (Nest Bank)
Raport z postępów w nauce	dokument zawierający informacje o postępie w nauczaniu i frekwencji uczestników
Regulamin prowadzenia zajęć	dokument określający warunki współpracy pomiędzy Lektorem/Nauczycielem a Organizatorem, a w szczególności określa zasady przeprowadzenia kursów i szkoleń przez Lektora/Nauczyciela na rzecz Kursantów i Klientów wskazanych przez Organizatora
Regulamin świadczenia usług edukacyjnych	niniejszy dokument określający warunki świadczenia usług przez Organizatora na rzecz swoich kontrahentów (Klientów i Kursantów)
Rodzic	osoba dorosła sprawująca prawną opiekę nad osobą niepełnoletnią biorącą udział w zajęciach (patrz również: <i>Opiekun</i> )
Słuchacz	patrz: <i>Kursant</i>
Sprawozdanie z postępów w nauce	patrz: <i>Raport z postępów w nauce</i>
Strona	jedna ze stron umowy (Wykonawca lub Zamawiający)
Strona internetowa	oficjalna strona internetowa Organizatora: <a href="https://langhub.eu/">https://langhub.eu/</a>
Szkolenia firmowe	usługi edukacyjne świadczone dla pracowników danej firmy lub organizacji
Szkoła	patrz: <i>Organizator</i>
Test diagnostyczny	patrz: <i>Test poziomujący</i>
Test poziomujący	test, którego wynik określa przybliżony poziom znajomości danego języka wyrażonym w skali CEFR (A1–C2)
Uczeń	patrz: <i>Kursant</i>
Uczestnik	osoba fizyczna lub osoba fizyczna wskazana przez Zamawiającego (osoba prawna, rodzic lub opiekun prawny) biorąca udział w zajęciach (kurs, korepetycje lub szkolenie językowe) organizowanych przez Szkołę
Umowa	dokument określający warunki współpracy między Wykonawcą (Organizatorem) a Zamawiającym (Kursantem, Rodzicem/Opiekunem prawnym lub Firmą)
Wykonawca	patrz: <i>Organizator</i>
Zajęcia	określona liczba lekcji odbywająca się w ramach danego kursu, szkolenia firmowego lub korepetycji (patrz również: <i>Lekcja</i> )
Zajęcia firmowe	patrz: <i>Szkolenia firmowe</i>
Zajęcia online	lekcje odbywające się na żywo z Lektorem/Nauczycielem za pomocą komunikatorów internetowych
Zajęcia prywatne	usługi edukacyjne świadczone dla klientów indywidualnych
Zamawiający	patrz: <i>Klient</i>

## 1. Zakres świadczonych usług

1. **Organizator** zajmuje się prowadzeniem indywidualnych oraz grupowych kursów i szkoleń językowych dla osób prywatnych oraz firm.
2. Zajęcia organizowane są dla dzieci, młodzieży i osób dorosłych, w tym pracowników firm, dla których **Organizator** świadczy usługi edukacyjne.
3. **Organizator** prowadzi standardowy oraz wyspecjalizowany typ nauczania. Zajęcia są dostosowane do szczególnych potrzeb edukacyjnych **Klienta** i/lub **Uczestników** zajęć.
4. W ofercie znajdują się:
  - a) konsultacje językowe (dla wszystkich grup wiekowych);
  - b) kursy ogólne (dla wszystkich grup wiekowych);
  - c) kursy biznesowe/zawodowe (dla osób dorosłych);
  - d) kursy zawodowe/specjalistyczne (dla osób w wieku od 16 lat i dorosłych);
  - e) kursy akademickie (dla osób w wieku od 16 lat i dorosłych);
  - f) kursy egzaminacyjne, przygotowujące do egzaminów szkolnych i językowych (dla wszystkich grup wiekowych);
  - g) kursy skupione na poszczególne elementy językowe (gramatyka, słownictwo, wymowa, ortografia);
  - h) kursy skupione na poszczególne umiejętności językowe (słuchanie – rozumienie tekstów słuchanych, mówienie – porozumiewanie się w mowie oraz samodzielne wypowiedzianie się, czytanie – rozumienie tekstów czytanych, pisanie – tworzenie własnych tekstów);
  - i) zintegrowane nauczanie przedmiotowo-językowe (CLIL – Content and Language Integrated Learning);
  - j) korepetycje (pomoc w nauczaniu szkolnym).
5. Zajęcia odbywają się przez internet (online), za pomocą wskazanego komunikatora internetowego, lub stacjonarnie – w siedzibie **Organizatora**, w firmie **Zamawiającego**, lub w innym miejscu ustalonym z **Zamawiającym** lub **Kursantem**.

## 2. Organizacja zajęć

1. **Organizator** jest odpowiedzialny za realizację zajęć, rekrutację **Uczestników** oraz personelu, przygotowanie planu zajęć i programów nauczania oraz nadzór nad prawidłowym przebiegiem kursów i szkoleń pod względem metodycznym oraz organizacyjnym.
2. W zależności od liczby **Uczestników**, organizowane są następujące zajęcia:
  - a) indywidualne – jeden uczestnik;
  - b) w parach – dwóch uczestników;
  - c) w grupach:
    - mała grupa – od trzech do czterech uczestników;
    - średnia grupa – od pięciu do ośmiu uczestników;
    - duża grupa – powyżej ośmiu uczestników.

3. Podział **Uczestników** na grupy odbywa się z uwzględnieniem stopnia znajomości danego języka.
4. Zajęcia odbywają się przez cały rok kalendarzowy z wyłączeniem dni świątecznych i ustawowo wolnych od pracy oraz przerw międzyświątecznych (patrz: [Przerwy w prowadzeniu zajęć](#)).
5. Lekcje odbywają się od poniedziałku do piątku, oraz w wyjątkowych przypadkach mogą również odbywać się w weekendy (soboty i niedziele).
6. W zależności od realizowanego kursu/szkolenia lub indywidualnych preferencji **Uczestnika/Grupy**, lekcja może trwać:
  - a) 30 minut;
  - b) 45 minut;
  - c) 60 minut;
  - d) 90 minut;
  - e) 120 minut.

### 3. Zawieranie umowy

1. Umowa świadczenia usług edukacyjnych zawierana jest z klientami indywidualnymi (osoby fizyczne, tj. osoby dorosłe, rodzice, opiekunowie) oraz firmami (osoby prawne) reprezentowanymi przez właściciela lub inną wyznaczoną osobę.
2. Umowa zawierana jest w sposób tradycyjny — Strony podpisują umowę, elektroniczny — Strony podpisują umowę elektronicznie, lub ustnie.
3. W pierwszej kolejności zainteresowani zawarciem umowy wypełniają odpowiedni formularz zgłoszeniowy, dostępny na stronie internetowej **Organizatora**: <https://langhub.eu/registration/>. Na stronie internetowej dostępne są następujące formularze:
  - a) formularz dla osób prywatnych (zajęcia dla osób dorosłych);
  - b) formularz dla rodziców/opiekunów rejestrujących swoje dziecko/dzieci (zajęcia dla dzieci i młodzieży);
  - c) formularz dla firm zainteresowanych szkoleniami firmowymi dla swoich pracowników (wypełnia kierownik HR lub przedstawiciel firmy);
  - d) formularz dla uczestników szkoleń firmowych (zajęcia dla pracowników firmy, dla której **Organizator** świadczy usługi edukacyjne).
4. W formularzu zgłoszeniowym wymagane jest zaakceptowanie regulaminu świadczenia usług edukacyjnych, oświadczenie o zapoznaniu się z klauzulą informacyjną oraz zgoda na przesyłanie faktur w formie elektronicznej.
5. W formularzu zgłoszeniowym można również dobrowolnie wyrazić zgodę na otrzymywanie treści marketingowych oraz newslettera.
6. W następującej kolejności sporządzany jest wzór umowy oraz wysyłany w formie elektronicznej do **Zamawiającego** (do formularzy: a, b, c w punkcie 3.) na adres e-mail podany w formularzu zgłoszeniowym lub za pomocą serwisu do elektronicznego podpisywania dokumentów wraz z następującymi załącznikami:
  - a) **regulamin świadczenia usług edukacyjnych**, jako załącznik do umowy stanowiący jej integralną część;
  - b) **cennik świadczonych usług edukacyjnych**, jako załącznik do umowy stanowiący jej integralną część;

- c) **klauzula informacyjna** (RODO oraz informacje o prawach konsumenta).
- 7. Wypełnienie i wysłanie formularza nie zobowiązuje do podpisania umowy.
- 8. W celu sfinalizowania zawarcia umowy Strony ją podpisują w sposób tradycyjny, elektroniczny lub **Zamawiający** akceptuje warunki umowy w informacji zwrotnej wysłanej pocztą elektroniczną.
- 9. W przypadku zawierania umowy ustnej, ostatecznym potwierdzeniem akceptacji regulaminu oraz zapisania się na zajęcia jest dokonanie płatności za pierwszą fakturę.

#### 4. Warunki uczestnictwa w zajęciach

- 1. Każdy **Uczestnik** przed rozpoczęciem zajęć zobowiązany jest do zapoznania się z regulaminem i jego przestrzegania.
- 2. W przypadku osób niepełnoletnich
- 3. W przypadku szkoleń firmowych osoby zainteresowane rozpoczęciem nauki w pierwszej kolejności wypełniają formularz zgłoszeniowy dostępny na stronie: <https://langhub.eu/registration/>, w którym podają niezbędne dane do świadczenia usług edukacyjnych. W formularzu zgłoszeniowym wymagane jest:
  - a) zaakceptowanie regulaminu świadczenia usług edukacyjnych;
  - b) oświadczenie o zapoznaniu się z klauzulą informacyjną.

#### 5. Dostęp i korzystanie z konta użytkownika

- 1. Po otrzymaniu prawidłowo wypełnionego formularza zgłoszeniowego **Uczestnik/Zamawiający** otrzymuje drogą mailową login oraz hasło do zalogowania się do swojego konta na stronie internetowej **Organizatora** – <https://langhub.eu/account/> lub w aplikacji mobilnej.
- 2. Na koncie **Uczestnika/Kursanta** znajduje się:
  - a) harmonogram zajęć;
  - b) link do zajęć online (w przypadku lekcji odbywających się przez internet);
  - c) dane kontaktowe do prowadzącego zajęcia, metodyka oraz Organizatora;
  - d) informacje o realizowanym kursie lub szkoleniu;
  - e) dostęp do materiałów dydaktycznych;
  - f) elektroniczny zeszyt, w którym znajdują się również zadane prace domowe;
  - g) opis realizowanych zajęć;
  - h) otrzymane oceny (wyniki testów oraz ocena pracy własnej);
  - i) frekwencja na zajęciach;
  - j) dostęp do pomocy dydaktycznych i biblioteki;
  - k) regulamin zajęć;
  - l) ankiety, testy oraz quizy.
- 3. Dodatkowo dostęp do swojego konta uzyskuje:
  - a) rodzic lub opiekun w przypadku zajęć z dziećmi;

- b) koordynator zajęć w przypadku zajęć firmowych.
4. Dorośli Kursanci zajęć prywatnych, rodzice lub opiekunowi prawni i koordynatorzy w firmach otrzymują również na swoim koncie dostęp do danych dotyczących umowy oraz rozliczeń (w tym faktur).
  5. Użytkownicy mogą zmienić swoje hasło po zalogowaniu się do swojego konta.

## 6. Analiza potrzeb oraz test diagnostyczny

1. Przed rozpoczęciem zajęć przeprowadzana jest analiza potrzeb **Uczestnika/Uczestników** w celu określenia rodzaju kursu lub szkolenia.
2. Dla nowych **Uczestników** przed rozpoczęciem nauki przeprowadzany jest test diagnostyczny (test poziomujący) w celu określenia poziomu biegłości językowej wyrażonym w skali CEFR. Poziomy biegłości językowej przedstawione są w tabeli poniżej. Test składa się z dwóch części – pisemnej oraz ustnej. Część pisemną można rozwiązać online na stronie internetowej **Organizatora**. Część ustna przeprowadzana jest przez osobę wyznaczoną przez **Organizatora** i może odbyć się bezpośrednio (face-to-face), online lub telefonicznie.

**Poziomy biegłości językowej**

Skala CEFR	Nazwa	Skala CEFR	Poziom	Skala CEFR	Level	Poziom
C	Biegłości Proficient User (advanced)	C2	Zaawansowany / Profesjonalny Mastery (proficiency)	C2.2/C2+	Proficiency Plus	zaawansowany wyższy plus
				C2.1	Proficiency	zaawansowany wyższy
		C1	Efektywnej biegłości użytkowej Effective Proficiency (advanced)	C1.2/C1+	Advanced Plus	zaawansowany plus
				C1.1	Advanced	zaawansowany
B	Samodzielności Independent User (intermediate)	B2	Średni ogólny Vantage (upper-intermediate)	B2.2/B2+	Pre-advanced	średnio zaawansowany wyższy plus
				B2.1	Upper-intermediate	średnio zaawansowany wyższy
		B1	Progowy Threshold (intermediate / lower-intermediate)	B1.2/B1+	Intermediate Plus	średnio zaawansowany plus
				B1.1	Intermediate / Lower-intermediate	średnio zaawansowany
A	Podstawowy Basic User (basic)	A2	Wstępny Waystage (pre-intermediate / elementary)	A2.2/A2+	Pre-intermediate Plus / Lower-intermediate	podstawowy wyższy plus
				A2.1	Pre-intermediate / Elementary	podstawowy wyższy
		A1	Początkujący / Elementarny Breakthrough (beginner / starter)	A1.2/A1+	Elementary / False beginners	podstawowy
				A1.1	Absolute beginners / Starters	początkujący („od zera”)
				Pre-A1	A1.0	Absolute beginners / Starters

3. W przypadku grup, na podstawie wyników testów poziomujących **Uczestnicy** są odpowiednio dopasowani do grup.

## 7. Materiały dydaktyczne

1. Po określeniu rodzaju kursu lub szkolenia wybierane są bazowe materiały dydaktyczne (zestaw kursowy) – podręcznik, zeszyt ćwiczeń i/lub repetytorium.
2. Zestawy kursowe zakupywane są za pośrednictwem **Organizatora**.
3. **Uczestnik/Klient** ponosi koszt zakupu zestawu kursowego, chyba że Umowa stanowi inaczej. W niektórych przypadkach **Uczestnicy** mogą otrzymać zestaw kursowy gratis.
4. Podręczniki, zeszyty ćwiczeń i repetytoria dostępne są w dwóch wersjach – standardowej (papierowej); oraz elektronicznej jako e-booki, dostępne na dedykowanej stronie internetowej wydawnictwa w formie interaktywnej lub do pobrania na komputer lub urządzenie mobilne (tablet/smartfon).
5. W przypadku wprowadzenia na zajęciach całego zestawu kursowego lub jego części w postaci elektronicznej, **Uczestnicy** otrzymują odpłatnie kod aktywacyjny do pobrania całego bądź części zestawu kursowego.
6. Dodatkowe bezpłatne materiały dydaktyczne do zestawu kursowego są udostępniane na stronie internetowej **Organizatora** po zalogowaniu do swojego konta.
7. Inne materiały szkoleniowe są bezpłatne i zapewnione przez **Lektora** na zajęciach.
8. Wszelkie materiały mogą być wykorzystywane na własne potrzeby przez osoby, których Umowa dotyczy.

## 8. Zasady korzystania z biblioteki

1. **Uczestnicy** otrzymują bezpłatny dostęp do materiałów online, które znajdują się na stronie internetowej **Organizatora**.
2. **Uczestnicy** mogą wypożyczyć materiały z biblioteki, której katalog można przeglądać na stronie internetowej po zalogowaniu do swojego konta na stronie internetowej **Organizatora**.
3. Każdy **Uczestnik** może wypożyczyć maksymalnie dwie książki z biblioteki.
4. Książka jest wypożyczana maksymalnie na okres 4 tygodni.
5. Wypożyczenie książek jest bezpłatne.
6. **Uczestnicy** korzystający z biblioteki zobowiązują się do wypożyczania książek na własny użytek prywatny i nie udostępniania ich osobom trzecim.
7. Wypożyczający zobowiązani są do terminowego zwrotu książki poprzez osobę prowadzącą kurs, bezpośrednio do siedziby **Organizatora** lub wysyłkowo.
8. W przypadku zniszczenia lub zgubienia wypożyczonych książek, czasopism lub innych zbiorów **Uczestnik** (czytelnik) zobowiązany jest do wpłacenia kwoty odpowiadającej rynkowej cenie za każdą zniszczoną lub zgubioną pozycję.

## 9. Osoby prowadzące zajęcia

1. Zajęcia prowadzone są przez wykwalifikowanego **Lektora/Nauczyciela**.
2. **Lektorzy/Nauczyciele** rzetelnie przygotowują się do zajęć oraz odpowiadają za ich realizację i systematyczną kontrolę postępów w nauce **Uczestników**.



3. Przed rozpoczęciem zajęć **Uczestnicy** otrzymują dane kontaktowe do **Lektora/Nauczyciela**, z którym będą mieć zajęcia (imię i nazwisko, numer telefonu oraz adres e-mail) poprzez swoje konto na stronie internetowej **Organizatora**.
4. **Organizator** zastrzega sobie prawo do zmiany **Lektora/Nauczyciela** prowadzącego zajęcia z przyczyn techniczno-organizacyjnych lub innych powodów niezależnych od **Organizatora** po wcześniejszym poinformowaniu **Uczestnika/Uczestników**.
5. Prowadzenie zajęć dydaktycznych oraz praca **Lektorów/Nauczycieli** podlegają stałemu nadzorowi metodycznemu.

## 10. Realizacja procesu nauczania

1. Kursy oraz szkolenia realizowane są według przygotowanych przez **Organizatora** programów nauczania opartych na poziomach biegłości językowej Europejskiego Systemu Opisu Kształcenia Językowego (CEFR).
2. Czas realizacji danego poziomu w skali CEFR uzależniony jest od długości lekcji, intensywności zajęć oraz własnej pracy **Uczestnika/Grupy**.
3. Przybliżoną długość (GLH) realizacji jednego poziomu w skali CEFR prezentuje poniższa tabela. W zależności od własnych potrzeb **Uczestnik** może potrzebować więcej lub mniej czasu na osiągnięcie danego poziomu.

**Przybliżona długość realizacji danego poziomu CEFR**

CEFR	Poziom	Przybliżona liczba godzin od podstaw	Długość i przybliżona liczba lekcji wg poziomu			
			45 min	60 min	90 min	120 min
C2	Mastery	1,000–1,200	270–540	200–400	140–270	100–200
C1	Effective Operational Proficiency	700–800	140–270	100–200	70–140	50–100
B2	Vantage	500–600	140–270	100–200	70–140	50–100
B1	Threshold	350–400	200–270	150–200	100–140	75–100
A2	Waystage	180–200	240–270	180–200	120–135	60–100
A1	Breakthrough	90–100	120–135	90–100	60–70	45–50

4. Na zajęciach wykorzystywane są również inne materiały – nagrania, podcasty, aplikacje multimedialne, filmy, gry językowe oraz prezentacje.
5. **Uczestnicy** mają również dostęp do aplikacji mobilnych wspomagających proces nauczania, które mogą wykorzystywać w pracy własnej.
6. **Uczestnicy** mogą również korzystać z darmowych ćwiczeń dostępnych online na stronie **Organizatora**.

## 11. Ewaluacja postępów Słuchaczy i skala oceniania

1. **Lektor/Nauczyciel** dokonuje systematycznej kontroli postępów **Uczestników**.
2. Do najczęściej stosowanych form sprawdzania wiedzy **Uczestników** zalicza się:
  - a) testy po zakończeniu każdego rozdziału w podręczniku;
  - b) testy odbywające się co kilka rozdziałów w podręczniku;

- c) test po realizacji 50 procent materiału danego kursu;
  - d) test na koniec realizacji danego kursu.
3. Na zajęciach **Lektor/Nauczyciel** może również przeprowadzać inne krótsze sprawdziany lub kartkówki w formie pisemnej bądź ustnej.
  4. W trakcie kursu oceniana jest również praca własna każdego **Uczestnika** (odrabianie prac domowych, przygotowanie do zajęć itp.).
  5. Poniższa tabela przedstawia skalę oceniania:

Skala oceniania

Procent	Stopień	Opis
90–100%	5 (A)	Bardzo dobry (świetny wynik)
80–89%	4 (B)	Dobry (całkiem dobry wynik)
70–79%	3 (C)	Dostateczny (w porządku)
60–69%	2 (D)	Mierny (wymaga poprawy)
0–59%	1 (F)	Niedostateczny (słaby wynik)

## 12. Harmonogram zajęć

1. Terminy zajęć ustalane są po przydzieleniu **Uczestników** do odpowiednich grup.
2. W przypadku **Uczestników** indywidualnych terminy zajęć ustalane są przed rozpoczęciem zajęć, lub najpóźniej na pierwszym spotkaniu.
3. Terminy zajęć (dzień, godzina, długość lekcji) są ustalane bezpośrednio między **Lektorem** a **Uczestnikami**. W przypadku stałych zmian oraz długości lekcji informacje te przekazywane są **Organizatorowi** przed ich wprowadzeniem.
4. W wyjątkowych przypadkach istnieje możliwość umawiania się z lekcji na lekcję, jeżeli zarówno **Uczestnik** lub **Grupa**, jak i **Lektor** wyrażają na to zgodę.
5. Istnieje możliwość zmiany harmonogramu w trakcie trwania kursu lub szkolenia, przy czym musi ona zostać zaakceptowana przez **Uczestnika** zajęć indywidualnych lub wszystkich **Uczestników** zajęć grupowych oraz osobę prowadzącą zajęcia.

## 13. Przerwy w prowadzeniu zajęć

1. Zajęcia nie odbywają się w następujące dni w roku kalendarzowym (w tym dni wolne od pracy):
  - 1 stycznia — Nowy Rok
  - 6 stycznia — Święto Trzech Króli
  - Niedziela Wielkanocna (święto ruchome)
  - Poniedziałek Wielkanocny (święto ruchome)

- 1 maja — Międzynarodowe Święto Pracy
- 2 maja — przerwa międzyświąteczna
- 3 maja — Święto Narodowe Trzeciego Maja
- Boże Ciało (święto ruchome)
- 15 sierpień — Święto Wojska Polskiego
- 1 listopada — Dzień Wszystkich Świętych
- 11 listopada — Narodowe Święto Niepodległości
- 24 grudzień — Wigilia Bożego Narodzenia
- 25 grudzień — Boże Narodzenie
- 26 grudzień — Drugi dzień Świąt Bożego Narodzenia
- 27–30 grudzień — przerwa międzyświąteczna
- 31 grudzień — Sylwester

2. Dni wolne od zajęć nie zawsze pokrywają się z dodatkowymi dniami wolnymi w szkołach publicznych ustalonymi przez Ministerstwo Edukacji Narodowej. W przypadku zajęć z dziećmi i młodzieżą należy zgłosić chęć odwołania pojedynczych lub wszystkich zajęć w trakcie ferii zimowych lub przerwy wakacyjnej bezpośrednio osobie prowadzącej zajęcia lub **Organizatorowi**.

#### 14. Przekładanie lekcji (zmiana terminu lekcji)

1. Uczestnik zajęć indywidualnych, Grupa oraz Lektor mają prawo przenieść lekcję na inny (wcześniejszy bądź późniejszy) termin nie później niż na 24 godziny przed jej planowym rozpoczęciem.
2. W przypadku przeniesienia lekcji przez Uczestnika na inny termin później niż na 24 godziny przed planowym ich rozpoczęciem, Klient ponosi pełny koszt tej lekcji. Jest to jednoznaczne z nieterminowym odwołaniem lekcji, a jej odrobienie na żądanie Uczestnika/Uczestników uważa się za lekcję dodatkową, za którą Klient ponosi dodatkowy koszt.
3. Czas 24 godzin przed planowym rozpoczęciem lekcji nie uwzględnia weekendów (soboty i niedziele) oraz świąt państwowych (dni wolne od pracy).
4. Lekcje mogą być przeniesione na wcześniejszy bądź późniejszy termin w obrębie tego samego lub najpóźniej do końca kolejnego miesiąca kalendarzowego.
5. Aby przeniesienie lekcji doszło do skutku, musi być zaakceptowane przez Lektora oraz Uczestnika zajęć indywidualnych lub w przypadku lekcje grupowych przez całą Grupę.
6. Lekcje, które zostały przeniesione na inny termin nie mogą być ponownie przeniesione lub odwołane. W przeciwnym razie zajęcia te przepadają, a Klient ponosi ich pełny koszt.

#### 15. Odwoływanie lekcji przez Uczestników lub Zamawiającego

1. Uczestnik/Klient ma prawo odwołać lekcję najpóźniej 24 godziny przed jej planowym rozpoczęciem, informując o tym Lektora drogą mailową lub wysyłając wiadomość SMS. Uczestnik może również odwołać przyszłe zajęcia, informując o tym Lektora bezpośrednio na zajęciach, o ile odwoływane zajęcia nie zaczynają się w ciągu kolejnych 24 godzin.

2. W przypadku, gdy **Uczestnik** odwołuje lekcję później niż na 24 godziny przed jej planowym rozpoczęciem, **Klient** ponosi pełny koszt tej lekcji.
3. Czas 24 godzin przed planowym rozpoczęciem lekcji nie uwzględnia weekendów (soboty i niedziele) oraz świąt państwowych (dni wolne od pracy), na przykład poniedziałkową lekcję o godzinie 10:00 rano należy odwołać najpóźniej w piątek do godziny 10:00 rano.
4. **Uczestnik/Klient** ma możliwość odwołania zajęć zgodnie z limitami podanymi poniżej w zależności od regularności zajęć, jaka odbywa się w tygodniu lub miesiącu:
  - a) 1 lekcja w tygodniu (4–5 lekcji w miesiącu) — **Uczestnik/Grupa** może odwołać tylko 1 lekcję w miesiącu (maksymalnie 12 lekcji w ciągu całego roku kalendarzowego);
  - b) 2 lekcje w tygodniu (8–10 lekcji w miesiącu) — **Uczestnik/Grupa** może odwołać maksymalnie 2 lekcje w miesiącu (maksymalnie 24 lekcji w ciągu całego roku kalendarzowego);
  - c) 3 lekcje w tygodniu (12–15 lekcji w miesiącu) — **Uczestnik/Grupa** może odwołać maksymalnie 3 lekcje w miesiącu (maksymalnie 36 lekcji w ciągu całego roku kalendarzowego);
  - d) 4 lekcje w tygodniu (16–19 lekcji w miesiącu) — **Uczestnik/Grupa** może odwołać maksymalnie 4 lekcje w miesiącu (maksymalnie 48 lekcji w ciągu całego roku kalendarzowego);
  - e) 5 lekcji w tygodniu (ok. 20 lekcji w miesiącu) — **Uczestnik/Grupa** może odwołać maksymalnie 5 lekcji w miesiącu (maksymalnie 60 lekcji w ciągu całego roku kalendarzowego).
5. Lekcje odwołane poza limitami podanymi w punkcie 4, nie podlegają możliwości odrobienia i przepadają.
6. Wszystkie lekcje odwołane w ramach limitów podanymi w punkcie 4, powinny zostać odrobione (patrz: [Odrabianie zajęć](#)).

## 16. Odwoływanie lekcji przez prowadzącego zajęcia

1. **Lektor** zobowiązuje się powiadomić drogą mailową lub poprzez wysłanie wiadomości SMS do **Uczestnika/ Uczestników** o planowanej nieobecności na lekcji lub odwołaniu lekcji najpóźniej w dniu poprzedzającym tę lekcję.
2. **Lektor** może odrobić lekcje przypadające na czas jego nieobecności w innym wcześniejszym lub późniejszym terminie ustalonym z **Uczestnikiem** zajęć indywidualnych lub **Grupą**.
3. Jeżeli **Lektor** odwoła zajęcia nieterminowo lub w ogóle nie poinformuje o odwołaniu zajęć, zobowiązany jest do ich odrobienia w innym terminie uzgodnionym z **Uczestnikiem** zajęć indywidualnych lub **Grupą** oraz do bezpłatnego przeprowadzenia dodatkowych zajęć w terminie uzgodnionym z **Uczestnikiem** zajęć indywidualnych lub **Grupą**.
4. Na czas nieobecności osoby prowadzącej zajęcia **Organizator** może wyznaczyć osobę na zastępstwo.

## 17. Odrabianie zajęć (Lekcje odrobieniowe)

1. **Uczestnik** zajęć indywidualnych lub **Grupa** powinna odrobić wcześniej odwołane lekcje, umawiając się na dodatkowy termin z prowadzącym zajęcia.
2. Odwołane lekcje powinny zostać odrobione w obrębie tego samego lub najpóźniej do końca kolejnego miesiąca kalendarzowego.

3. Odrabianie wcześniej odwołanej lekcji może również odbyć się poprzez przedłużanie kilku kolejnych wyznaczonych lekcji o odpowiednią liczbę minut.
4. W przypadku braku możliwości odrobienia z góry opłaconych lekcji odwołanych w ramach limitów podanych w [§ 15 pkt 4](#) (patrz: [Odwoływanie zajęć przez Kursantów/Zamawiającego](#)), lekcje te przenoszone są na poczet kolejnego miesiąca, po którym skończył się czas na ich odrobienie, na przykład jeżeli lekcja odwołana w styczniu danego roku nie zostanie odrobiona do końca kolejnego miesiąca, czyli lutego, przechodzi na poczet następnego miesiąca, czyli marca (faktura wystawiona na początku marca zostanie pomniejszona o kwotę za tę lekcję). Jeżeli **Uczestnik/Grupa/Klient** odwołując daną lekcję w tym samym bądź kolejnym miesiącu poinformuje, iż nie będzie mógł jej odrobić w innym terminie, lekcja ta zostanie odliczona od następnej faktury wystawionej w na początku kolejnego miesiąca.
5. Nie ma możliwości ponownego odwołania odrabianej lekcji lub przełożenia jej na inny termin.

## 18. Spóźnienia

1. W przypadku spóźnienia **Uczestnika/Uczestników** czas lekcji nie wydłuża się.
2. Czas spóźnienia **Uczestnika/Uczestników** nie podlega odrobieniu w innym terminie ani innej rekompensacie.
3. Jeżeli **Lektor** nie zastanie **Uczestnika/Uczestników** o umówionej godzinie w miejscu, w którym odbywają się zajęcia, w ciągu 20 minut od momentu planowego rozpoczęcia lekcji, lekcję uznaje się za przeprowadzoną i **Klient** ponosi jej koszt. Wyjątek mogą stanowić sytuacje, gdy **Uczestnik/Grupa** poinformuje **Lektora** o swoim spóźnieniu i poproszą o późniejsze rozpoczęcie lekcji. Późniejsze rozpoczęcie lekcji nie oznacza jednak jej przedłużenia. Lekcja kończy się o ustalonej wcześniej porze.
4. W dzienniku zajęć odnotowywane są spóźnienia **Uczestników** zajęć.
5. W przypadku spóźnień **Lektora/Nauczyciela**, prowadzący zajęcia powinien nadrobić czas swojego spóźnienia dodając czas spóźnienia do tej lekcji lub odrobić ten czas na kolejnych lekcjach.
6. W dzienniku wprowadzana jest informacja o spóźnieniu **Lektora** w postaci minut, na przykład jeżeli **Lektor** spóźnił się 10 minut, wpisuje się: „-10 min”. Po odrobieniu tych minut, wprowadza się informację: „+10 min”.

## 19. Frekwencja oraz statusy zajęć

1. Na początku każdej lekcji sprawdzana jest lista obecności.
2. W dzienniku każda lekcja oznaczana jest odpowiednim statusem:
  - a) **regular** (*regular lesson*) – regularnie odbywająca się lekcja (według tygodniowego harmonogramu zajęć);
  - b) **makeup** (*makeup lesson*) – odrabianie wcześniej odwołanej lekcji przez **Uczestnika/Grupę** lub **Lektora**;
  - c) **new date** (*new date for previously rescheduled lesson*) – nowy termin wcześniej przełożonej lekcji;
  - d) **extra lesson** (*extra lesson upon student's request*) – dodatkowa lekcja na życzenie **Klienta** odbywająca się poza regularnymi lekcjami (w tym odrabiania czy przełożenia);
  - e) **free lesson** (*extra free lesson*) – dodatkowa darmowa lekcja, która może być przyznana z różnych powodów;
  - f) **scheduled** (*scheduled lesson*) – lekcja umawiana z tygodnia na tydzień lub z lekcji na lekcję;
  - g) **holiday** (*holiday / bank holiday*) – lekcja odwołana ze względu na przypadające w jej dniu święto państwowe (dni wolne od pracy);

- h) **break** (*school brakes, between holiday breaks etc.*) — lekcja odwołana ze względu na przerwę międzyświąteczną lub przerwę w roku szkolnym (zimowa przerwa świąteczna, ferie zimowe, wakacje letnie);
  - i) **no availability** (*no spot available*) — brak dostępnych wolnych godzin;
  - j) **cancelled** (*cancelled lesson*) — lekcja odwołana z przyczyn niezależnych od **Lektora** oraz **Uczestnika/Grupy**.
3. W przypadku różnych zdarzeń umieszczona jest stosowna informacja w statusie zajęć:
- a) **R/S** (*rescheduled lesson*) — lekcja, która się nie odbyła, ponieważ została przełożona na inny termin (zajęcia niepłatne; płatna jest lekcja w nowo wyznaczonym terminie, na który lekcja została przełożona);
  - b) **SC** (*student-cancelled lesson*) — terminowo odwołana lekcja (w ramach dostępnych limitów) przez **Uczestnika/Grupę/Klienta**, czyli powyżej 24 godzin przed jej planową godziną rozpoczęcia (zajęcia niepłatne; płatne jest ewentualne odrobienie wcześniej odwołanych zajęć);
  - c) **SCC** (*student-cancelled lesson exceeding the monthly limit*) — lekcja odwołana przez **Uczestnika/Grupę/Klienta** powyżej dozwolonego limitu odwołań zajęć podanych w [§ 15 pkt 4](#) (patrz: [Odwoływanie zajęć przez Kursantów/Zamawiającego](#)) (zajęcia płatne — nie podlegają odrobieniu);
  - d) **LC** (*late cancellation*) — nieterminowo odwołana lekcja przez **Uczestnika/Grupę/Klienta**, czyli poniżej 24 godzin przed jej planową godziną rozpoczęcia (zajęcia płatne — nie podlegają odrobieniu);
  - e) **A** (*absent*) — nieobecność **Uczestnika** na zajęciach indywidualnych lub nieobecność całej **Grupy** bez wcześniej przekazanej informacji **Lektorowi** o swojej nieobecności na lekcji (zajęcia płatne — nie podlegają odrobieniu);
  - f) **NT** (*new time*) — lekcja przeniesiona na inną godzinę w obrębie tego samego dnia (zajęcia płatne);
  - g) **TC** (*teacher-cancelled lesson*) — lekcja odwołana przez **Lektora** (zajęcia niepłatne);
  - h) **TLC** (*teacher's late cancellation*) — nieterminowo odwołana lekcja przez **Lektora** (zajęcia niepłatne);
  - i) **TA** (*teacher's absence*) — nieobecność **Lektora** na lekcji bez wcześniejszego powiadomienia o tym **Uczestnika/Grupy/Klienta** (zajęcia niepłatne).
4. Jeżeli lekcja trwała dłużej niż zakładano, w statusie lekcji wprowadza się informację w postaci minut, o które dana lekcja była wydłużona. **Lektor** może zatem skrócić którąś z przyszłych lekcji o tę liczbę minut.

## 20. Rozliczenia finansowe i płatności

1. **Organizator** rozlicza się z **Klientem** na podstawie Cennika, który jest załącznikiem do umowy.
2. Sposób rozliczenia odbywa się w zależności od rodzaju umowy i zajęć:
  - a) zajęcia prywatne (stacjonarne) — płatność z góry lub z dołu;
  - b) zajęcia prywatne (online) — płatność z góry;
  - c) zajęcia/szkolenia firmowe (stacjonarne lub online) — płatność z góry lub z dołu.
3. W przypadku płatności za usługi z góry, **Organizator** wystawia fakturę na początku danego okresu rozliczeniowego, w którym odbywają się zajęcia lub w dniu, w którym odbyła się pierwsza lekcja.

4. W przypadku płatności za usługi z dołu, **Organizator** wystawia fakturę w ostatnim dniu danego okresu rozliczeniowego lub najwcześniej w dniu, w którym odbywały się ostatnie zajęcia w danym okresie rozliczeniowym, za który wystawiana jest faktura.
5. Faktura wraz z rozliczeniem jest wysyłana do **Klienta** drogą mailową w ciągu dwóch dni roboczych od jej wystawienia.
6. **Klient/Zamawiający** zobowiązuje się do terminowej zapłaty za świadczone przez **Organizatora** usługi na wskazany na fakturze rachunek bankowy. Numer rachunku bankowego znajduje się również w umowie oraz w niniejszym regulaminie.
7. Termin płatności uzależniony jest od formy rozliczenia:
  - a) płatność z góry — maksymalnie do 14 dni od daty wystawienia faktury, chyba że umowa stanowi inaczej;
  - b) płatność z dołu — maksymalnie do 7 dni od daty wystawienia faktury, chyba że umowa stanowi inaczej.
8. W przypadku niedotrzymania określonego terminu płatności **Organizatorowi** przysługują odsetki ustawowe za każdy dzień zwłoki w zapłacie.

## 21. Rezygnacja z zajęć / Rozwiązywanie umowy

1. Każda ze **Stron** może rozwiązać umowę z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego.
2. W przypadku zajęć indywidualnych (prywatnych), **Zamawiający** może rozwiązać umowę w dowolnym momencie ze skutkiem na koniec danego miesiąca kalendarzowego.
3. W przypadku wypowiedzenia umowy przez **Zamawiającego**, **Organizator** zwróci mu wpłacone z góry opłaty za kurs po potrąceniu opłat za zajęcia, które odbyły się do czasu upływu okresu wypowiedzenia. Koszt przeprowadzonego kursu potrącony będzie w kwocie obliczonej jako iloczyn przeprowadzonych jednostkowych zajęć oraz opłaty za jednostkowe zajęcia.
4. W przypadku wypowiedzenia umowy przez **Zamawiającego**, **Zamawiający** ma obowiązek uregulować płatności za wykorzystaną część kursu oraz za zajęcia przypadające do momentu skutecznego rozwiązania umowy.

## 22. Prawo konsumenta do odstąpienia od umowy

1. **Zamawiający** będący konsumentem zawierający umowę w sposób zdalny, poza siedzibą **Wykonawcy**, ma prawo do odstąpienia od umowy w formie pisemnej lub elektronicznej bez podania przyczyny w terminie 14 dni kalendarzowych od daty jej zawarcia. Po upływie tego terminu **Zamawiający** traci prawo do odstąpienia od umowy. Oświadczenie o odstąpieniu od umowy, które stanowi załącznik nr 5 do umowy oraz dostępny jest na stronie internetowej **Organizatora**, należy wysłać na dane kontaktowe **Wykonawcy** znajdujące się na umowie lub na formularzu odstąpienia od umowy.
2. W przypadku odstąpienia od umowy konsumenta, **Wykonawca** jest zobowiązany do przesłania **Zamawiającemu** wiadomości potwierdzającej otrzymanie przez **Wykonawcę** oświadczenia o odstąpieniu od umowy. O zachowaniu terminu odstąpienia decyduje data stempla pocztowego lub wysłania wiadomości e-mail.
3. **Wykonawca** informuje, że prawo do odstąpienia od umowy nie przysługuje **Zamawiającemu** w odniesieniu do umów wymienionych w art. 38 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2017 r. poz. 683 — dalej jako „Ustawa o prawach konsumenta”), w szczególności umów o świadczenie usług, jeżeli przedsiębiorca wykonał w pełni usługę za wyraźną zgodą Konsumenta, który został poinformowany przed

rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez przedsiębiorcę utraci prawo odstąpienia od umowy.

4. Przez usługi, o których mowa w punkcie 3 rozumie się przeprowadzenie jednostki lub jednostek lekcyjnych (zajęcia/szkolenie) odbywających się w terminie 14 dni kalendarzowych od daty zawarcia umowy, na rozpoczęcie/odbycie się których **Zamawiający/Klient** będący konsumentem wyraził zgodę.
5. **Zamawiający** będący Konsumentem, który odstępuje od umowy przed rozpoczęciem świadczenia usługi, tj. przeprowadzeniem pierwszej jednostki lekcyjnej (zajęć), zgodnie z Regulaminem, ma obowiązek zapłaty za świadczenia spełnione przez **Wykonawcę** do chwili odstąpienia od umowy (częściowe wykonanie usługi przez **Wykonawcę**). Do tych świadczeń zalicza się zakup zestawu kursowego i aktywację kodu lub kodów umożliwiających Konsumentowi dostęp do materiałów dydaktycznych. Konsument informowany jest o cenie zestawu kursowego przed jego zakupem/aktywowaniem.

### 23. Raporty z nauczania / Sprawozdania

1. Sprawozdanie wystawiane jest indywidualnie dla każdego **Uczestnika** i zawiera następujące informacje:
  - a) datę sporządzenia raportu;
  - b) datę rozpoczęcia nauki oraz poziom uczestnika w dniu przystąpienia do nauki;
  - c) wyniki ostatniego testu poziomującego;
  - d) informację o obecnie realizowanym kursie i jego poziomie;
  - e) frekwencję uczestnika oraz grupy do której jest przypisany;
  - f) średnie wyniki z testów uczestnika oraz grupy;
  - g) ogólną ocenę umiejętności językowych (w zależności od realizowanego kursu/szkolenia);
  - h) ocenę pracy własnej;
  - i) komentarz nauczyciela (opcjonalnie).
2. Sprawozdanie podsumowujące frekwencję oraz wyniki **Uczestników** kursu/szkolenia wystawiane jest na koniec każdego etapu nauczania lub na prośbę **Zamawiającego** lub **Uczestnika**.
3. Raport z nauczania wystawiany jest przez **Organizatora** w formie elektronicznej (dokument pdf) i wysyłany na adres e-mail **Zamawiającego** i/lub **Uczestnika**.
4. Sprawozdania wystawiane są w ciągu 10 dni roboczych od momentu otrzymania prośby o ich wystawienie.
5. Informacje podane w raporcie/sprawozdaniu dostępne są również na bieżąco na stronie internetowej **Organizatora** po zalogowaniu się do swojego konta.

### 24. Zaświadczenia o uczestnictwie w kursie lub szkoleniu / Certyfikaty

1. Na prośbę **Zamawiającego** lub **Uczestnika** **Organizator** może wystawić następujące dokumenty:
  - a) zaświadczenie potwierdzające uczestnictwo w danym kursie oraz stan jego realizacji;
  - b) zaświadczenie/certyfikat potwierdzający ukończenie danego kursu na określonym poziomie zaawansowania językowego.
2. Zaświadczenia/certyfikaty wystawiane są przez **Organizatora** w formie elektronicznej (dokument pdf) i wysyłane na adres e-mail **Zamawiającego** lub **Uczestnika**.



3. Zaświadczenia/certyfikaty wystawiane są w ciągu 10 dni roboczych od momentu otrzymania prośby o ich wystawienie.

## 25. Zmiany Regulaminu

1. Niniejszy Regulamin może ulec zmianie.
2. Wszelkie zmiany dokonane w Regulaminie są podawane do wiadomości **Uczestników zajęć** oraz **Zamawiającego** na co najmniej 14 dni przed ich zastosowaniem poprzez umieszczenie stosownej informacji na stronie internetowej **Organizatora** oraz w wiadomości email przesłanej do **Uczestnika/Uczestników zajęć** oraz **Zamawiającego**.
3. W przypadku zmiany Regulaminu w sposób wpływający na prawa i obowiązki **Uczestnika, Uczestników lub Zamawiającego** **Zamawiającemu** przysługuje prawo odstąpienia od umowy z **Organizatorem** w terminie 14 dni od daty poinformowania o zmianie. W przypadku odstąpienia umowa ustaje z dniem złożenia **Organizatorowi** oświadczenia o odstąpieniu.
4. Aktualny regulamin jest zawsze dostępny do wglądu na stronie internetowej **Organizatora** pod adresem: <https://langhub.eu/legal/terms-and-conditions/>.

## 26. Wymagania sprzętowe i systemowe do realizacji zajęć online

1. Aby wziąć udział w zajęciach przez Internet (zajęcia online), **Uczestnik** powinien posiadać:
  - a) komputer, tablet lub telefon z dużym ekranem z wbudowanym mikrofonem i głośnikami (ewentualnie słuchawki z mikrofonem);
  - b) dostęp do internetu (optymalnie łącze szerokopasmowe);
  - c) zainstalowane oprogramowanie do połączeń internetowych (optymalnie najnowsza wersja);
  - d) zainstalowaną jedną z przeglądarek internetowych, np. Chrome, Mozilla Firefox, Safari (optymalnie najnowszą wersję);
  - e) zainstalowany program do odczytu dokumentów pdf, np. Adobe Acrobat Reader (dostępny do pobrania pod adresem: <https://get.adobe.com/pl/reader/>).
  - f) zainstalowany program do odczytu dokumentów tekstowych, np. Microsoft Word, Pages (darmowa aplikacja na iOS/iPadOS i macOS), lub OpenOffice (darmowa aplikacja dostępna pod adresem: <http://www.openoffice.org/download>).
2. Szczegółowe informacje odnośnie wymagań technicznych dostępne są na stronie internetowej **Organizatora** po zalogowaniu się na swoje konto.

## 27. Problemy techniczne oraz sytuacje nadzwyczajne

1. W przypadku wystąpienia problemów technicznych po stronie **Uczestnika zajęć** (np. awaria komputera, internetu) uniemożliwiających przeprowadzenie lekcji w umówionym terminie należy natychmiast powiadomić prowadzącego zajęcia telefonicznie lub drogą mailową z innego urządzenia. **Organizator** lub osoba prowadząca w miarę możliwości podejmie próbę przeprowadzenia zajęć za pomocą innych metod.
2. W przypadku braku możliwości przeprowadzenia lekcji wynikających z problemów technicznych leżących po stronie **Uczestnika/Uczestników, Klient** ponosi pełen koszt tych zajęć.

3. W przypadku wystąpienia problemów technicznych po stronie **Lektora/Nauczyciela**, **Uczestnikowi/Uczestnikom** przysługuje prawo do nieodpłatnego odrobienia tej lekcji w innym terminie.

## 28. Reklamacje

1. **Uczestnikowi/Klientowi** przysługuje prawo złożenia reklamacji w przypadku niesatysfakcjonującego przebiegu kursu/szkolenia lub niewykonania lub nienależytego wykonania świadczonej usługi.
2. Reklamację można wysłać drogą mailową na adres [info@langhub.eu](mailto:info@langhub.eu) lub za pomocą poczty tradycyjnej na adres **Organizatora**.
3. Prawidłowo złożona reklamacja powinna zawierać następujące dane:
  - a) imię i nazwisko **Uczestnika/Uczestników** lub nazwę firmy;
  - b) adres poczty elektronicznej;
  - c) nazwa kursu/szkolenia;
  - d) imię i nazwisko osoby prowadzącej zajęcia;
  - e) uzasadnienie reklamacji — opis sytuacji będącej podstawą złożenia reklamacji.
4. Reklamacja zostanie rozpatrzona w ciągu 14 dni od daty wpłynięcia, a odpowiedź zostanie przesłana na e-mail nadawcy.
5. Reklamacje można składać najpóźniej do 60 dni od daty zakończenia zajęć.

## 29. Kontakt

1. Dane kontaktowe **Organizatora** znajdują się w niniejszym regulaminie oraz na stronie internetowej: <https://langhub.eu/contact/>.
2. Kanałami informacyjnymi pomiędzy **Organizatorem** a **Zamawiającym/Uczestnikami** są:
  - a) e-mail — [info@langhub.eu](mailto:info@langhub.eu);
  - b) sms — tel. +48 512 260 939;
  - c) telefon — tel. +48 512 260 939;
  - d) formularz kontaktowy na stronie internetowej **Organizatora** — <https://langhub.eu/contact/form/>.
3. **Uczestnicy** otrzymują dane kontaktowe **Lektora/Nauczyciela** przed rozpoczęciem nauki oraz mogą je znaleźć po zalogowaniu się do swojego konta na stronie internetowej **Organizatora**.

## 30. Dane osobowe

1. Dane **Uczestników** przetwarzane będą zgodnie z postanowieniami Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE. Administratorem danych osobowych **Uczestników** jest **Organizator**. Dane osobowe przetwarzane będą w celu rejestracji na kurs oraz realizacji szkolenia.
2. Podanie danych osobowych ma charakter dobrowolny. **Uczestnikom** przysługuje prawo dostępu do treści swoich danych oraz prawo do ich poprawiania.



3. Szczegółowe informacje dotyczące przetwarzania i ochrony danych osobowych znajdują się na stronie Organizatora pod adresem: <https://langhub.eu/legal/privacy/> (Polityka prywatności) oraz w klauzuli informacyjnej dołączonej do umowy.

### 31. Postanowienia końcowe

1. Niniejszy regulamin jest integralną częścią umowy.
2. **Strony** potwierdzają zapoznanie się z niniejszym regulaminem i zobowiązują się do jego przestrzegania.
3. W przypadku osób poniżej 18 roku życia wymaga się, aby potwierdzenie zaakceptowania regulaminu zostało dokonane przez rodzica lub prawnego opiekuna **Ucznia**.
4. W sprawach nieuregulowanych powyższym regulaminem stosuje się przepisy Kodeksu cywilnego.