

Regulamin rezerwacji i konsultacji online CEWE

1. Organizator i zakres usługi

1.1. Organizatorem i usługodawcą jest CEWE Sp. z o.o. z siedzibą w Kędzierzynie-Koźlu, ul. Strzelecka 11, 47-230 Kędzierzyn-Koźle, wpisana do rejestru przedsiębiorców KRS prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Opolu, VIII Wydział Gospodarczy KRS, pod numerem 0000175864, NIP 7490003238, kapitał zakładowy 18 587 500 zł, dalej „CEWE”. Kontakt w sprawach konsultacji: kontakt@cewe.pl, tel. +48 77 406 31 80; adres do korespondencji jest taki sam jak adres siedziby.

1.2. Uczestnikiem konsultacji oraz osobą dokonującą rezerwacji może być wyłącznie osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych. Rezerwacji dokonuje ona we własnym imieniu.

1.3. CEWE udostępnia elektroniczny kalendarz rezerwacji Microsoft Bookings i prowadzi indywidualne konsultacje online dotyczące projektowania CEWE FOTOKSIĄŻKI w programie CEWE FOTOŚWIAT. Konsultacja trwa do 45 minut i odbywa się w języku polskim. Rezerwacja i udział są nieodpłatne; uczestnik ponosi jedynie zwykłe koszty dostępu do Internetu według umowy ze swoim dostawcą.

1.4. Dostępne są dwa zakresy konsultacji: „Poziom 1 – Pierwsze kroki” — instalacja i obsługa programu, wybór produktu, praca ze zdjęciami i tekstem, zapis projektu i składanie zamówienia; „Poziom 2 – Kreatywne rozwiązania” — asystent i układy, szablony, warstwy, wyrównywanie, maski, ramki i elementy dekoracyjne. Szczegółowy opis i dostępne terminy są widoczne w kalendarzu przed rezerwacją.

1.5. Konsultacja obejmuje pomoc w korzystaniu z programu, w granicach wybranego zakresu i czasu spotkania. CEWE nie zobowiązuje się do wykonania kompletnego projektu za uczestnika. Udział nie wymaga zakupu produktów ani zgody na późniejszy marketing. Ewentualne zamówienie produktu jest odrębną czynnością, objętą właściwymi warunkami sprzedaży.

2. Wymagania techniczne

2.1. Do rezerwacji potrzebne są urządzenie z dostępem do Internetu, aktualna przeglądarka obsługująca stronę Microsoft Bookings i czynny adres e-mail umożliwiający odbiór potwierdzenia. CEWE nie wymaga zakładania konta klienta do samej rezerwacji.

2.2. Konsultacja odbywa się online i polega na śledzeniu czynności wykonywanych przez eksperta CEWE poprzez udostępniony pulpit z możliwością omawiania prezentowanych zagadnień. Informacje o sposobie połączenia uczestnik otrzymuje e-mailem przed terminem konsultacji. Do udziału wymagany jest komputer z zainstalowanym programem CEWE FOTOŚWIAT, stabilny dostęp do Internetu oraz mikrofon i głośniki lub słuchawki. Korzystanie z kamery oraz udostępnianie ekranu są dobrowolne.

2.3. Korzystanie z rezerwacji i spotkań online wiąże się z ryzykiem podszywania się pod nadawcę wiadomości, złośliwego oprogramowania. Należy aktualizować oprogramowanie, sprawdzać adresy nadawców i linki oraz nie udostępniać haseł. Wątpliwości dotyczące wiadomości można wyjaśnić przez kontakt z Biurem Obsługi Klienta CEWE.

2.4. Podczas korzystania z kalendarza Microsoft Bookings mogą być wykorzystywane pliki cookies i podobne technologie stosowane przez Microsoft. Szczegółowe informacje dotyczące ich wykorzystywania, celów oraz możliwości zarządzania nimi znajdują się w Oświadczeniu o ochronie prywatności Microsoft: <https://www.microsoft.com/pl-pl/privacy/privacystatement>. Dodatkowe informacje dotyczące ochrony prywatności w CEWE znajdują się w Polityce prywatności CEWE: <https://www.cewe.pl/prywatnosc.html>.

