

POLITYKA ZWROTÓW I REKLAMACJI

§ 1. Postanowienia ogólne

1. Niniejsza Polityka Zwrotów i Reklamacji określa zasady, terminy oraz procedury związane z realizacją prawa do odstąpienia od umowy, rezygnacji z usług oraz składania i rozpatrywania reklamacji na autorskiej platformie internetowej, zwanej dalej "Platformą".
2. Dokument stanowi integralną część Regulaminu Platformy i dotyczy wyłącznie umów zawieranych z osobami fizycznymi dokonującymi czynności prawnych niezwiązanych bezpośrednio z ich działalnością gospodarczą lub zawodową, zwanymi dalej "Klientami".
3. Wszystkie transakcje finansowe, w tym ewentualne zwroty środków, są procesowane automatycznie za pośrednictwem zewnętrznego operatora płatności Stripe.

§ 2. Zwroty i odstąpienie od umowy - Materiały wideo

1. Materiały wideo udostępniane na Platformie stanowią treści cyfrowe niedostarczane na nośniku materialnym.
2. Zgodnie z art. 38 ust. 1 pkt 13 ustawy o prawach konsumenta, prawo do odstąpienia od umowy zawartej na odległość nie przysługuje Konsumentowi, jeżeli spełnianie świadczenia rozpoczęło się za jego wyraźną zgodą przed upływem terminu do odstąpienia od umowy i po poinformowaniu go przez Usługodawcę o utracie prawa od umowy.
3. Klient w momencie zakupu lub uruchomienia odtwarzania Materiału wideo wyraża wyraźną zgodę na natychmiastowe dostarczenie treści cyfrowych. W związku z powyższym, zakupione Materiały wideo nie podlegają zwrotom, a Klientowi nie przysługuje prawo do odstąpienia od umowy.

§ 3. Anulowanie i zwroty - Model subskrypcyjny

1. Usługa Subskrypcji ma charakter świadczenia ciągłego, odnawialnego automatycznie w okresach miesięcznych za pośrednictwem operatora Stripe.
2. Klientowi nie przysługuje prawo do zwrotu środków (w tym zwrotów proporcjonalnych) za opłacony już i trwający okres rozliczeniowy Subskrypcji.
3. Klient ma prawo w dowolnym momencie zrezygnować z dalszego przedłużania Subskrypcji. Anulowanie Subskrypcji musi zostać dokonane przez Klienta samodzielnie za pośrednictwem dedykowanego narzędzia Stripe Customer Portal.
4. Anulowanie Subskrypcji wywołuje skutek na koniec bieżącego okresu rozliczeniowego. Do tego czasu Klient zachowuje pełny dostęp do benefitów subskrypcyjnych, a po upływie tego okresu kolejne opłaty nie będą pobierane.

§ 4. Polityka rezygnacji - Warsztaty online

1. Warsztaty online stanowią usługę edukacyjną świadczoną w czasie rzeczywistym, oznaczoną co do dnia i godziny.
2. Klient ma prawo do bezkosztowej rezygnacji z udziału w Warsztatach online i otrzymania pełnego zwrotu środków pod warunkiem zgłoszenia rezygnacji najpóźniej do 15 minut przed planowaną godziną rozpoczęcia tych warsztatów.

3. Rezygnacja, o której mowa w ust. 2, dokonywana jest z poziomu Konta Klienta lub poprzez zgłoszenie mailowe.
4. Zgłoszenie rezygnacji w czasie krótszym niż 15 minut przed zaplanowaną godziną rozpoczęcia Warsztatów online lub nieobecność Klienta na transmisji na żywo uniemożliwia uzyskanie zwrotu kosztów zakupu biletu.
5. Dostęp do Warsztatów online (przycisk umożliwiający dołączenie do spotkania) zostaje aktywowany na 15 minut przed ich planowanym rozpoczęciem, co Strony uznają za moment rozpoczęcia świadczenia usługi przez Usługodawcę.

§ 5. Polityka rezygnacji - Warsztaty stacjonarne

1. Warsztaty stacjonarne stanowią usługę związaną z wydarzeniami rozrywkowymi, sportowymi lub kulturalnymi, oznaczoną co do dnia i miejsca, w odniesieniu do której - zgodnie z art. 38 ust. 1 pkt 12 ustawy o prawach konsumenta - prawo do odstąpienia od umowy jest ograniczone zasadami organizatora z uwagi na konieczność wcześniejszej rezerwacji infrastruktury.
2. W celu zachowania stabilności organizacyjnej (koszty najmu sali, cateringu, materiałów szkoleniowych), rezygnacja z Warsztatów stacjonarnych podlega następującym restrykcjom terminowym:
 - o Pełny zwrot kosztów (100% wartości rezerwacji) przysługuje Klientowi wyłącznie wtedy, gdy oświadczenie o rezygnacji zostanie złożone najpóźniej na 1 dzień przed datą rozpoczęcia wydarzenia.
 - o Rezygnacja w dniu wydarzenia lub fizyczna nieobecność Klienta oraz osób mu towarzyszących na Warsztatach stacjonarnych nie uprawnia do żądania jakiegokolwiek zwrotu środków.
3. W przypadku rezerwacji wieloosobowych dokonywanych przez jednego Klienta (głównego nabywcę), wszelkie oświadczenia o rezygnacji (zarówno całościowej, jak i dotyczącej poszczególnych miejsc) może składać wyłącznie ten Klient. Zwrot środków procesowany jest wówczas na metodę płatności użytą przez głównego nabywcę za pośrednictwem systemu Stripe.

§ 6. Odwołanie wydarzenia z winy Usługodawcy

1. W przypadku całkowitego odwołania Warsztatów online lub Warsztatów stacjonarnych z winy Usługodawcy lub z przyczyn techniczno-organizacyjnych leżących po jego stronie, Usługodawca zobowiązuje się do natychmiastowego powiadomienia Klienta poprzez e-mail lub panel użytkownika na Platformy.
2. Klientowi przysługuje wówczas alternatywne uprawnienie do żądania zwrotu całości wpłaconej kwoty lub wyrażenia zgody na zamianę i udział w wydarzeniu w nowym terminie wskazanym przez Usługodawcę.
3. W przypadku wyboru opcji zwrotu środków przez Klienta, Usługodawca automatycznie, bez konieczności składania formalnej reklamacji, inicjuje procedurę zwrotu 100% wartości transakcji za pośrednictwem Stripe na metodę płatności użytą przez głównego nabywcę.

§ 7. Procedura reklamacyjna

1. Klient ma prawo do złożenia reklamacji w przypadku, gdy dostarczone treści cyfrowe lub świadczone usługi wykazują niezgodność z umową lub Regulaminem, a także w przypadku przerw technicznych uniemożliwiających korzystanie z Platformy.
2. Reklamacje należy składać w formie elektronicznej na adres e-mail: magda@botanicznehistorie.pl.

3. Prawidłowo zgłoszona reklamacja powinna zawierać:
 - o imię i nazwisko Klienta,
 - o adres e-mail przypisany do Konta na Platformie,
 - o wskazanie produktu lub usługi, której reklamacja dotyczy (np. nazwa warsztatu, identyfikator transakcji Stripe),
 - o szczegółowy opis wady, usterki technicznej lub nienależytego wykonania usługi wraz z datą ich wystąpienia.
4. Usługodawca rozpatruje reklamację w terminie 14 dni od dnia jej prawidłowego otrzymania. Odpowiedź na reklamację jest wysyłana na adres e-mail Klienta.

§ 8. Sposób realizacji zwrotu środków

1. W każdym przypadku, w którym na mocy niniejszej Polityki Klientowi przysługuje zwrot środków, zwrot ten realizowany jest przy użyciu takiego samego sposobu płatności, jakiego Klient użył do zakupu.
2. Usługodawca zleca dyspozycję zwrotu w systemie Stripe nie później niż w terminie 14 dni od dnia akceptacji zwrotu lub uznania reklamacji.
3. Czas faktycznego zaksięgowania środków na rachunku bankowym lub karcie płatniczej Klienta zależny jest od procedur międzybankowych oraz operatora Stripe, na co Usługodawca nie ma bezpośredniego wpływu.