

REGULAMIN

Pracowni Językowej Aleksandry Żebrowskiej

§1 Informacje podstawowe

Tu dowiesz się więcej o tym, jak wygląda współpraca z Pracownią.

1. Organizator świadczy usługi edukacyjne dla Uczestnika, tj. przeprowadza zajęcia, które zobowiązał się zorganizować w formie zajęć indywidualnych lub grupowych, rezerwuje termin zajęć i pozostaje w gotowości do świadczenia usług, a także przygotowuje niezbędne materiały do nauki. Organizator zapewnia Uczestnikowi warunki do nauki przez odpowiednio dobrany program nauczania, materiały dydaktyczne i wykwalifikowaną kadrę.
2. Szczegółowe zasady współpracy określa Oferta zawierająca indywidualne uzgodnienia Stron (dalej jako współpraca) wraz z niniejszym Regulaminem.
3. Współpraca zostaje zawarta z chwilą akceptacji przez Klienta Regulaminu (np. przez akceptację warunków e-mailowo, poprzez podpisanie Regulaminu lub za pośrednictwem dedykowanych narzędzi do podpisywania umów on-line), o ile z Regulaminu nie wynika, że rozpoczęcie współpracy jest uzależnione dodatkowo od dokonania płatności.
4. Harmonogram zajęć:
 - 1) w przypadku zajęć grupowych, określany jest nie później niż przed rozpoczęciem zajęć i wymaga akceptacji przez Klienta;
 - 2) Ewentualna zmiana terminu zajęć ustalana jest z grupą i wymaga zgody wszystkich Uczestników.
 - 3) w przypadku zajęć indywidualnych jest indywidualnie uzgadniany przez Organizatora i Uczestnika/Klienta.
5. Uczestnik zobowiązany jest do przestrzegania zasad panujących w trakcie zajęć, w tym do przygotowywania się do zajęć, przestrzegania zasad kultury osobistej, niezakłócania pracy podczas zajęć.
6. Materiały udostępniane przez Organizatora mogą być wykorzystywane wyłącznie przez Klienta/Uczestnika na własny użytek. Nieuprawnione jest dalsze rozpowszechnianie, udostępnianie, zgrzywanie i pobieranie w jakikolwiek sposób nagrań oraz innych udostępnianych informacji i materiałów. Prawami autorskimi dysponuje Organizator bądź inny podmiot, od którego Organizator uzyskał odpowiednią licencję. Materiały mogą być też wykorzystywane przez Organizatora w oparciu o inną podstawę prawną.
7. W przypadku zajęć stacjonarnych, Organizator odpowiada za bezpieczeństwo Uczestnika podczas trwania zajęć. W przypadku gdy Uczestnik nie jest stroną współpracy, Klient zapewnia Uczestnikowi opiekę przed zajęciami i po zajęciach. Organizator nie odpowiada za szkody

powstałe z przyczyn niezależnych od Organizatora (działanie siły wyższej, wyłączna wina Klienta czy Uczestnika).

8. W przypadku zajęć grupowych, w sytuacji gdy liczebność grupy spadnie poniżej minimalnej liczby osób wskazanej w Regulaminie, Organizator ma prawo rozwiązać współpracę z ważnych przyczyn. Organizator może także zaproponować przeniesienie Uczestnika do innej grupy lub zaproponować podniesienie opłaty, a Klient ma prawo do odrzucenia nowej oferty.
9. Zajęcia odbywają się w grupach 2, 3 lub 4 osobowych oraz indywidualnie.
10. Zapis na kurs następuje poprzez łączne spełnienie 2 z 3 następujących warunków:
 - a) zaakceptowanie niniejszego Regulaminu online lub poprzez jego podpisanie;
 - b) uzgodnienie planu zajęć z Organizatorem;
 - c) lub opłacenie pierwszego miesiąca zajęć przez płatności online w panelu Uczestnika aplikacji ActiveNow.
11. W kwestiach organizacyjnych należy kontaktować się z biurem Pracowni pod numerem tel. 510 018 022 lub adresem e-mail: biuro@pracowniajezykowa.com
12. Koszt zajęć uzależniony jest od liczebności grupy i umieszczony jest i aktualizowany na stronie internetowej Pracowni www.pracowniajezykowa.com. Organizator zastrzega sobie prawo do zmian cennika.
13. Zajęcia w formie stacjonarnej odbywają się w siedzibie Pracowni przy ul. Staszica 9 w Ostrołęce.

§2 Zmiana terminu zajęć

Zależy nam na tym, żebyś rozwijał się z Pracownią. W wybranym przez Ciebie modelu współpracy, nie tylko przeprowadzamy zajęcia, ale także rezerwujemy Twój termin. Poznaj zasady, które pozwolą nam na sprawną współpracę.

1. Z uwagi na specyfikę zajęć grupowych:
 - 1) odwołanie/zmiana terminu zajęć przez Klienta/ Uczestnika z przyczyn leżących po stronie Klienta/Uczestnika, nie jest możliwa;
 - 2) nieobecność Uczestnika na zajęciach z przyczyn leżących po stronie Klienta/Uczestnika nie zwalnia Klienta z obowiązku uiszczenia opłaty za zajęcia, które odbyły się zgodnie z harmonogramem lub które Organizator był gotowy świadczyć w związku z rezerwacją terminu dla Uczestnika.
 - 3) nieobecność 2 Uczestników w grupie 3 lub 4 osobowej skutkuje odwołaniem zajęć i koniecznością ich odrobienia w terminie do końca roku szkolnego.
2. Z uwagi na specyfikę zajęć indywidualnych (1:1), odwołanie/zmiana terminu zajęć przez Klienta/ Uczestnika z przyczyn leżących po stronie Klienta/Uczestnika jest możliwa na zasadach opisanych poniżej:

- 1) Klient/Uczestnik informuje Organizatora o odwołaniu/zmianie terminu najpóźniej na 24 godziny przed planowanymi zajęciami (np. sms-em/e-mailem lub w inny przyjęty sposób do komunikacji z Organizatorem);
 - 2) Klient/Uczestnik ma obowiązek odrobić zajęcia, których termin został zmieniony do końca roku szkolnego.
 - 4) Klient/Uczestnik może odwołać maksymalnie 3 zajęcia w miesiącu, przy schemacie zajęć 2x60 minut oraz 2 zajęcia w miesiącu przy schemacie zajęć 1x60 minut;
 - 5) nieobecność Uczestnika na zajęciach w przypadku braku odwołania zajęć zgodnie z pkt 1-3, nie zwalnia z obowiązku uiszczenia opłaty za zajęcia, które odbyły się zgodnie z harmonogramem lub które Organizator był gotowy świadczyć w związku z rezerwacją terminu dla Uczestnika.
3. W przypadku nieobecności na zajęciach, Uczestnik ma możliwość otrzymać dostęp do przygotowanych materiałów z zajęć oraz informacji, co było przedmiotem zajęć podczas nieobecności Uczestnika.
 4. Odwołanie/zmiana terminu przez Klienta/Uczestnika, o którym mowa w ust. 2 dotyczy odwołania bez ważnej przyczyny lub odwołania bez podania przyczyny;
 5. Organizator ma prawo zmiany/odwołania terminu zajęć wyłącznie z ważnej przyczyny. Odwołanie/zmiana powinny nastąpić najpóźniej na 24 godziny przed planowanym terminem zajęć, chyba że ważna przyczyna nastąpiła później (np. nagła choroba, zdarzenie losowe). W takiej sytuacji zostanie wyznaczony inny termin do odrobienia tych zajęć w uzgodnieniu z Uczestnikiem/Klientem.

§3 Zmiana Regulaminu

Dbamy o niezmiennosc naszych ustaleń, natomiast jeśli z ważnych przyczyn pojawi się konieczność wprowadzenia zmian, chcemy żebyś wiedział jak to przebiega.

1. Organizator ma prawo wprowadzenia zmian do Regulaminu z ważnych przyczyn, w tym w szczególności w przypadku istotnej zmiany czynników ekonomicznych (np. z uwagi na wzrost obciążeń i opłat publicznych, wzrost opłat administracyjnych), o ile istnieje związek przyczynowo-skutkowy między ww. zmianą a zmianą kosztów świadczenia usług przez Organizatora, a także z powodu zmiany przepisów prawa (m.in. kodeksu cywilnego, ustawy o prawach konsumenta) lub decyzji i orzeczeń w zakresie, w jakim wymuszają one na Organizatorze wprowadzenie zmian. Zmiany mogą być wprowadzone nie częściej niż 2 razy w trakcie trwania współpracy.
2. O każdej zmianie Regulaminu, Klient zostanie powiadomiony e-mailowo lub pisemnie nie później niż w terminie 14 dni przed planowanym terminem wprowadzenia zmian informując, że jeżeli przed datą wejścia w życie zmian Klient nie zgłosi Organizatorowi sprzeciwu wobec tych zmian uznaje się, że Klient wyraził na nie zgodę.

3. W przypadku, gdy Klient zgłosi sprzeciw wobec zmian, współpraca rozwiązuje się z dniem poprzedzającym dzień wejścia w życie zmian.
4. Procedura, o której mowa powyżej nie dotyczy zmiany formy prowadzenia zajęć z zajęć stacjonarnych na zajęcia on-line w przypadku gdy z ważnych przyczyn utrudnione lub niemożliwe będzie prowadzenie zajęć stacjonarnie, w tym w szczególności w przypadku gdy ogłoszony zostanie stan epidemii, stan zagrożenia epidemiologicznego, stan wyjątkowy lub wprowadzone zostaną inne obostrzenia utrudniające lub uniemożliwiające prowadzenie zajęć stacjonarnie m.in. w związku z rozwojem sytuacji epidemicznej na skutek ograniczeń o charakterze administracyjnym lub na skutek zaleceń Głównego Inspektora Sanitarnego, a także gdy zmiana formy prowadzenia zajęć będzie uzasadniona istotnymi względami bezpieczeństwa Organizatora i Uczestników. W sytuacji wystąpienia ww. okoliczności – do czasu ich ustania, Klient wyraża zgodę na zmianę formy prowadzenia zajęć z zajęć stacjonarnych na zajęcia on-line. Szczegółowe informacje dot. wymagań w zakresie zajęć on-line zostały określone w §6 Regulaminu [Zajęcia on-line]. Ww. zmiana formy prowadzenia zajęć nie stanowi zmiany Regulaminu i nie wymaga aneksowania, nie stanowi podstawy do rozwiązania umowy/odstąpienia od umowy oraz nie stanowi podstawy do zmiany wysokości opłat za zajęcia.
5. Odwołanie/ zmiana terminu zajęć z ważnych przyczyn leżących po stronie Organizatora, o której mowa w §2 i § 6 [Zmiana terminu zajęć/Zajęcia on-line] nie stanowi zmiany umowy. W przypadku braku możliwości odrobienia zajęć przez Uczestnika w nowym zaproponowanym przez Organizatora terminie – opłata za te zajęcia zostanie zwrócona lub zostanie przeniesiona na kolejny okres rozliczeniowy lub rozliczona w ramach rozliczenia końcowego przy okazji rozwiązania współpracy– zgodnie z decyzją Klienta.

§4 Rozwiązanie współpracy

Każda forma i model współpracy z Pracownią ma określone cele, do których dążymy. Maksymalne korzyści możliwe są do osiągnięcia tylko wtedy gdy przejdziesz z nami przez cały cykl, który zaplanowaliśmy dla Ciebie. To sprawia, że tak ważne jest nieprzerywanie współpracy przed terminem, na który się umówiliśmy. Jeśli jednak uznasz, że chcesz ją przerwać z jakiegoś powodu, poznaj zasady, na jakich to może nastąpić.

1. Klient ma prawo rozwiązać współpracę z zachowaniem 1-miesięcznego okresu wypowiedzenia.
2. Rozwiązanie współpracy powinno nastąpić poprzez złożenie oświadczenia o rozwiązaniu współpracy w formie pisemnej lub dokumentowej (m.in. e-mailem).
3. Organizator ma prawo rozwiązać współpracę z ważnych przyczyn wskazanych w niniejszym Regulaminie, a także w przypadku istotnego naruszenia przez Klienta/ Uczestnika postanowień

Regulaminu, w tym z powodu braku zapłaty wynagrodzenia za zajęcia po uprzednim wezwaniu do zaprzestania naruszeń i wyznaczenia odpowiedniego dodatkowego terminu pod rygorem wypowiedzenia/rozwiązania współpracy w trybie natychmiastowym.

4. Z chwilą rozwiązania współpracy, Organizator dokonuje rozliczenia wniesionych opłat, w tym wylicza Wynagrodzenie za zrealizowaną współpracę. Wynagrodzenie za zrealizowaną współpracę odpowiada opłatom za zajęcia, które zostały zrealizowane do dnia rozwiązania współpracy (tj. liczba zajęć x opłata za jednostkowe zajęcia) oraz wydatkom poniesionych przez Organizatora w celu należytego wykonania współpracy.
5. W przypadku dokonania opłaty w kwocie wyższej niż Wynagrodzenie za zrealizowaną współpracę, Organizator zwraca Klientowi nadpłatę niezwłocznie, lecz nie później niż w terminie 14 dni od dnia rozwiązania współpracy na rachunek wskazany przez Klienta lub w inny sposób wskazany przez Klienta.
6. W przypadku dokonania opłaty za zajęcia w kwocie niższej niż Wynagrodzenie za zrealizowaną współpracę, Klient ma obowiązek uregulować niedopłatę (brakującą kwotę) niezwłocznie, lecz nie później niż w terminie 14 dni od dnia wezwania na rachunek wskazany przez Organizatora.
7. Postanowienia ust. 1 dotyczą rozwiązania współpracy bez ważnej przyczyny lub bez podania przyczyny.

§5 Wizerunek

Dbamy o jakość naszych zajęć, dlatego może pojawić się potrzeba ich nagrania (m.in. w celu przygotowania dla Ciebie materiałów dodatkowych, zaplanowania dalszych prac w ramach naszych zajęć z metodykami lub innymi specjalistami wspierającymi nas w dostarczaniu uczestnikom maksymalnych korzyści). Czasami możemy nagrywać zajęcia, żeby nagranie udostępnić Tobie lub innym nieobecny uczestnikom zajęć. Sprawdź jak wygląda to u nas.

8. Klient wyraża zgodę na utrwalanie, wykorzystywanie i rozpowszechnianie przez Organizatora wizerunku Uczestnika w postaci nagrania/zdjęć z przebiegu zajęć/wydarzeń organizowanych przez Organizatora do celów wewnętrznych, dokumentacyjnych i edukacyjnych. Klient (o ile nie jest jednocześnie Uczestnikiem), przed zawarciem współpracy zobowiązany jest do uzyskania zgody Uczestnika.
9. Przetwarzanie wizerunku do celów marketingowych wymaga odrębnej zgody.
10. Wizerunek Uczestnika, może być użyty do różnego rodzaju form elektronicznego przetwarzania, kadrowania i kompozycji (m.in. zmiany formatu zdjęcia, wyostżenia, poprawienia kolorystyki). Wizerunek może być także zestawiony z wizerunkami innych osób uczestniczących w zajęciach/wydarzeniach organizowanych przez Organizatora, a także może być dodawany do innych materiałów powstających w ramach działalności Organizatora. Zgoda obejmuje wszelkie formy publikacji.

11. Uczestnik nie może utrwać, wykorzystywać i rozpowszechniać wizerunku innych uczestników/osób prowadzących bez uprzedniej zgody ww. osób.

§6 Zajęcia on-line

W przypadku gdy zajęcia prowadzone są on-line lub gdy materiały są przesyłane on-line, konieczne jest zadbanie o minimalny sprzęt i wymogi techniczne. Sprawdź czego będziesz potrzebował, żeby skorzystać z zajęć on-line.

1. W przypadku zajęć on-line lub przesyłania materiałów on-line, Uczestnik powinien posiadać:
 - 1) dostęp do Internetu i aktywną pocztę elektroniczną,
 - 2) w przypadku zajęć on-line, dodatkowo sprzęt komputerowy do uczestnictwa w zajęciach, słuchawki lub głośnik do odtwarzania dźwięku, a także mikrofon oraz kamerę.
2. Zaleca się uczestniczenie w zajęciach przy wykorzystaniu stałego łącza internetowego. Mobilne łącze z uwagi na swój charakter może powodować zakłócenia, w tym przerwanie uczestnictwa w zajęciach.
3. Organizator nie odpowiada za nieprawidłowości techniczne w sytuacji gdy przyczyna leży po stronie Klienta/Uczestnika lub innych podmiotów, z których usług Klient/Uczestnik korzysta (np. usługa dostępu do Internetu), a które to usługi mogą mieć bezpośredni/pośredni wpływ na możliwość korzystania z usług Organizatora. W przypadku wystąpienia ww. problemów technicznych, które uniemożliwiają uczestniczenie w lekcji, zajęcia uważa się za zrealizowane z uwagi na gotowość Organizatora do świadczenia usług i rezerwację terminu.
4. W przypadku wystąpienia problemów technicznych po stronie Organizatora lub podmiotów wspierających Organizatora w realizacji współpracy, które uniemożliwiają przeprowadzenie zajęć w całości lub w części, zajęcia te - odpowiednio w całości lub w części, w której niemożliwe było ich przeprowadzenie zostaną przełożone na inny termin zgodnie z dyspozycją Uczestnika/Klienta.
5. Udostępniane materiały mogą być w formacie *.PDF*, *.doc, *.mp3, *.mp4, *.zip, *.rar, Uczestnik musi posiadać programy, które obsługują wymienione pliki.
6. W przypadku gdy materiały będą udostępniane za pośrednictwem platformy Zoom, konieczne będzie posiadanie przez Uczestnika dostępu do ww. platformy. Organizator przekaze Uczestnikowi instrukcje dot. uzyskania dostępu do ww. platformy.

§7 Postanowienia końcowe

W tym miejscu znajdziesz postanowienia, które znajdują się w większości regulaminów. Ze względu na formalności, również my dodajemy je do Regulaminu.

1. Klient oświadcza, że Klient/Uczestnik zapoznał się z załącznikiem do Regulaminu, tj. klauzulą informacyjną, w ramach której Organizator zrealizował obowiązki informacyjne wynikające m.in. z RODO, z ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną oraz ustawy o prawach konsumenta.
2. Umowa wraz z Regulaminem nie wyłącza ani nie ogranicza wynikających z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa uprawnień Klienta będącego Konsumentem lub Przedsiębiorcą na prawach konsumenta.
3. W czasie trwania siły wyższej, Strony współpracy zwolnione będą od wszelkiej odpowiedzialności za jej niewykonanie lub nienależyte wykonanie, jeżeli tylko okoliczności zaistnienia siły wyższej będą stanowiły przeszkodę w wykonaniu umowy. Powyższe ma zastosowanie również w okresie bezpośrednio poprzedzającym lub następującym bezpośrednio po wystąpieniu siły wyższej, jeżeli tylko we wskazanym okresie oddziaływanie siły wyższej będzie stanowiło przeszkodę w wykonaniu umowy. Przez „siłę wyższą” należy rozumieć zdarzenie o charakterze przypadkowym lub naturalnym, całkowicie niezależne od woli i działania Stron, którego nie można było przewidzieć i niemożliwe było jego zapobieżenie, w szczególności takie zdarzenia jak: powódź, włamanie, wojna, akt terroru, wprowadzenie stanu wyjątkowego.
4. W sprawach nieuregulowanych mają zastosowanie powszechnie obowiązujące przepisy, w tym przepisy ustawy – kodeks cywilny oraz ustawy o prawach konsumenta (o ile dotyczą).

Załącznik:

- klauzula informacyjna

KLAUZULA INFORMACYJNA

Realizując obowiązek informacyjny wynikający z przepisów ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną, a także ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta oraz przepisów RODO, poniżej przesyłamy najważniejsze informacje:

OBOWIĄZEK INFORMACYJNY WYNIKAJĄCY Z RODO

1. Administratorem danych osobowych jest Organizator. Dane będą przetwarzane a) w celu zawarcia umowy oraz jej wykonywania (art. 6 ust. 1 lit. b RODO); W przypadku podania

dotychczasowych danych, które mogą usprawnić realizację współpracy - przetwarzanie będzie odbywało się w oparciu o uzasadniony interes Administratora do czasu ustania celu biznesowego lub wniesienia sprzeciwu (art. 6 ust. 1 lit. f RODO) b) w celu wypełnienia obowiązku prawnego, który ciąży na Administratorze, w tym m.in. przepisów podatkowych i z zakresu rachunkowości (art. 6 ust. 1 lit. c RODO – nie dłużej niż przez okres 6 lat); c) w celu realizacji prawnie uzasadnionego interesu Administratora (m.in. w postaci ustalenia lub dochodzenia roszczeń/obrony przed roszczeniami/ marketingu usług i produktów firmy, opinii) – tj. do czasu przedawnienia roszczeń/ustania celu biznesowego lub wniesienia sprzeciwu.

2. Do realizacji ww. celów dane mogą być powierzone m.in. firmie hostingowej, firmie świadczącej usługi rachunkowo-księgowe, osobom prowadzącym zajęcia, platformie do obsługi klientów, kurierom, urzędom pocztowym, prawnikowi. Mają Państwo prawo żądania dostępu do swoich danych osobowych, sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania danych oraz sprzeciwu wobec przetwarzania, a także prawo do przenoszenia danych oraz prawo do wniesienia skargi do organu nadzorczego. Zgodę można wycofać w dowolnym momencie bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania dokonanego przed jej wycofaniem. W zakresie, w jakim przetwarzanie danych następuje w celu zawarcia i realizacji umowy lub dla celów realizacji obowiązków prawnych czy ustalenia/dochodzenia lub obrony przed roszczeniami, podanie danych jest dobrowolne, ale może uniemożliwiać zawarcie umowy (nie dotyczy danych fakultatywnych).

OBOWIĄZEK INFORMACYJNY WYNIKAJĄCY Z USTAWY O ŚWIADCZENIU USŁUG DROGĄ ELEKTRONICZNĄ ORAZ USTAWY O PRAWACH KONSUMENTA

3. Publiczny charakter sieci Internet i korzystanie z usług świadczonych drogą elektroniczną może wiązać się z zagrożeniem pozyskania i modyfikowania danych przez osoby nieuprawnione, dlatego należy stosować właściwe środki techniczne minimalizujące opisane zagrożenia, w szczególności programy antywirusowe i chroniące tożsamość. Organizator nie zwraca się z prośbą o udostępnienie mu w jakiegokolwiek formie Hasła. W ramach świadczonych usług, obowiązuje zakaz dostarczania treści o charakterze bezprawnym. Reklamacje dotyczące usług świadczonych drogą elektroniczną można kierować na adres Organizatora.
4. Informujemy, że w przypadku zawarcia umowy na odległość lub poza siedzibą Organizatora, Klientowi, który jest konsumentem lub przedsiębiorcą na prawach konsumentach w rozumieniu art. 385⁵ kodeksu cywilnego przysługuje ustawowe prawo do odstąpienia od umowy bez podania przyczyny w terminie 14 dni od dnia zawarcia umowy z zastrzeżeniem ust. 5. W celu skorzystania z prawa do odstąpienia, Klient informuje o tym wysyłając np. e-mail lub pismo na adres Organizatora (wzór: Odstępuję od umowy z dnia ...). Do zachowania terminu ważne jest wysłanie informacji o odstąpieniu od umowy przed jego upływem.
5. Klientowi nie przysługuje ustawowe prawo do odstąpienia od współpracy w przypadku gdy Organizator wykonał w pełni usługę lub rozpoczął świadczenie usługi o dostarczanie treści

cyfrowych za wyraźną i uprzednią zgodą Klienta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia utraci prawo odstąpienia od współpracy i przyjął to do wiadomości. W przypadku usługi o dostarczanie treści cyfrowych, Organizator przekazuje Klientowi potwierdzenie otrzymania zgody.

6. W przypadku odstąpienia od współpracy Klientowi zwrócone zostaną wszystkie otrzymane płatności, niezwłocznie, jednak nie później niż 14 dni od dnia, w którym Organizator został poinformowany o odstąpieniu. Zwrot płatności dokonany zostanie przy użyciu takich samych sposobów płatności, jakie zostały użyte w pierwotnej transakcji, chyba że Klient wyraźnie zgodzi się na inne rozwiązanie; Klient nie poniesie żadnych opłat w związku z tym zwrotem.
7. Klient może zwrócić się do stałego polubownego sądu konsumenckiego z wnioskiem o rozstrzygnięcie sporu wynikłego z umowy, wojewódzkiego inspektora Inspekcji Handlowej z wnioskiem o wszczęcie postępowania mediacyjnego, powiatowego (miejskiego) rzecznika praw konsumenta lub organizacji społecznej, do której statutowych zadań należy ochrona konsumentów i uzyskać pomoc w sprawie umowy lub ma prawo; skorzystać z platformy ODR (<http://ec.europa.eu/consumers/odr>)