3. Rezerwacja i zawarcie umowy

3.1. Uczestnik wybiera zakres konsultacji oraz wolny termin i podaje imię, adres e-mail oraz numer telefonu. Numer telefonu służy wyłącznie do kontaktu z uczestnikiem w razie problemów z nawiązaniem lub utrzymaniem połączenia podczas konsultacji.

3.2. Jeżeli udostępniono pole dodatkowej wiadomości, można krótko wskazać zagadnienie do omówienia. Nie należy wpisywać haseł, danych płatniczych, danych dotyczących zdrowia ani innych informacji wrażliwych. Nie należy również podawać zbędnych danych innych osób.

3.3. Przed rezerwacją uczestnik powinien zapoznać się z regulaminem. Następnie zaznacza pole „Akceptuję Regulamin rezerwacji i konsultacji online CEWE” i klika przycisk „Zarezerwuj”. Rezerwacja zostaje przyjęta, gdy uczestnik otrzyma jej potwierdzenie e-mailem.

3.4. Potwierdzenie zawiera wybrany zakres konsultacji, datę, godzinę ze wskazaniem strefy czasowej, czas trwania i dane potrzebne do połączenia lub informację, kiedy zostaną przesłane. W razie braku potwierdzenia albo dostrzeżenia błędu należy skontaktować się z Biurem Obsługi Klienta CEWE.

4. Przebieg konsultacji i rezygnacja

4.1. Uczestnik korzysta z linku do swojego spotkania i nie udostępnia go osobom postronnym. Nie wolno przekazywać treści bezprawnych, naruszać praw innych osób ani zakłócać działania usługi. Gdy naruszenie uniemożliwia bezpieczne prowadzenie konsultacji, CEWE może ją zakończyć po uprzednim wezwaniu do zaprzestania naruszenia, chyba że konieczne jest natychmiastowe zakończenie.

4.2. CEWE nie nagrywa spotkań ani nie sporządza automatycznej transkrypcji. Przy udostępnianiu ekranu uczestnik sam wybiera pokazywany obszar. Zaleca się zamknięcie prywatnych okien i używanie materiałów przykładowych. CEWE nie wymaga przesyłania plików zdjęć ani projektu do przechowania po konsultacji.

4.3. Uczestnik może anulować rezerwację przed spotkaniem, korzystając z funkcji anulowania, jeśli jest dostępna, lub kontaktując się z Biurem Obsługi Klienta CEWE. Może również w każdej chwili zakończyć udział w konsultacji. Zmiana terminu zależy od dostępności miejsc.

4.4. Jeżeli z przyczyn technicznych lub organizacyjnych CEWE nie może przeprowadzić konsultacji, niezwłocznie informuje uczestnika i proponuje dostępny inny termin. Uczestnik może odmówić i zrezygnować. Postanowienie to nie ogranicza uprawnień wynikających z przepisów prawa.

5. Odstąpienie od umowy

5.1. Niezależnie od możliwości rezygnacji z pkt 4.3 CEWE zapewnia konsumentowi prawo odstąpienia od umowy bez przyczyny w ciągu 14 dni od jej zawarcia, przez jednoznaczne oświadczenie przesłane na kontakt@cewe.pl albo na adres siedziby. Wystarczy wysłać oświadczenie przed upływem terminu. Można użyć wzoru odstąpienia od umowy z załącznika nr 1, ale nie jest to wymagane.

5.2. Prawo z pkt 5.1 przysługuje również osobie fizycznej prowadzącej działalność, gdy umowa wiąże się bezpośrednio z jej działalnością, ale nie ma dla niej charakteru zawodowego.

6. Reklamacje

6.1. Reklamację dotyczącą kalendarza rezerwacji lub konsultacji można zgłosić na kontakt@cewe.pl albo pisemnie na adres CEWE wskazany w pkt 1.1. Warto podać datę lub zakres konsultacji, opis problemu, oczekiwany sposób rozwiązania oraz adres e-mail lub pocztowy do odpowiedzi.

6.2. CEWE odpowiada na reklamację w terminie 14 dni od jej otrzymania, na podany adres e-mail lub pocztowy. Jeżeli konieczne są dodatkowe wyjaśnienia, CEWE zwróci się o nie.

7. Informacja o przetwarzaniu danych osobowych

Ta część jest informacją na podstawie art. 13 RODO — rozporządzenia (UE) 2016/679. Nie wymaga wyrażenia zgody ani akceptacji zasad przetwarzania danych.

7.1 Administrator i kontakt

Administratorem danych osobowych przetwarzanych w związku z rezerwacją i udziałem w konsultacjach jest CEWE Sp. z o.o., ul. Strzelecka 11, 47-230 Kędzierzyn-Koźle. W sprawach dotyczących przetwarzania danych osobowych można kontaktować się z CEWE pod wskazanym adresem lub e-mailowo: daneosobowe@cewe.pl.

7.2 Cele i podstawy przetwarzania

CEWE przetwarza dane osobowe uczestnika, aby przyjąć rezerwację, przeprowadzić konsultację, przesłać potwierdzenie i przypomnienie o spotkaniu oraz obsłużyć zmianę terminu, anulowanie spotkania lub rezygnację z udziału. Numer telefonu służy wyłącznie do kontaktu w razie problemów z nawiązaniem lub utrzymaniem połączenia podczas konsultacji. Podstawą przetwarzania jest art. 6 ust. 1 lit. b RODO — podjęcie działań na żądanie uczestnika przed zawarciem umowy i wykonanie umowy.

CEWE przetwarza dane również w celu rozpatrywania reklamacji. W zakresie obowiązków wynikających z przepisów prawa, w szczególności art. 7a ustawy o prawach konsumenta, podstawą przetwarzania jest art. 6 ust. 1 lit. c RODO. W pozostałym zakresie związanym z wykonaniem umowy podstawą jest art. 6 ust. 1 lit. b RODO.

Dane potrzebne do rozpatrywania żądań uczestnika dotyczących jego danych osobowych są przetwarzane na podstawie art. 6 ust. 1 lit. c RODO, w związku z obowiązkami określonymi w art. 12–22 RODO.

CEWE może również przetwarzać niezbędne dane techniczne w celu zapobiegania nadużyciom i wyjaśniania incydentów oraz dane potrzebne do ustalenia, dochodzenia lub obrony roszczeń. Podstawą jest art. 6 ust. 1 lit. f RODO — prawnie uzasadniony interes CEWE polegający na zapewnieniu bezpieczeństwa usługi i ochronie swoich praw.

7.3 Zakres danych

Podanie imienia, adresu e-mail oraz numeru telefonu jest warunkiem dokonania rezerwacji konsultacji. Bez tych danych rezerwacja nie zostanie przyjęta. Dodatkowa wiadomość jest dobrowolna — jej brak nie wyklucza udziału. Prosimy nie przekazywać danych zbędnych do uzyskania pomocy. CEWE nie wykorzystuje zgłoszenia do zapisania uczestnika na newsletter ani do późniejszych kampanii marketingowych.

7.4 Odbiorcy danych i przetwarzanie poza EOG

Dostęp do danych mają upoważnione osoby obsługujące rezerwacje i konsultacje. Dane mogą być udostępniane dostawcom usług IT, poczty i komunikacji, w tym dostawcy Microsoft Bookings, oraz podmiotom świadczącym na rzecz CEWE pomoc prawną, gdy jest to potrzebne do obsługi sprawy. Organy publiczne mogą otrzymać dane, jeżeli wynika to z przepisów.

W związku z organizacją i obsługą konsultacji CEWE może korzystać z usług dostawców, których udział może wiązać się z przekazywaniem danych osobowych poza Europejski Obszar Gospodarczy („EOG”). W takim przypadku CEWE przekazuje dane wyłącznie przy zastosowaniu mechanizmu przewidzianego w RODO, w szczególności na podstawie decyzji Komisji Europejskiej stwierdzającej odpowiedni stopień ochrony albo standardowych klauzul umownych zatwierdzonych przez Komisję Europejską.

7.5 Okres przechowywania

CEWE przechowuje dane dotyczące rezerwacji, korespondencję organizacyjną oraz treść ewentualnej dodatkowej wiadomości do zakończenia konsultacji. Jeżeli rezerwacja zostanie anulowana, dane są przechowywane do momentu jej anulowania, a w przypadku nieobecności uczestnika — do upływu zarezerwowanego terminu.

Po tym czasie CEWE usuwa dane, chyba że ich część jest nadal potrzebna do rozpatrzenia reklamacji, wykonania obowiązku prawnego albo ustalenia, dochodzenia lub obrony roszczeń. W takim przypadku CEWE przechowuje wyłącznie niezbędny zakres danych przez czas wymagany do danego celu, nie dłużej jednak niż do upływu właściwego terminu przedawnienia roszczeń, a jeżeli trwa spór — do jego zakończenia.

7.6 Prawa uczestnika

Na warunkach określonych w RODO uczestnik ma prawo dostępu do danych i otrzymania ich kopii, sprostowania danych, usunięcia danych oraz ograniczenia przetwarzania. Ma również prawo do przenoszenia danych, które dostarczył CEWE, gdy są one przetwarzane w sposób zautomatyzowany na podstawie umowy.

Wobec przetwarzania opartego na art. 6 ust. 1 lit. f RODO można wnieść sprzeciw z przyczyn związanych ze szczególną sytuacją uczestnika. Po sprzeciwie CEWE zaprzestanie tego przetwarzania, chyba że wykaze istnienie ważnych prawnie uzasadnionych podstaw nadrzędnych wobec interesów, praw i wolności uczestnika albo podstaw do ustalenia, dochodzenia lub obrony roszczeń. Rezygnacja z dodatkowego kontaktu telefonicznego jest możliwa w każdym czasie przez kontakt z CEWE.

Żądania można kierować na adresy wskazane w pkt 7.1. Uczestnik ma prawo wnieść skargę do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych; informacje kontaktowe znajdują się na uodo.gov.pl. CEWE nie podejmuje wobec uczestników decyzji opartych wyłącznie na zautomatyzowanym przetwarzaniu, w tym profilowaniu, które wywołują skutki prawne lub podobnie istotnie wpływają na uczestnika. Automatyczne potwierdzenie wybranego terminu nie jest takim rozstrzygnięciem.

8. Postanowienia końcowe

8.1. Regulamin obowiązuje dla rezerwacji dokonywanych od 28 września 2026 r. i jest dostępny przed rezerwacją pod adresem: <https://cdn.cewe.pl/regulaminy/regulamin-rezerwacji-i-konsultacji-online.pdf>

8.2. Do rezerwacji stosuje się wersję regulaminu udostępnioną przy zawarciu danej umowy. Późniejsze zmiany dokumentu nie zmieniają automatycznie warunków już potwierdzonej konsultacji. W sprawach nieuregulowanych stosuje się właściwe przepisy prawa polskiego, z zachowaniem bezwzględnie obowiązującej ochrony przysługującej konsumentowi.

Załącznik nr 1 - Wzór oświadczenia o odstąpieniu

Wzór jest dobrowolny. Wypełnia się go wyłącznie w przypadku zamiaru odstąpienia od umowy.

Adresat: CEWE Sp. z o.o., ul. Strzelecka 11, 47-230 Kędzierzyn-Koźle; e-mail: kontakt@cewe.pl.

Niniejszym informuję o odstąpieniu od umowy dotyczącej następującej konsultacji online CEWE:

.....

Data zawarcia umowy / otrzymania potwierdzenia:

Termin konsultacji:

Imię:

Adres e-mail:

Data:

Podpis: