Regulamin realizacji usług rozwojowych

Organizator: „NATURAL FLOW” Maja Ławicka, ul. Kazimierza Porębskiego 9 lok. 20, 80-180 Gdańsk NIP: 5841090151, REGON: 191817632 Obowiązuje od: 27 września 2026 r.

§ 1. Postanowienia ogólne

1. Regulamin określa zasady świadczenia Usług Rozwojowych przez Organizatora, zasady zawierania umów, płatności, rezygnacji, odstąpienia od umowy oraz składania reklamacji.
2. Organizatorem jest „NATURAL FLOW” Maja Ławicka, ul. Kazimierza Porębskiego 9 lok. 20, 80-180 Gdańsk, NIP: 5841090151, REGON: 191817632 (dalej: Organizator).
3. Kontakt z Organizatorem: e-mail maja@natural-flow.pl, telefon 881 600 151 (w dni robocze, 9:00–17:00), adres korespondencyjny jak wyżej.
4. Regulamin jest dostępny bezpłatnie na stronie natural-flow.pl w formie, która pozwala go pobrać, zapisać i wydrukować.
5. Przed zawarciem umowy Zamawiający i każdy Uczestnik zapoznaje się z Regulaminem i akceptuje jego postanowienia.

§ 2. Definicje

1. **Organizator** – „NATURAL FLOW” Maja Ławicka.
2. **Zamawiający** – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna, która zamawia Usługę Rozwojową dla siebie lub zgłasza na nią Uczestników.
3. **Uczestnik** – pełnoletnia osoba fizyczna biorąca udział w Usłudze Rozwojowej, zgłoszona samodzielnie lub przez Zamawiającego. Udział osoby niepełnoletniej jest możliwy tylko wtedy, gdy dopuszcza go opis danej usługi, za zgodą rodzica lub opiekuna.
4. **Konsument** – osoba fizyczna zawierająca umowę niezwiązaną bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.
5. **Przedsiębiorca na prawach konsumenta** – osoba fizyczna prowadząca jednoosobową działalność gospodarczą, zawierająca umowę bezpośrednio związaną z tą działalnością, gdy z treści umowy wynika, że nie ma ona dla niej charakteru zawodowego (w szczególności z uwagi na przedmiot jej działalności ujawniony w CEIDG). Do takiej osoby stosuje się postanowienia Regulaminu dotyczące Konsumenta w zakresie przewidzianym przepisami prawa.
6. **Usługa Rozwojowa** – szkolenie, klasa, warsztat lub inna usługa oferowana przez Organizatora, realizowana stacjonarnie lub online w czasie rzeczywistym.
7. **Szkolenie otwarte** – usługa, na którą może zapisać się każda osoba, jeżeli prześle zgłoszenie w wyznaczonym terminie i są wolne miejsca. W szkoleniach stacjonarnych minimalna liczba uczestników wynosi 4 osoby, a maksymalna 30 osób, w zależności od lokalizacji. W szkoleniach online liczebność grupy ustala się osobno dla każdego tematu.
8. **Szkolenie zamknięte** – usługa realizowana dla jednego podmiotu (firmy, instytucji, pracodawcy), poprzedzona bezpłatną analizą potrzeb. Miejsce, termin, liczbę uczestników i cenę określa Zlecenie wykonania zamkniętej usługi rozwojowej.
9. **Zgłoszenie** – zamówienie złożone przez stronę natural-flow.pl, wypełniony formularz „Zlecenie usługi rozwojowej” przesłany na adres maja@natural-flow.pl lub zgłoszenie telefoniczne.
10. **Zlecenie wykonania otwartej / zamkniętej usługi rozwojowej** – dokument przesyłany e-mailem, potwierdzający zamówienie usługi. Postanowienia Zlecenia mają pierwszeństwo przed Regulaminem, z zastrzeżeniem, że nie mogą ograniczać praw Konsumenta wynikających z przepisów prawa.
11. **Godzina szkoleniowa** – 45 minut zegarowych. Dzień szkoleniowy zawiera co najmniej jedną 30-minutową przerwę.
12. **Zaświadczenie** – dokument potwierdzający udział w szkoleniu, podpisany przez Organizatora.
13. **Operator płatności** – PayU S.A. z siedzibą w Poznaniu, obsługujący płatności online, w tym BLIK, oraz zakupy na raty.

§ 3. Zobowiązania Zamawiającego i Uczestnika

1. Zamawiający i Uczestnicy przestrzegają Regulaminu oraz ogólnych zasad współżycia społecznego.
2. Zamawiający, który zgłasza innych Uczestników, zapoznaje ich z Regulaminem.
3. Zamawiający zobowiązuje się zapłacić za usługę zgodnie z § 6.
4. W przypadku usług dofinansowanych (np. z KFS lub środków UE) usługa może podlegać kontroli uprawnionych instytucji.

§ 4. Zobowiązania Organizatora

1. Organizator przeprowadza usługę w zakresie określonym w opisie usługi na stronie natural-flow.pl albo w Zleceniu.
2. Szkolenia otwarte odbywają się zgodnie z harmonogramem opublikowanym na stronie. Szkolenia zamknięte – zgodnie z harmonogramem dołączonym do Zlecenia.
3. Organizator zapewnia wykwalifikowaną osobę prowadzącą.
4. Przy szkoleniach stacjonarnych Organizator zapewnia salę z odpowiednim oświetleniem, temperaturą i wentylacją, dostęp do zaplecza sanitarnego oraz pomoce potrzebne w danym szkoleniu (np. stoły do masażu, flipchart, projektor, nagłośnienie, materiały piśmiennicze), chyba że strony ustalą inaczej.
5. Organizator przekazuje Uczestnikowi materiały szkoleniowe najpóźniej w dniu szkolenia. Uczestnik może z nich korzystać wyłącznie na własny użytek, zgodnie z § 12.
6. Po szkoleniu Organizator przeprowadza ewaluację (ankieta, a w razie potrzeby test wiedzy, konsultacja telefoniczna lub online). W szkoleniach zamkniętych formę ewaluacji określa Zlecenie.
7. Organizator wystawia Zaświadczenie Uczestnikowi, który spełnił warunki z § 7 ust. 8.

§ 5. Zgłoszenie i zawarcie umowy

1. Organizator prowadzi osobne zapisy na poszczególne usługi.
2. Zgłoszenia można składać:
    1. przez formularz zamówienia lub rezerwacji na stronie natural-flow.pl,
    2. e-mailem na adres maja@natural-flow.pl,
    3. telefonicznie pod numerem 881 600 151, w dni robocze w godz. 9:00–17:00.
3. Zgłoszenia online i e-mailowe można składać całą dobę, przez cały rok.
4. **Zakup przez stronę:** umowa zostaje zawarta z chwilą otrzymania przez Zamawiającego e-maila potwierdzającego przyjęcie zamówienia. Miejsce jest zarezerwowane po zaksięgowaniu płatności zgodnie z § 6 (całej ceny, zadatku albo potwierdzenia płatności ratalnej przez PayU).
5. **Zgłoszenie e-mailowe lub telefoniczne:** umowa zostaje zawarta z chwilą wpływu płatności (całej ceny lub zadatku) i potwierdzenia terminu przez Organizatora.
6. Organizator potwierdza zgłoszenie e-mailem w ciągu 2 dni roboczych. W razie wątpliwości może skontaktować się telefonicznie w celu weryfikacji zgłoszenia.
7. Po zawarciu umowy Konsument otrzymuje e-mailem potwierdzenie jej zawarcia wraz z Regulaminem.
8. Szczegóły dotyczące miejsca i terminu szkolenia otwartego Organizator przesyła e-mailem najpóźniej 7 dni przed jego rozpoczęciem. Przy szkoleniu zamkniętym Organizator przesyła Zlecenie i fakturę na adres e-mail Zamawiającego.
9. Warunkiem udziału jest łącznie: prawidłowe zgłoszenie, terminowa płatność zgodnie z § 6, akceptacja Regulaminu oraz stosowanie się do poleceń osoby prowadzącej.
10. O przyjęciu na listę uczestników decyduje kolejność płatności. Po wyczerpaniu miejsc Organizator może zaproponować wpis na listę rezerwową.
11. Organizator może odmówić przyjęcia zgłoszenia, w szczególności gdy brak jest wolnych miejsc lub nie zebrała się minimalna liczba uczestników. W takim przypadku niezwłocznie zwraca wszystkie wpłacone kwoty.

§ 6. Ceny i płatności

1. Aktualne ceny są podane na stronie natural-flow.pl przy każdej usłudze. Są to ceny za udział jednej osoby, chyba że opis usługi stanowi inaczej.
2. Ceny zawierają wszystkie podatki i są podane w złotych polskich (PLN), a przy wybranych usługach także w euro (EUR).
3. Wiąże cena obowiązująca w chwili złożenia zamówienia. W przypadku obniżki ceny Organizator podaje także najniższą cenę z 30 dni przed obniżką.
4. Cena szkolenia otwartego obejmuje: udział w szkoleniu, materiały szkoleniowe, Zaświadczenie oraz przerwy kawowe z przekąskami (przy szkoleniach stacjonarnych). Cena nie obejmuje dojazdu, parkingu, noclegów ani wyżywienia poza czasem szkolenia, chyba że opis usługi stanowi inaczej.
5. W szkoleniach zamkniętych cenę i zakres świadczeń określa Zlecenie.
6. **Dostępne formy płatności:**
    1. płatność online przez PayU: BLIK, szybki przelew internetowy lub karta płatnicza,
    2. zakup na raty przez PayU (ust. 8),
    3. przelew tradycyjny na rachunek: „Natural Flow” Maja Ławicka, nr 67 1160 2202 0000 0004 7294 8415, tytułem: miasto + imię i nazwisko Uczestnika.
7. Dane karty ani dane logowania do banku nie trafiają do Organizatora – podaje się je bezpośrednio PayU.
8. **Raty.** Organizator nie udziela rat i nie rozkłada płatności na raty. Zakup na raty jest możliwy wyłącznie za pośrednictwem PayU:
    1. wniosek ratalny składa się online w trakcie płatności PayU,
    2. decyzję o przyznaniu rat podejmuje PayU S.A. lub współpracujący z nim kredytodawca, po ocenie wniosku,
    3. umowę o kredyt Zamawiający zawiera bezpośrednio z kredytodawcą, na warunkach kredytodawcy (w tym co do liczby rat, oprocentowania i kosztów),
    4. Organizator otrzymuje całą cenę; płatność uważa się za dokonaną z chwilą potwierdzenia jej przez PayU,
    5. dostępność rat może zależeć od kwoty zamówienia i warunków kredytodawcy,
    6. w razie odstąpienia od umowy, odwołania usługi lub innego zwrotu Organizator zwraca środki za pośrednictwem PayU. Umowa o kredyt powiązana z umową o usługę wygasa w przypadkach i na zasadach określonych w ustawie o kredycie konsumenckim; rozliczenie rat prowadzi kredytodawca.
9. **Zadatek.** Miejsce na szkoleniu otwartym można zarezerwować wpłacając zadatek:
    1. 500 zł – Access Bars lub Access Facelift,
    2. 1000 zł – Podstawy Access Consciousness (Foundation), Odwaga Bycia Sobą (Being You Adventure), 3-Dniowa Klasa na Ciało.
10. Całą cenę lub zadatek należy wpłacić w ciągu 7 dni roboczych od złożenia zgłoszenia. Pozostałą część ceny należy wpłacić najpóźniej 7 dni roboczych przed rozpoczęciem szkolenia.
11. Zasady zadatku nie ograniczają prawa Konsumenta do odstąpienia od umowy zgodnie z § 10 – w takim przypadku zadatek podlega zwrotowi w całości.
12. Na prośbę Zamawiającego będącego przedsiębiorcą lub instytucją Organizator może wystawić fakturę płatną po zakończeniu usługi. Zgodę na taką płatność Organizator każdorazowo potwierdza e-mailem.
13. W usługach dofinansowanych z KFS zasady płatności wynikają z regulaminu projektu, w ramach którego przyznano dofinansowanie.
14. **Rabat za powtórkę:** Uczestnik, który w ciągu 24 miesięcy od ukończenia szkolenia Access Bars, Access Facelift lub Podstawy Access Consciousness potwierdzi ponowny udział w tym samym szkoleniu, otrzymuje 50% rabatu. Rabaty dotyczą szkoleń otwartych i nie łączą się z usługami dofinansowanymi. Ceny szkoleń zamkniętych ustala się indywidualnie.

§ 7. Organizacja usług rozwojowych

1. Usługi są realizowane według programu:
    1. szkolenia otwarte – zgodnie z opisem na stronie natural-flow.pl,
    2. szkolenia zamknięte – według programu opartego na analizie potrzeb, potwierdzonego w Zleceniu,

    3. szkolenia dofinansowane z KFS – zgodnie z programem dołączonym do wniosku o dofinansowanie.
2. Rozkład godzinowy zawiera harmonogram, który jest częścią oferty.
3. Organizator może zmienić osobę prowadzącą, jeżeli nie obniży to poziomu szkolenia.
4. **Szkolenia online w czasie rzeczywistym** odbywają się na platformie Zoom. Uczestnik potrzebuje komputera, tabletu lub telefonu z aktualną przeglądarką internetową lub aplikacją Zoom, kamerą, mikrofonem oraz stabilnym łączem internetowym. Warto sprawdzić działanie Zooma najpóźniej dzień przed szkoleniem. Link z instrukcją Organizator wysyła najpóźniej 3 dni przed rozpoczęciem.
5. Uczestnicy nie mogą nagrywać szkolenia (dźwięku ani obrazu) ani udostępniać linku osobom trzecim. Organizator nagrywa szkolenie tylko wtedy, gdy wymaga tego instytucja finansująca (np. KFS, UE) albo gdy opis usługi przewiduje nagranie – każdorazowo informując o tym Uczestników przed rozpoczęciem nagrywania.
6. Uczestnicy stawiają się punktualnie, stosują się do poleceń prowadzącego, przestrzegają zasad bezpieczeństwa, dbają o porządek i udostępniony sprzęt oraz informują prowadzącego o sytuacjach zagrażających życiu lub zdrowiu.
7. W trakcie usługi obowiązuje zakaz spożywania alkoholu i środków odurzających. Telefony i inne urządzenia mobilne należy wyciszyć i nie korzystać z nich w trakcie zajęć.
8. Zaświadczenie otrzymuje Uczestnik z 100% frekwencją na szkoleniu realizowanym komercyjnie. W szkoleniach dofinansowanych wymaganą frekwencję określa regulamin projektu.
9. Organizator nie odpowiada za rzeczy pozostawione przez Uczestników bez nadzoru ani za szkody wyrządzone przez innych Uczestników, chyba że szkoda powstała z winy Organizatora.
10. Organizator nie odpowiada za treść ogłoszeń o jego usługach zamieszczonych przez osoby trzecie na stronach innych niż natural-flow.pl.

§ 8. Odwołanie lub zmiana terminu przez Organizatora

1. Organizator może odwołać szkolenie otwarte lub zmienić jego termin najpóźniej 3 dni przed planowanym rozpoczęciem, jeżeli nie zgłosi się minimalna liczba 4 uczestników lub z innych ważnych przyczyn organizacyjnych.
2. Informację o odwołaniu lub zmianie terminu Organizator wysyła na adres e-mail podany w zgłoszeniu.
3. Zamawiający wybiera jedną z opcji:
    1. zwrot całej wpłaty (w tym zadatku),
    2. zaliczenie wpłaty na nowy termin tego samego szkolenia,
    3. zaliczenie wpłaty na inne szkolenie otwarte w tej samej cenie.
4. Jeżeli Zamawiający nie wskaże wyboru w ciągu 7 dni od otrzymania informacji, Organizator zalicza wpłatę na najbliższy termin tego samego szkolenia.
5. Zwrot następuje w ciągu 14 dni, tą samą metodą płatności, której użyto przy zakupie (przy zakupie na raty – za pośrednictwem PayU), chyba że Zamawiający zgodzi się na inną metodę.

§ 9. Rezygnacja z udziału

1. Rezygnację należy zgłosić e-mailem na adres maja@natural-flow.pl. Liczy się data otrzymania wiadomości przez Organizatora.
2. W przypadku rezygnacji wpłacone kwoty, w tym zadatek, nie podlegają zwrotowi.
3. Zamawiający, który zgłosił rezygnację przed rozpoczęciem szkolenia, może przenieść wpłaconą kwotę na szkolenie odbywające się w ciągu 3 miesięcy od daty rezygnacji, tj. na:
    1. inny termin tego samego szkolenia,
    2. inne szkolenie otwarte w tej samej cenie (przy droższym szkoleniu – po dopłacie różnicy).
4. Jeżeli wpłata nie zostanie wykorzystana w tym terminie, przepada. Nieobecność na szkoleniu bez wcześniejszego zgłoszenia rezygnacji oznacza utratę wpłaty bez możliwości jej przeniesienia.
5. W szczególnych przypadkach (udokumentowana choroba lub nieprzewidziane zdarzenie losowe) Organizator może, według własnej decyzji, przenieść wpłatę także po terminie lub mimo braku rezygnacji.

6. Zamawiający będący firmą lub instytucją może wskazać innego Uczestnika. W szkoleniach dofinansowanych zależy to od regulaminu projektu.
7. Zasady z tego paragrafu nie ograniczają prawa Konsumenta do odstąpienia od umowy w terminie i na zasadach z § 10.

§ 10. Prawo odstąpienia od umowy (Konsumenci)

1. Konsument, który zawarł umowę przez stronę internetową, e-mailem lub telefonicznie, może od niej odstąpić bez podawania przyczyny w ciągu 14 dni od dnia zawarcia umowy.
2. Wystarczy wysłać oświadczenie przed upływem terminu, np. e-mailem na adres maja@natural-flow.pl. Można skorzystać z wzoru formularza z Załącznika nr 1, ale nie jest to obowiązkowe.
3. Organizator zwraca wszystkie otrzymane płatności (w tym zadatek) w ciągu 14 dni od otrzymania oświadczenia, tą samą metodą płatności, której użył Konsument (przy zakupie na raty – za pośrednictwem PayU), chyba że Konsument zgodzi się na inną.
4. Jeżeli usługa ma się rozpocząć przed upływem 14 dni od zawarcia umowy, Konsument może wyraźnie zażądać jej rozpoczęcia w tym terminie. W takim przypadku:
    1. przy odstąpieniu od umowy po rozpoczęciu usługi Konsument płaci za świadczenia spełnione do chwili odstąpienia, proporcjonalnie do ceny,
    2. prawo odstąpienia wygasa po pełnym wykonaniu usługi, jeżeli Konsument został przed rozpoczęciem poinformowany, że po jej wykonaniu utraci to prawo, i przyjął to do wiadomości.
5. Prawo odstąpienia przysługuje także Przedsiębiorcy na prawach konsumenta.

§ 11. Reklamacje

1. Reklamację można zgłosić w trakcie usługi (ustnie lub pisemnie) albo po jej zakończeniu – e-mailem na adres maja@natural-flow.pl z tytułem „Reklamacja”.
2. Zaleca się podać: imię i nazwisko (lub nazwę firmy), dane kontaktowe, nazwę i termin usługi, opis zastrzeżeń i oczekiwany sposób rozwiązania. Brak tych informacji nie powoduje odrzucenia reklamacji.
3. Organizator odpowiada na reklamację e-mailem w ciągu 14 dni od jej otrzymania.
4. W przypadku uznania reklamacji Organizator może zaproponować w szczególności: bezpłatne powtórzenie usługi lub jej części, obniżenie ceny, bezpłatny udział w innym szkoleniu otwartym o tej samej cenie lub dodatkowe indywidualne wsparcie online.
5. Postanowienia tego paragrafu nie ograniczają ustawowych uprawnień Konsumenta.

§ 12. Prawa autorskie i wizerunek

1. Materiały szkoleniowe są chronione prawem autorskim. Uczestnik może z nich korzystać wyłącznie na własny, niekomercyjny użytek, po zapłacie za usługę.
2. Bez pisemnej zgody Organizatora nie wolno materiałów kopiować, rozpowszechniać, modyfikować, publicznie odtwarzać ani udostępniać osobom trzecim.
3. Organizator może fotografować lub nagrywać przebieg usługi w celach promocyjnych wyłącznie za dobrowolną, odrębną zgodą Uczestnika, wyrażoną przed rozpoczęciem usługi. Brak zgody nie wpływa na możliwość udziału w usłudze.
4. Zgodę na wykorzystanie wizerunku można w każdej chwili wycofać e-mailem na adres maja@natural-flow.pl. Szczegóły opisuje Polityka prywatności.
5. Organizator nie odpowiada za wykorzystanie wizerunku Uczestnika przez innego Uczestnika.

§ 13. Odpowiedzialność

1. Treści przekazywane w trakcie usług mają charakter edukacyjny i rozwojowy. Nie stanowią porady medycznej, psychologicznej ani terapii i nie zastępują leczenia.
2. Organizator nie odpowiada za skutki wykorzystania przez Uczestnika wiedzy lub umiejętności w sposób niezgodny z ich przeznaczeniem.

3. Ograniczenia odpowiedzialności z tego Regulaminu nie dotyczą Konsumentów w zakresie, w jakim przepisy prawa nie pozwalają ich ograniczyć, ani szkód wyrządzonych umyślnie.

§ 14. Dane osobowe

1. Administratorem danych osobowych jest „NATURAL FLOW” Maja Ławicka. Kontakt: maja@natural-flow.pl.
2. Dane są przetwarzane w celu zawarcia i wykonania umowy, rozliczeń, obsługi reklamacji oraz – wyłącznie za odrębną zgodą – w celach marketingowych i do publikacji wizerunku.
3. Szczegółowe informacje o celach, podstawach, odbiorcach i okresach przechowywania danych oraz o przysługujących prawach zawiera Polityka prywatności na stronie natural-flow.pl.

§ 15. Postanowienia końcowe

1. Regulamin obowiązuje od 27 września 2026 r. i ma zastosowanie do umów zawartych od tego dnia.
2. Organizator może zmienić Regulamin z ważnych przyczyn (np. zmiana przepisów, oferty, metod płatności). Zmiany nie dotyczą umów zawartych przed ich wejściem w życie.
3. W sprawach nieuregulowanych stosuje się prawo polskie, w szczególności Kodeks cywilny i ustawę o prawach konsumenta.
4. Strony dążą do polubownego rozwiązania sporów. Konsument może skorzystać z pozasądowych sposobów rozwiązywania sporów, np. pomocy miejskiego lub powiatowego rzecznika konsumentów albo Wojewódzkiego Inspektoratu Inspekcji Handlowej.
5. Spory z Konsumentami rozstrzyga sąd właściwy według przepisów ogólnych. Spory z Zamawiającymi niebędącymi Konsumentami ani Przedsiębiorcami na prawach konsumenta rozstrzyga sąd właściwy dla siedziby Organizatora.
6. Jeżeli którekolwiek postanowienie Regulaminu okaże się niezgodne z prawem, w jego miejsce stosuje się odpowiednie przepisy prawa, a pozostałe postanowienia pozostają w mocy.

Załącznik nr 1 – Wzór formularza odstąpienia od umowy

(formularz należy wypełnić i odesłać tylko w przypadku chęci odstąpienia od umowy)

Adresat: „NATURAL FLOW” Maja Ławicka, ul. Kazimierza Porębskiego 9 lok. 20, 80-180 Gdańsk, maja@natural-flow.pl

Ja/My(*) niniejszym informuję/informujemy(*) o moim/naszym(*) odstąpieniu od umowy o świadczenie następującej usługi: ……

Data zawarcia umowy: …… Imię i nazwisko Konsumenta(-ów): …… Adres Konsumenta(-ów): …… Podpis (tylko jeżeli formularz jest przesyłany w wersji papierowej): …… Data: ……

(*) Niepotrzebne skreślić.