

# REGULAMIN KURSÓW

**Firma Szkoleniowa Kar-Group**

## DEFINICJE

**Portal lub Serwis** - portal internetowy należący do firmy Kar-Group Rafał Karaś Siedliska 75, 19-300 Ełk NIP: 848-167-62-40, REGON: 281463972

**Konto** - część Serwisu umożliwiająca Użytkownikowi na korzystanie oraz nabywanie usług i produktów oferowanych Serwis.

**Użytkownik** – osoba, która prawidłowo zarejestrowała się w Serwisie i posiada aktywne konto.

**Odwiedzający** – osoba, która odwiedza stronę internetową bezpłatnie i korzysta z usług Serwisu w sposób ograniczony adekwatny dla osób nie będącymi Użytkownikami Portalu.

**Platforma szkoleniowa** – element Serwisu przeznaczony dla Użytkowników pozwalający na dostęp do materiałów dydaktycznych.

**Usługa** – możliwość korzystania z Serwisu, świadczona przez Usługodawcę na rzecz Użytkowników i Odwiedzających.

**Szkolenie** - kurs przeprowadzany za pośrednictwem sieci Internet, zamieszczony na stronach Serwisu Kar-Group, obejmujący swoim zakresem tematy i zagadnienia wskazane w temacie kursu.

**Kurs on-line** - oznacza kurs oferowany przez Serwis.

**Usługodawca / Administrator** – Firma Szkoleniowa Kar-Group Rafał Karaś Siedliska 75 19-300 Ełk NIP: 848-167-62-40, REGON: 281463972

**Cookies** – niewielkie pliki tekstowe, zapisywane w celu utrzymania sesji Użytkownika (po zalogowaniu), dzięki której Użytkownik nie musi na każdej stronie wpisywać nazwy Użytkownika i hasła, tworzenia statystyk oglądalności, prezentacji reklam internetowych o treści najbardziej zbliżonej do zainteresowań Użytkownika oraz tworzenia ankiet internetowych i zabezpieczania ich przed wielokrotnym głosowaniem przez te same osoby. Pliki te nie gromadzą danych osobowych Użytkownika, nie zmieniają konfiguracji jego komputera, nie służą do instalowania bądź deinstalacji jakichkolwiek programów komputerowych, wirusów lub trojanów, nie ingerują w integralność systemu bądź danych Użytkownika, nie są przetwarzane przez inne serwisy internetowe i mogą być w każdym momencie usunięte przez Użytkownika.

## POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Usługi świadczone drogą elektroniczną na podstawie niniejszego Regulaminu polegają na umożliwieniu korzystania z Serwisu Kar-Group w celu udostępnienia oraz realizacji szkoleń za pośrednictwem sieci Internet.

2. *Każdy Użytkownik i Odwiedzający* korzystający z Serwisu przyjmuje bez zastrzeżeń i *akceptuje*

zasady oraz warunki korzystania z Serwisu opisane w treści niniejszego *Regulaminu*.

**3. Serwis jest portalem o charakterze edukacyjno-informacyjnym. Kar-Group prowadzi kursy w charakterze hobbystycznym (doszkalającym, podnoszącym umiejętności).**

4. Kar-Group nie ponosi odpowiedzialności i za przyznawanie, honorowanie oraz przedłużanie licencji zawodowych i instruktorskich.

5. Nie jest dopuszczalne wykorzystywanie zasobów i strony w celu prowadzenia przez Klienta działalności, która naruszałaby interes Portalu.

6. Materiały dydaktyczne pochodzą z opracowań własnych oraz ogólnodostępnej literatury.

7. Klient może składać zamówienia za pośrednictwem Portalu przez 7 dni w tygodniu.

8. Korzystanie z zasobów Portalu jako Odwiedzający jest darmowe i ma charakter nie ograniczony czasowo.

## **ODPOWIEDZIALNOŚĆ STRON**

1. Operator Serwisu zastrzega sobie prawo do przeprowadzania i odwoływania akcji promocyjnych oraz do wycofywania wcześniej udostępnionych za pośrednictwem Serwisu Kar-Group Usług - szkoleń, z zastrzeżeniem że działania te pozostaną bez wpływu na umowy już zawarte.

2. Użytkownik zobowiązany jest zachować w tajemnicy i zabezpieczyć login oraz hasło dostępu do Konta Użytkownika w taki sposób, aby nie miały do nich dostępu osoby nieuprawnione.

3. Użytkownikowi nie wolno przekazywać z wykorzystaniem Serwisu treści bezprawnych.

4. Usługodawca zobowiązuje się do informowania Użytkowników o planowanych przez niego, przerwach technicznych, które wynikają ze specyfiki prowadzenia działalności Serwisu za pośrednictwem sieci Internet.

5. Wszelkie uwagi, odnoszące się do materiałów dostępnych w Serwisie winny być przekazywane za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres [kargroup.oferta@gmail.com](mailto:kargroup.oferta@gmail.com)

6. Materiały zawarte na niniejszej stronie mogą być wykorzystywane lub rozpowszechniane jedynie w celach informacyjnych oraz wyłącznie z notą o prawach autorskich oraz ze wskazaniem źródła informacji.

## **KORZYSTANIE Z SERWISU**

1. Rejestracja jest dobrowolna. Po dokonaniu rejestracji dla Użytkownika tworzone jest indywidualne Konto.

2. W celu korzystania z usług świadczonych na podstawie niniejszego Regulaminu Użytkownik powinien posiadać:

a. Przeglądarkę internetową: Internet Explorer w wersji nie starszej niż 7.0 lub Mozilla FireFox w wersji nie starszej niż 3.0 lub Chrome (wszystkie wersje) lub Opera w wersji nie starszej niż 2,

b. Aktywny adres e-mail.

3. Dokonując rejestracji w Serwisie, Użytkownik zobowiązuje się do podania prawdziwych danych osobowych.

4. W momencie rejestracji Użytkownika w Serwisie następuje utworzenie, niepowtarzalnego, loginu oraz hasła dla Użytkownika. Użytkownik powinien zachować należyłą staranność w celu zabezpieczenia danych przed ich nienależytym wykorzystaniem przez osoby postronne.

5. Usługodawca zapewnia Użytkownikom ochronę danych osobowych zgromadzonych w Portalu w sposób zgodny z ustawą z dnia 29 sierpnia 1997 roku o ochronie danych osobowych.

6. Użytkownik wyraża zgodę na otrzymywanie od Usługodawcy na podane dane rejestracyjne korespondencji z informacjami o bieżącym funkcjonowaniu i zmianach w Serwisie.

6. Poprzez zarejestrowanie Konta Użytkownik wyraża zgodę na: przetwarzanie, gromadzenie, utrwalanie, przechowywanie danych osobowych Użytkownika przez Administratora w celach marketingowych i statystycznych a także w zakresie niezbędnym do świadczenia usług poprzez Serwis.

7. Administrator ma prawo zawiesić czasowo Konto Użytkownika lub Odwiedzającego, w przypadku działania na szkodę Serwisu lub innych Użytkowników, lub naruszenia przepisów prawa obowiązujących na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej lub rażącego naruszenia postanowień niniejszego Regulaminu, po uprzednim wezwaniu Użytkownika do zaniechania naruszeń.

8. Administrator Serwisu zastrzega sobie prawo do przeprowadzania i odwoływania akcji promocyjnych i bonusowych oraz do wycofywania wcześniej udostępnionych za pośrednictwem Serwisu Kar-Group Szkoleń, z zastrzeżeniem że działania te pozostaną bez wpływu na umowy już zawarte.

9. Właściciel serwisu dokłada starań, aby publikowane w tym serwisie treści były rzetelne i pomocne, jednakże nie ponosi żadnej odpowiedzialności za skutki działań podejmowanych w oparciu o te treści.

10. W naszym serwisie umieszczone są łącza (linki) do innych serwisów internetowych. Informujemy, że nie ponosimy żadnej odpowiedzialności za treści zawarte w innych serwisach.

11. Kopiowanie zawartości serwisu lub jej części bez pisemnej zgody właścicieli serwisu jest zabronione.

## **WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG**

1. Serwis może świadczyć Usługi odpłatnie lub nieodpłatnie.

2. Usługi płatne są świadczone wyłącznie na rzecz Użytkowników.

3. Usługi nieodpłatne mogą być świadczone na rzecz Użytkowników oraz Odwiedzających.

4. W przypadku osób, które w dacie rozpoczęcia świadczenia Usługi nie mają pełnej zdolności do

czynności prawnych konieczne jest przekazanie zgody właściwego opiekuna, na nabycie Usługi przez Użytkownika.

5. Usługi płatne są wyraźnie oznaczone ze wskazaniem kosztów jakie Użytkownik ponosi. W przypadku usług płatnych Usługodawca może stosować, wedle swojego uznania, zniżki, bonifikaty, upusty.

6.Sposób płatności uzależniony jest od rodzaju świadczonej Usługi i jest każdorazowo wskazany przy jej opisie lub w serwisie.

7. Do korzystania z Usługi niezbędne jest posiadanie komputera z dostępem do Internetu, adresu e-mail oraz przeglądarki zasobów internetowych umożliwiającą wyświetlanie stron WWW (przeglądarek internetowych z włączoną obsługą plików Cookies; wersje przeglądarek: Firefox min. 28, Chrome min. 33, Internet Explorer min. 11)).

8. Serwis może prowadzić usługę newsletter, za pomocą której umożliwia Użytkownikom zapoznanie się z nowościami i aktualną ofertą Serwisu. Korzystanie z usługi newsletter jest dobrowolne.

9.Cennik Usług znajduje się w Serwisie.

10.Opis dostępnych Usług znajduje się w Serwisie.

11.Serwis zastrzega możliwość zmiany cen poszczególnych Usług i produktów, z zastrzeżeniem, że zmiana nie będzie dotyczyła Usług i produktów już nabytych.

12.Użytkownik może kontaktować się z Serwisem:

- a) listownie, na adres: - Kar-Group, Siedliska 75, 19-300 Elk.
- b) mailowo – pod adresem kargroup.oferta@gmail.com.
- c) telefonicznie, pod numerem: 531 707 780 (koszt połączenia: opłata jak za zwykłe połączenie telefoniczne, zgodnie z pakietem taryfowym dostawcy usług, z którego korzysta Użytkownik).

## **REJESTRACJA**

**1. W celu złożenia zamówienia na świadczenie płatnych Usług drogą elektroniczną za pośrednictwem Serwisu należy zarejestrować się w Serwisie.**

2. Rejestracja w Serwisie następuje nie później niż przy złożeniu pierwszego zamówienia na płatne Usługi i polega na wpłaceniu całości kwoty za wybrany kurs lub 40% wartości kursu na konto wskazane na naszych stronach internetowych w zakładce kontakt.

3. Podczas rejestracji Użytkownicy, udostępniają swoje następujące dane oraz informacje niezbędne do założenia konta, w szczególności:

- a) wybór Kursu on line
- b) imię,
- c) nazwisko,

- d) adres e-mail
- e) ewentualnie numer PESEL (dobrowolnie)
- f) ewentualne dane do faktury tj. firma, dane adresowe, NIP, (dobrowolnie)
- g) ewentualny kod promocyjny.

## **KURSY ONLINE**

### **Kursy on - line są Usługą płatną.**

1. Zamówienie Kursu on - line wymaga zarejestrowania się w Serwisie zgodnie z zasadami określonymi w Regulaminie. Poprzez złożenie zamówienia, Użytkownik składa ofertę zawarcia umowy. Umowa zostaje zawarta z chwilą potwierdzenia zamówienia przez Serwis.
2. Użytkownik wybiera Kurs on – line i dokonuje płatności zgodnej z cennikiem Serwisu w dacie nabycia tej Usługi.
3. Użytkownik ma prawo do rezygnacji ze złożonego zamówienia, z którego może skorzystać do chwili potwierdzenia zamówienia przez Serwis. Rezygnacja z zamówienia następuje za pośrednictwem systemu informatycznego strony internetowej Serwisu, mailowo lub telefonicznie.
4. Usługodawca może umożliwić rozłożenie płatności na 2 raty wynoszące odpowiednio 40% ceny – pierwsza rata, 60% ceny – druga rata.
5. Po dokonaniu płatności Użytkownik otrzymuje e-mail potwierdzający rozpoczęcie kursu i dostaje dostęp do platformy szkoleniowej.

### **Sposób prowadzenia i zaliczenia Kursu on-line.**

1. Uczestnik od momentu otrzymania danych dostępowych do Platformy Szkoleniowej ma 60 dni zapoznać się z materiałem i zaliczenie kursu.
2. Po 60 dniach dostępu do Platformy Szkoleniowej dostęp jest deaktywowany, Serwis ma prawo przedłużyć ten okres na życzenie Użytkownika tym celu należy się skontaktować z Administratorem przed upływem regulaminowych 60 dni na adres [kargroup.oferta@gmail.com](mailto:kargroup.oferta@gmail.com). Przedłużenie o kolejne 60 dni kosztuje 30% wartości zakupionego szkolenia.
3. Zaliczenie kursu odbywa się wskutek uzyskania minimum 70% pozytywnych odpowiedzi w teście sprawdzającym.
4. Nie zaliczenie testu sprawdzającego, skutkuje bezpłatnymi poprawkami które są udostępniane na prośbę Użytkownika.
5. Test sprawdzający zawiera 15 pytań zamkniętych. Czas w którym Użytkownik musi udzielić odpowiedzi to 30 minut. Szczegółowy opis znajduje się w serwisie w zakładce „przebieg kursu”

6. Użytkownik zobowiązany jest do rzetelnego, samodzielnego powtarzania materiału przekazanego mu na Kursie on-line.
7. Użytkownikowi, który ukończył Kurs on-line, wystawiane jest zaświadczenie o ukończeniu kursu oraz legitymacja i dokument w twardej oprawie poświadczający ukończenie kursu. Szczegółowy opis znajduje się w serwisie w zakładce „przebieg kursu”
8. Zaświadczenie o ukończeniu Kursu on line przekazywane się za pośrednictwem firm kurierskich lub operatorów pocztowych w terminie 7 dni od daty zdania egzaminu przez Użytkownika oraz dostarczeniu swojego zdjęcia do dokumentów potwierdzających odbycie szkolenia na adres firmy wskazany w na Portalu z zakładce kontakt

## **REKLAMACJE**

1. Każdemu Użytkownikowi przysługuje prawo złożenia reklamacji w sprawach związanych z funkcjonowaniem Serwisu.
2. Reklamacje należy składać drogą elektroniczną na adres [kargroup.oferta@gmail.com](mailto:kargroup.oferta@gmail.com). W celu ułatwienia identyfikacji Użytkownika składającego reklamację Portal uprzejmie prosi o składanie reklamacji z adresu poczty elektronicznej, wskazanym w procesie rejestracji Konta Użytkownika w Portalu.
3. Usługodawca rozpatrzy reklamację w ciągu 7 dni od dnia jej otrzymania.
4. Odpowiedź na reklamację zostanie przesłana Użytkownikowi na adres poczty elektronicznej Użytkownika wskazany w jego Koncie lub przy rejestracji w Serwisie.
5. W przypadku uzasadnionej reklamacji, Użytkownikowi przysługują roszczenia wynikające z ustawy Kodeks cywilny.
6. Administrator zastrzega sobie prawo do krótkiej przerwy technicznej w funkcjonowaniu Serwisu w przypadku planowanej, bieżącej obsługi i konserwacji serwera oraz oprogramowania Serwisu.
7. Korzystanie z Serwisu nie skutkuje nabyciem przez Użytkownika lub Odwiedzającego jakichkolwiek praw na dobrach niematerialnych do utworów w nim zawartych, Użytkownicy i Odwiedzający mogą korzystać z tych utworów jedynie w zakresie dozwolonym w Ustawie o prawie autorskim i prawach pokrewnych.

## **ODSTĄPIENIE OD UMOWY**

1. Użytkownik będący konsumentem może odstąpić od zawartej umowy z Serwisem umowy bez podania przyczyn, składając stosowne oświadczenie na piśmie lub w za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres [kargroup.oferta@gmail.com](mailto:kargroup.oferta@gmail.com) w terminie czternastu dni od zawarcia umowy. Do zachowania tego terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem.
3. W przypadku złożenia oświadczenia o odstąpieniu od umowy za pośrednictwem poczty

elektronicznej, Serwis niezwłocznie przysyła potwierdzenie otrzymania oświadczenia w formie poczty elektronicznej.

4. Serwis ma obowiązek niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia konsumenta o odstąpieniu od umowy, zwrócić konsumentowi wszystkie dokonane przez niego płatności.

6. Serwis dokonuje zwrotu płatności przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty, jakiego użył konsument, chyba że konsument wyraźnie zgodził się na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się dla niego z żadnymi kosztami.

7. Prawo do odstąpienia od umowy nie przysługuje w odniesieniu do umowy o świadczenie usług, jeżeli Usługodawca wykonał w pełni usługę za wyraźną zgodą Użytkownika, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez przedsiębiorcę utraci prawo odstąpienia od umowy.

## **REKLAMACJA USŁUGI EDUKACYJNEJ**

1. Każdy uczestnik szkolenia ma prawo wniesienia reklamacji z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usługi edukacyjnej, w szczególności:

- świadczenia usługi edukacyjnej w zakresie merytorycznym, metodycznym lub organizacyjnym w sposób niezgodny z postanowieniami Umowy, niedotrzymania z winy Wykonawcy określonego w Regulaminie terminu realizacji usługi.

2. Reklamacje należy składać drogą elektroniczną na adres [kargroup.oferta@gmail.com](mailto:kargroup.oferta@gmail.com). W celu ułatwienia identyfikacji Użytkownika składającego reklamację Portal uprzejmie prosi o składanie reklamacji z adresu poczty elektronicznej, wskazanym w procesie rejestracji Konta Użytkownika w Portalu.

3. Reklamacja musi zawierać szczegółowy opis zakresu niezgodności lub inne okoliczności ją uzasadniające.

4. Usługodawca rozpatrzy reklamację w ciągu 7 dni od dnia jej otrzymania.

5. Odpowiedź na reklamację zostanie przesłana Użytkownikowi na adres poczty elektronicznej Użytkownika wskazany w jego Koncie lub przy rejestracji w Serwisie.

6. W przypadku uzasadnionej reklamacji, Użytkownikowi przysługują roszczenia wynikające z ustawy Kodeks cywilny.

7. W przypadku stwierdzenia zasadności wniesionej reklamacji uczestnikowi przysługuje:

- częściowy lub całkowity zwrot kosztów usługi edukacyjnej,
- możliwość ponownego uczestnictwa w kursie o tym samym zakresie w najbliższym możliwym terminie

8. W przypadku zwrotu kosztów usługi edukacyjnej Serwis dokonuje zwrotu płatności przy użyciu

takiego samego sposobu zapłaty, jakiego użył konsument, chyba że konsument wyraźnie zgodził się na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się dla niego z żadnymi kosztami.

10. W razie sporu powstałego w związku z wykonywaniem umowy zawartej na podstawie Regulaminu strony w miarę możliwości podejmą próbę jego rozstrzygnięcia w sposób polubowny działając w dobrej wierze.

## **OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH**

1. Dane osobowe i kontaktowe będą wykorzystane tylko w celu przeprowadzenia korespondencji związanej ze szkoleniem i zakresem edukacji podczas trwania kursu.

2. W czasie trwania kursu wysyłane są wiadomości mailowe związane z kursem a także maile z zaproszeniem na inne materiały edukacyjne.

3. Wiadomości mailowe są wysyłane tylko w czasie trwania szkolenia (60 dni chyba, że kursant przedłuży okres trwania kursu na własną prośbę zapisując się na newsletter).

4. Po ukończeniu kursu dane będą zarchiwizowane i nie będą przetwarzane ani udostępniane.

5. Dostęp do materiałów pozyskanych z monitoringu mają jedynie osoby, które są upoważnione do przetwarzania zawartych tam danych.

6. Każdy użytkownik ma możliwość usunięcia danych osobowych, tj. „Prawo do bycia zapomnianym”.

7. Użytkownikowi przysługuje prawo do uzyskania od Portalu potwierdzenia, czy przetwarzane są dane osobowe jego dotyczące, a jeżeli ma to miejsce, jest uprawniony do uzyskania dostępu do nich oraz następujących informacji:

- celu przetwarzania;
- kategorii odnośnych danych osobowych
- informacji o odbiorcach lub kategoriach odbiorców, którym dane osobowe zostały lub zostaną ujawnione, w szczególności o odbiorcach w państwach trzecich lub organizacjach międzynarodowych;
- w miarę możliwości planowanego okresu przechowywania danych osobowych, a gdy nie jest to możliwe, kryteriów ustalania tego okresu;
- informacji o prawie do żądania od administratora sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania danych osobowych dotyczącego osoby, której dane dotyczą, oraz do wniesienia sprzeciwu wobec takiego przetwarzania;

8. Kontakt użytkownika z Portalem, w tym skorzystanie z przysługujących użytkownikowi uprawnień, następuje za pomocą następujących kanałów komunikacji:

e-mail: [kargroup.oferta@gmail.com](mailto:kargroup.oferta@gmail.com)

adres pocztowy: ul. Siedliska 75, 19-300 Elk, Kar-Group Rafał Karaś



## **Informacja o plikach Cookies**

1. Serwis korzysta z cookies, które stanowią pliki informacji przechowywane lokalnie na komputerze Użytkownika przeglądającego zawartość Serwisu i korzystającego w jego ramach z oferowanych usług.
2. Podmiotami zamieszczającym na urządzeniu końcowym Użytkownika Serwisu pliki cookies jest Administrator oraz:
  - Google Inc. z siedzibą w Mountain View, Kalifornia, Stany Zjednoczone. Aby dowiedzieć się więcej o polityce prywatności tego administratora kliknij tu: <https://policies.google.com/privacy>;
  - Facebook Inc. z siedzibą w Menlo Park, Kalifornia, Stany Zjednoczone, Aby dowiedzieć się więcej o polityce prywatności tego administratora kliknij tu: <https://www.facebook.com/policy.php>;
3. Podmioty wymienione w pkt. 5.2 są administratorem danych osobowych zawartych w plikach cookies w rozumieniu RODO.

## **Formularz kontaktowy**

1. Dane które podajesz w formularzu kontaktowym będą wykorzystane tylko w celu odpowiedzi na zadane pytanie. Dane będą zarchiwizowane i nie będą przetwarzane ani udostępniane.

## **Newsletter (Landing Page)**

1. Każdy Kursant i inni użytkownicy internetu mogą zapisać się na newsletter, darmowe szkolenie lub inny materiał. W tym celu wymagamy potwierdzenia i zgody w mailu aktywacyjnym (checkbox) tj. art. 6 ust. 1 lit. a) RODO.
2. Potwierdzając mail osoba będzie informowana o
  - darmowych kursach video
  - darmowych szkoleniach online
  - promocjach na płatne szkolenia
  - artykułach o rozwoju i edukacji
  - darmowych poradnikach
3. Każdy użytkownik newslettera ma prawo do bycia zapomnianym i wypisania się z listy mailingowej.

## **POSTANOWIENIA KOŃCOWE**

1. Treść niniejszego Regulaminu może zostać utrwalona poprzez wydrukowanie, zapisanie na nośniku lub pobranie w każdej chwili ze strony Serwisu. Jest ona również udostępniana na każdej stronie głównej portalu Kar-Group.

2. W razie pytań lub wątpliwości związanych ze zmianą Regulaminu możliwy jest kontakt za pośrednictwem poczty elektronicznej z Administratorem, na adres [kargroup.oferta@gmail.com](mailto:kargroup.oferta@gmail.com).
3. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym regulaminie do świadczenia Usług drogą elektroniczną, w szczególności do składania przez Użytkowników oświadczeń woli w postaci elektronicznej, stosuje się przepisy ustawy z dnia 18 lipca 2002 roku o świadczeniu usług drogą elektroniczną i Kodeksu Cywilnego.
4. W razie sporu powstałego w związku z wykonywaniem umowy zawartej na podstawie Regulaminu strony w miarę możliwości podejmą próbę jego rozstrzygnięcia w sposób polubowny działając w dobrej wierze. Użytkownik i Odwiedzający ma możliwość skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń oraz zasad dostępu o czym mowa w przepisie 12 ust. 1 pkt 21 ustawy o prawach konsumenta (dla przykładu organu i ww. procedury można wskazać na możliwość przeprowadzenia mediacji przez wojewódzkiego inspektora Inspekcji Handlowej, który podejmuje działania medacyjne w celu polubownego zakończenia sporu cywilnoprawnego między konsumentem a przedsiębiorcą; ponadto w każdym przypadku konsument może zwrócić się do miejskiego/powiatowego rzecznika konsumentów, którego zadaniem jest m.in. zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów, występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów).