LORCÈNE®

Regulamin Serwisu, Sklepu, Programów i Mentoringu

The Art of Becoming

Projekt aktualizacji v1.1 · 29.10.2026 · Niepublikowany

Ten Regulamin określa zasady korzystania z Serwisu LORCÈNE®, zawierania umów na odległość, dostarczania treści i usług cyfrowych, prowadzenia Programów w wariantach SAMODZIELNIE i Z MENTOREM, Programu Grupowego i mentoringu 1:1, a także zasady odstąpienia od umowy, reklamacji, licencji oraz ochrony własności intelektualnej.

REGULAMIN W SKRÓCIE

Zakup i płatności Zasady składania zamówień, płatności i zawierania umowy.	Programy LORCÈNE® Zasady wariantów SAMODZIELNIE i Z MENTOREM oraz odrębnego Programu Grupowego.
Treści cyfrowe Dostęp, okres udostępnienia i zasady korzystania z materiałów cyfrowych.	Mentoring 1:1 Organizacja odrębnych sesji, kontakt, przekładanie spotkań i granice wsparcia.
Odstąpienie i reklamacje Zasady odstąpienia od umowy, zwrotów i składania reklamacji.	**Licencja i prawa autorskie** Zasady korzystania z materiałów i ochrona własności intelektualnej LORCÈNE®.

SPIS TREŚCI

§1 Postanowienia ogólne i dane Sprzedawcy
§2 Definicje
§3 Zakres Serwisu i usługi świadczone elektronicznie
§4 Karty Produktu i informacje przed zakupem
§5 Składanie zamówień i zawarcie umowy
§6 Ceny, promocje, płatności i dokumenty księgowe
§7 Wymagania techniczne, konto i dostęp
§8 Programy: SAMODZIELNIE i Z MENTOREM, treści cyfrowe i usługi cyfrowe
§8a Program Grupowy i zasady udziału
§9 Mentoring 1:1 i usługi indywidualne
§10 Granice programów, autonomia Klientki i brak gwarancji rezultatu

© 2026 LORCÈNE® · Regulamin Serwisu, Sklepu, Programów i Mentoringu

§11 Odstąpienie od umowy i zwroty
§12 Zgodność treści/usług cyfrowych z umową i reklamacje
§13 Licencja i własność intelektualna
§14 Poufność, nagrywanie, materiały Klientki i opinie
§15 Bezpieczeństwo, zakazane działania i zawieszenie dostępu
§16 Odpowiedzialność i usługi podmiotów trzecich
§17 Dane osobowe, cookies i komunikacja marketingowa
§18 Pozasądowe rozwiązywanie sporów i sąd właściwy
§19 Zmiany Regulaminu i postanowienia końcowe
§20 Załączniki

§ 1 Postanowienia ogólne i dane Sprzedawcy

Niniejszy Regulamin określa zasady korzystania z Serwisu LORCÈNE®, składania zamówień, zawierania i wykonywania umów na odległość, dostarczania treści cyfrowych i usług cyfrowych, świadczenia usług edukacyjno-rozwojowych, mentoringu i innych usług indywidualnych, a także zasady odstąpienia od umowy, reklamacji, licencji oraz ochrony własności intelektualnej.

Sprzedawcą i usługodawcą jest przedsiębiorca wskazany poniżej. LORCÈNE® jest marką, a nie odrębnym podmiotem prawnym.

POLE	TREŚĆ
Sprzedawca / Usługodawca	Monika Janczy Business Connect
Marka	LORCÈNE®
Adres działalności:	ul. Szlak 77/222, 31-153 Kraków
NIP	7342675377
REGON	491959469
E-mail	monika@lorcene.com
Serwis	www.lorcene.com
Operator płatności	operator wskazany w procesie zakupowym
Dostawca newslettera	Wix Email Marketing
Dostawca wideo	Vimeo
Narzędzie spotkań	Microsoft Teams, Zoom, połączenie telefoniczne
Data obowiązywania	Projekt aktualizacji — data wejścia w życie do ustalenia

Regulamin jest udostępniany nieodpłatnie przed zawarciem umowy w sposób pozwalający na jego pozyskanie, odtwarzanie i utrwalanie, zgodnie z art. 8 ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną.

W sprawach konsumenckich postanowienia Regulaminu nie ograniczają praw przyznanych Konsumentce ani Przedsiębiorczyni na prawach konsumenta przez bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa. W razie sprzeczności pierwszeństwo mają te przepisy.

§ 2 Definicje

POJĘCIE	ZNACZENIE
Serwis	strona internetowa dostępna pod adresem www.lorcene.com wraz ze sklepem, strefą Klientki, formularzami i innymi funkcjami udostępnianymi przez Sprzedawcę
Sprzedawca / Usługodawca	podmiot wskazany w § 1, działający pod marką LORCÈNE®
Klientka	osoba składająca zamówienie lub korzystająca z usługi. Forma żeńska jest używana zgodnie z komunikacją marki i nie ogranicza dostępności oferty dla innych osób, o ile Karta Produktu nie stanowi inaczej
Konsumentka	osoba fizyczna zawierająca ze Sprzedawcą umowę niezwiązaną bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową
Przedsiębiorczyni na prawach konsumenta	osoba fizyczna zawierająca umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści umowy wynika, że nie ma ona dla niej charakteru zawodowego
Program	odpłatny lub nieodpłatny program edukacyjno-rozwojowy LORCÈNE®, którego dokładny zakres, wariant i zawartość każdorazowo określa Karta Produktu
Program Grupowy	odrębny program edukacyjno-rozwojowy LORCÈNE® obejmujący spotkania z grupą uczestniczek oraz — zależnie od Karty Produktu — materiały i pracę własną między spotkaniami; nie oznacza świadczenia indywidualnych sesji mentoringowych
Wariant SAMODZIELNIE	wariant Programu przeznaczony do samodzielnej pracy z nagraniami, treściami cyfrowymi i narzędziami wskazanymi w Karcie Produktu, bez indywidualnych sesji z Mentorem
Wariant Z MENTOREM	wariant konkretnego Programu obejmujący zakres wskazany w Karcie Produktu oraz indywidualne sesje z Mentorem i/lub dodatkowe elementy pogłębionej pracy; nie jest tożsamy z odrębną usługą Mentoringu 1:1
Mentoring 1:1	odrębna usługa indywidualna o charakterze edukacyjno-rozwojowym, oferowana niezależnie od wariantów Programów, chyba że Karta Produktu wyraźnie stanowi inaczej
Usługa Indywidualna	Mentoring 1:1, konsultacja stylu/wizerunku albo inna usługa 1:1 wskazana w Karcie Produktu

POJĘCIE	ZNACZENIE
Treść cyfrowa	dane wytwarzane i dostarczane w postaci cyfrowej, np. nagrania, pliki PDF, workbooki, prezentacje, dzienniki, karty pracy, e-booki, instrukcje
Usługa cyfrowa	usługa umożliwiająca dostęp do danych lub interakcję z nimi, np. konto, strefa kursowa lub funkcjonalność platformy
Materiały	wszystkie treści, dokumenty, nagrania, grafiki, pytania, ćwiczenia, szablony, prezentacje i inne zasoby udostępniane przez Sprzedawcę
Karta Produktu	opis konkretnej oferty dostępny przed zakupem, określający co najmniej główne cechy świadczenia, zawartość, cenę, czas trwania, okres i sposób dostępu, harmonogram, wymagania techniczne, zasady wsparcia oraz informacje o odstąpieniu
Trwały nośnik	materiał lub narzędzie pozwalające przechowywać informacje kierowane osobiście do Klientki w sposób umożliwiający dostęp w przyszłości i ich odtworzenie w niezmienionej postaci, np. e-mail lub załącznik PDF

§ 3 Zakres Serwisu i usługi świadczone elektronicznie

Za pośrednictwem Serwisu Sprzedawca może świadczyć nieodpłatnie usługi elektroniczne, w szczególności: prezentowanie treści Serwisu, formularz kontaktowy, formularze zapisu, konto użytkowniczki, newsletter — po wymaganej zgodzie — oraz funkcje niezbędne do obsługi zamówień i dostępu do Programów.

Umowa o nieodpłatną usługę elektroniczną jest zawierana na czas korzystania z danej funkcji i może zostać zakończona przez Klientkę przez zaprzestanie korzystania, usunięcie konta, wypisanie się z newslettera albo wysłanie żądania — zależnie od rodzaju funkcji.

Klientce nie wolno dostarczać treści o charakterze bezprawnym, naruszać praw osób trzecich, podejmować prób przełamania zabezpieczeń, automatycznie pobierać treści z naruszeniem zasad Serwisu ani zakłócać jego działania.

Sprzedawca może prowadzić prace techniczne i związane z bezpieczeństwem. Planowane przerwy będą w miarę możliwości komunikowane z wyprzedzeniem, jeżeli mają istotny wpływ na dostęp do odpłatnej usługi.

§ 4 Karty Produktu i informacje przed zakupem

Przed złożeniem zamówienia Klientka otrzymuje informacje wymagane art. 12 ustawy o prawach konsumenta, w szczególności o głównych cechach świadczenia, tożsamości i danych kontaktowych Sprzedawcy, łącznej cenie, sposobie i terminie wykonania, procedurze reklamacyjnej, czasie trwania zobowiązania i warunkach odstąpienia.

W odniesieniu do treści cyfrowych i usług cyfrowych Karta Produktu dodatkowo określa, w zakresie mającym zastosowanie: funkcjonalność, kompatybilność i interoperacyjność, wymagania sprzętowe i programowe, czas dostępu, sposób dostawy, aktualizacje oraz zasady wsparcia.

Karta Produktu jest częścią umowy. Jeżeli treść Karty Produktu i ogólnego Regulaminu różnią się co do parametrów konkretnego produktu, pierwszeństwo ma Karta Produktu, o ile nie ogranicza ustawowych praw Klientki.

Karta Produktu jednoznacznie wskazuje, czy oferta dotyczy wariantu SAMODZIELNIE, wariantu Z MENTOREM, Programu Grupowego czy innej usługi; określa dokładny zakres świadczeń, w szczególności formę udziału i ewentualne różnice między wariantami.
Programy mogą być udostępniane jednorazowo lub etapami. Sposób udostępnienia jest wskazany przed zakupem. Sprzedawca nie będzie po zawarciu umowy jednostronnie skracał dostępu ani usuwał istotnych elementów świadczenia bez podstawy prawnej lub uzgodnienia z Klientką.

§ 5 Składanie zamówień i zawarcie umowy

Zamówienie składa się za pomocą procesu zakupowego wskazanego w Serwisie. Przed jego finalizacją Klientka ma możliwość sprawdzenia i poprawienia danych oraz zapoznania się z Regulaminem, Kartą Produktu i informacjami dotyczącymi prywatności.

Bezpośrednio przed złożeniem zamówienia z obowiązkiem zapłaty Serwis przedstawia wymagane prawem informacje w sposób jasny i widoczny. Przycisk finalizujący zakup zawiera sformułowanie „Zamówienie z obowiązkiem zapłaty” albo inne równie jednoznaczne oznaczenie (art. 17 ustawy o prawach konsumenta).

Do zawarcia umowy dochodzi w momencie wskazanym w procesie zakupowym i potwierdzeniu zamówienia, po prawidłowej autoryzacji płatności, chyba że Karta Produktu przewiduje inny zgodny z prawem mechanizm.

Sprzedawca przekazuje Konsumentce potwierdzenie zawarcia umowy na trwałym nośniku w rozsądnym czasie, najpóźniej przed rozpoczęciem świadczenia, wraz z informacjami wymaganymi art. 21 ustawy o prawach konsumenta, w tym potwierdzeniem zgód dotyczących wcześniejszego rozpoczęcia świadczenia, jeżeli zostały udzielone.

Zakup nie jest uzależniony od wyrażenia zgody marketingowej. Zgoda marketingowa i zgody cookies są odrębne od akceptacji Regulaminu i zawarcia umowy.

§ 6 Ceny, promocje, płatności i dokumenty księgowe

Ceny prezentowane konsumentkom są cenami brutto i obejmują wszystkie obowiązkowe opłaty znane na etapie oferty, chyba że przepisy wymagają innego sposobu prezentacji.

Dostępne metody płatności i aktualny operator płatności są wskazywane przed złożeniem zamówienia. Sprzedawca co do zasady nie otrzymuje pełnych danych instrumentu płatniczego — są one przetwarzane przez operatora płatności zgodnie z jego zasadami.

Jeżeli Sprzedawca komunikuje obniżkę ceny, obok ceny obniżonej podaje najniższą cenę obowiązującą w okresie 30 dni przed wprowadzeniem obniżki albo informację wymaganą dla oferty dostępnej krócej niż 30 dni, zgodnie z ustawą o informowaniu o cenach towarów i usług.

Dokumenty księgowe (faktury, paragony) są wystawiane zgodnie z obowiązującymi przepisami podatkowymi i rachunkowymi oraz danymi podanymi przez Klientkę.

§ 7 Wymagania techniczne, konto i dostęp

Do korzystania z Serwisu potrzebne są:

- aktualna wersja popularnej przeglądarki internetowej z włączonym JavaScript i obsługą cookies niezbędnych

- stabilne połączenie z internetem oraz urządzenie pozwalające odtwarzać wideo/audio i otwierać pliki PDF
- aktywny adres e-mail podany przy zakupie
- oprogramowanie lub aplikacje wskazane w Karcie Produktu — jeżeli są niezbędne do konkretnej usługi

Konto i dane dostępowe mają charakter osobisty. Klientka odpowiada za zachowanie poufności własnego hasła i powinna niezwłocznie poinformować Sprzedawcę o podejrzeniu nieuprawnionego dostępu.

Okres dostępu do programu wynika z Karty Produktu. Materiały przeznaczone do pobrania mogą pozostać do osobistego korzystania po zakończeniu dostępu, o ile Karta Produktu lub warunki licencji nie stanowią inaczej.

Jeżeli awaria po stronie Sprzedawcy lub dostawcy platformy uniemożliwia korzystanie z odpłatnego świadczenia przez istotny czas, Sprzedawca podejmie działania naprawcze, a prawa Klientki do zgodności świadczenia z umową pozostają nienaruszone.

§ 8 Programy: SAMODZIELNIE i Z MENTOREM; treści cyfrowe i usługi cyfrowe

Wariant SAMODZIELNIE oznacza samodzielną pracę z nagraniami, treściami cyfrowymi i narzędziami wskazanymi w Karcie Produktu. Nie obejmuje indywidualnych sesji z Mentorem ani indywidualnej analizy odpowiedzi, chyba że Karta Produktu wyraźnie stanowi inaczej.

Wariant Z MENTOREM obejmuje elementy Programu wskazane w Karcie Produktu dla wariantu SAMODZIELNIE oraz indywidualne sesje z Mentorem i/lub inne elementy pogłębionej pracy wyraźnie wymienione w Karcie Produktu. Dokładna liczba, długość, forma i zasady sesji wynikają z Karty Produktu. Wariant Z MENTOREM jest wariantem konkretnego Programu. Nie jest tożsamy z odrębną usługą Mentoringu 1:1, która może być oferowana niezależnie jako dodatkowa usługa uzupełniająca. Materiały takie jak przewodniki, dzienniki, analizy gotowości, quizy, trackery czy plany mają charakter edukacyjny i autorefleksyjny. Jeżeli nazwa handlowa narzędzia zawiera słowo „diagnoza", „diagnostyczny", „analiza" lub podobne, nie oznacza to diagnozy psychologicznej, psychiatrycznej, medycznej ani innej diagnozy klinicznej.

Sprzedawca dostarcza treść cyfrową lub usługę cyfrową w terminie i w sposób uzgodniony w Karcie Produktu oraz odpowiada za zgodność świadczenia z umową na zasadach określonych w rozdziale 5b ustawy o prawach konsumenta.

Klientka może korzystać z materiałów w swoim tempie, z zastrzeżeniem terminów dostępu. Sugerowana kolejność ćwiczeń jest elementem konstrukcji edukacyjnej programu, nie nakazem podejmowania decyzji życiowych.

§ 8a Program Grupowy i zasady udziału

Program Grupowy jest odrębną formą edukacyjno-rozwojową LORCÈNE® realizowaną z udziałem kilku uczestniczek, najczęściej podczas spotkań online, z pracą własną między spotkaniami. Nie jest to indywidualny Mentoring 1:1 ani automatycznie wariant Z MENTOREM. Indywidualna analiza materiałów lub sesje 1:1 przysługują wyłącznie wtedy, gdy wyraźnie przewiduje je Karta Produktu.

Karta Produktu przed zakupem określa: liczbę, długość i częstotliwość spotkań; harmonogram lub zasady jego ustalenia; platformę online; zakres materiałów; sposób i terminy przekazywania prac własnych; rodzaj ewentualnej informacji zwrotnej; zasady zmiany terminów, nieobecności i dostęp do materiałów po spotkaniach. Przyjęta forma może różnić się między edycjami.

Podczas spotkań online nazwa użytkowniczki, głos, wizerunek z włączonej kamery oraz dobrowolnie udostępnione wypowiedzi i wpisy na czacie mogą być widoczne lub słyszalne dla pozostałych

uczestniczek. Klientka decyduje, jakie informacje o sobie ujawnia, z uwzględnieniem wymogów technicznych i organizacyjnych opisanych przed zakupem.

Uczestniczka przekazuje prace własne prowadzącej tylko w zakresie wskazanym w Karcie Produktu. Przesłanie pracy do prowadzącej nie oznacza zgody na udostępnienie jej innym uczestniczkom ani publikację. Omówienie indywidualnej pracy na forum grupy wymaga uprzedniego uzgodnienia z jej autorką; materiały nie są wykorzystywane w marketingu bez odrębnej zgody.

Uczestniczki zobowiązują się szanować prywatność i prawa innych osób, nie rozpowszechniać osobistych wypowiedzi, zrzutów ekranu, nagrań, danych kontaktowych ani materiałów otrzymanych od pozostałych uczestniczek. Bez odpowiedniej podstawy prawnej i wymaganych zgód nie wolno samodzielnie nagrywać, transmitować ani publikować przebiegu spotkania grupowego.

Prowadząca może ustalić zasady wypowiedzi, moderować spotkanie i podejmować proporcjonalne działania ochronne w przypadku naruszenia zasad. Poufność organizacyjna po stronie LORCÈNE® nie jest gwarancją zachowania tajemnicy przez wszystkie osoby uczestniczące w grupie; każda uczestniczka powinna ograniczyć ujawnianie informacji szczególnie prywatnych lub dotyczących osób trzecich.

Nieobecność na spotkaniu grupowym nie daje automatycznie prawa do indywidualnego terminu zastępczego; zasady materiałów uzupełniających i odrabiania spotkań określa Karta Produktu, z zachowaniem ustawowych praw Klientki. Jeśli spotkanie nie odbędzie się z przyczyn leżących po stronie Sprzedawcy, Sprzedawca zaproponuje rozwiązanie odpowiadające umowie i obowiązującym przepisom.

Jeśli realizacja Programu Grupowego ma się rozpocząć przed upływem ustawowego terminu na odstąpienie od umowy, odpowiednie oświadczenie o żądaniu wcześniejszego rozpoczęcia usługi zbierane jest odrębnie od oświadczenia dotyczącego treści cyfrowych. Do odstąpienia i rozliczeń stosuje się § 11; sam dostęp do plików nie oznacza utraty prawa odstąpienia w odniesieniu do niewykonanych spotkań.

Spotkań grupowych nie należy nagrywać bez wcześniejszego poinformowania uczestniczek o celu, zakresie, sposobie wykorzystania i podstawie prawnej nagrania oraz spełnienia wymaganych prawem warunków. Zgoda na udział w Programie nie jest zgodą na nagranie ani publikację wizerunku, głosu lub opinii.

§ 9 Mentoring 1:1 i usługi indywidualne

Postanowienia niniejszego paragrafu dotyczące organizacji, przekładania i realizacji sesji stosuje się odpowiednio także do indywidualnych sesji będących częścią wariantu Z MENTOREM, chyba że Karta Produktu wyraźnie przewiduje inne zasady.
Mentoring 1:1 jest odrębną, dodatkową usługą edukacyjno-rozwojową, oferowaną niezależnie od wariantów Programów, chyba że Karta Produktu wyraźnie stanowi inaczej. Jego celem jest pomoc w porządkowaniu refleksji, pytań i możliwych kierunków działania. Mentorka nie podejmuje decyzji za Klientkę i nie przejmuje odpowiedzialności za jej wybory.

Zakres, liczba, czas trwania i forma sesji Mentoringu 1:1 wynikają z Karty Produktu lub opisu konkretnej usługi. Jeżeli Karta Produktu nie stanowi inaczej, sesja trwa około 60 minut i odbywa się online za pomocą Microsoft Teams, telefonu lub Zoom.

Klientka powinna przygotować się do sesji zgodnie z instrukcją programu, jeżeli przygotowanie jest elementem świadczenia. Brak przygotowania nie uprawnia Sprzedawcy do zawstydzania Klientki; sesja może zostać przeznaczona na uporządkowanie rytmu pracy lub inny zakres mieszczący się w usłudze.

Terminy są umawiane w sposób wskazany w Karcie Produktu. O ile oferta nie stanowi inaczej, prośbę o zmianę terminu należy zgłosić co najmniej 48 godzin przed sesją. W przypadku późniejszego odwołania sesja może zostać uznana za wykorzystaną tylko wtedy, gdy zasada ta została jasno podana przed zakupem i jest stosowana proporcjonalnie.

Spóźnienie Klientki nie przedłuża automatycznie sesji. Jeżeli opóźnienie lub niemożność realizacji wynika ze strony Sprzedawcy, strony ustalą nowy termin bez dodatkowej opłaty.

Kontakt między sesjami jest dostępny wyłącznie w zakresie wskazanym w Karcie Produktu. Brak odpowiedzi poza ustalonymi godzinami lub kanałami nie oznacza dostępności kryzysowej ani całodobowej opieki.

Sesje nie są nagrywane, chyba że przed konkretną sesją obie strony wyraźnie uzgodnią nagranie, jego cel, zakres, odbiorców, okres przechowywania i zasady usunięcia.

Konsultacje stylu i wizerunku, jeżeli są oferowane, mają charakter doradczy i edukacyjny. Nie stanowią diagnostyki medycznej, dietetycznej ani oceny zdrowia ciała.

§ 10 Granice programów, autonomia Klientki i brak gwarancji rezultatu

KLUCZOWA GRANICA USŁUGI
Programy w wariantach SAMODZIELNIE i Z MENTOREM, Mentoring 1:1, webinary, warsztaty, konsultacje i materiały LORCÈNE® są usługami edukacyjno-rozwojowymi. Nie są psychoterapią, diagnozą psychologiczną ani psychiatryczną, leczeniem, świadczeniem zdrowotnym, interwencją kryzysową ani poradą medyczną, prawną, podatkową, finansową lub inwestycyjną.

Sprzedawca nie diagnozuje zaburzeń, chorób, traum ani stanu psychicznego Klientki, nie prowadzi leczenia i nie rekomenduje rozpoczynania, zmieniania ani przerywania leczenia lub przyjmowania leków.

Ćwiczenia, pytania, wizualizacje i propozycje dotyczące nawyków, relacji, pracy, środowiska, stylu, garderoby i innych obszarów są zaproszeniem do refleksji. Materiały nie stanowią polecenia podjęcia określonej decyzji osobistej, zawodowej, rodzinnej, relacyjnej, zdrowotnej lub finansowej.

W przypadku decyzji, która może wywołać istotne skutki zdrowotne, psychologiczne, prawne, podatkowe, finansowe, zawodowe lub rodzinne, Klientka powinna opierać się na własnej ocenie i — gdy jest to zasadne — skorzystać z niezależnej pomocy odpowiednio uprawnionego specjalisty.

W razie ostrego kryzysu psychicznego, zagrożenia życia lub zdrowia, przemocy, utraty kontaktu z rzeczywistością albo innych objawów wymagających pilnej specjalistycznej pomocy, Program nie jest właściwym narzędziem wsparcia. Klientka powinna przerwać pracę z materiałem i skontaktować się z właściwym specjalistą lub służbami ratunkowymi.

Sprzedawca zobowiązuje się wykonać umowę z należytą starannością i zgodnie z uzgodnionymi cechami świadczenia. Nie gwarantuje jednak określonego rezultatu życiowego, emocjonalnego, relacyjnego, zawodowego, finansowego, wizerunkowego ani innego indywidualnego efektu.

Postanowienie o braku gwarancji rezultatu nie wyłącza odpowiedzialności Sprzedawcy za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy, niezgodność treści lub usługi cyfrowej z umową ani innych uprawnień, których nie można wyłączyć wobec Konsumentki.

§ 11 Odstąpienie od umowy i zwroty

Konsumentka oraz — w zakresie przewidzianym ustawą — Przedsiębiorczyni na prawach konsumenta ma co do zasady prawo odstąpić od umowy zawartej na odległość w terminie 14 dni bez podawania przyczyny (art. 27 ustawy o prawach konsumenta). Dla umowy o świadczenie usług termin biegnie od dnia zawarcia umowy.

Aby odstąpić od umowy, wystarczy przed upływem terminu wysłać jednoznaczne oświadczenie na adres Monika Janczy Business Connect, działająca pod marka LORCÈNE®, na e-mail monika@lorcene.com lub pod adres ul. Szlak 77/222, 31-153 Kraków. Można użyć wzoru stanowiącego Załącznik 1, ale nie jest to obowiązkowe.

Jeżeli Konsumentka wyraźnie zażąda rozpoczęcia odpłatnej usługi przed upływem terminu do odstąpienia, a następnie odstąpi przed pełnym wykonaniem, jest zobowiązana — w przypadkach przewidzianych prawem — zapłacić kwotę proporcjonalną do świadczeń spełnionych do chwili odstąpienia (art. 35 ustawy o prawach konsumenta).

Prawo odstąpienia od umowy o usługę może zostać utracone dopiero po pełnym wykonaniu usługi, jeżeli jej wykonywanie rozpoczęło się za wyraźną i uprzednią zgodą Konsumentki, po poinformowaniu jej przed rozpoczęciem świadczenia, że po jego spełnieniu utraci prawo odstąpienia, oraz po przyjęciu tej informacji do wiadomości (art. 38 ust. 1 pkt 1).

W przypadku odpłatnych treści cyfrowych niedostarczanych na nośniku materialnym utrata prawa odstąpienia wymaga łącznego spełnienia warunków z art. 38 ust. 1 pkt 13 ustawy, w szczególności wyraźnej uprzedniej zgody na rozpoczęcie dostarczania, informacji i przyjęcia do wiadomości skutku dla prawa odstąpienia oraz przekazania potwierdzenia na trwałym nośniku zgodnie z art. 21.

Zgoda dotycząca treści cyfrowych i żądanie wcześniejszego rozpoczęcia usługi są zbierane osobno — nie są łączone w jednym ogólnym checkboxie, ponieważ dotyczą odmiennych przesłanek ustawowych.

W Programie w wariancie Z MENTOREM oraz w innych pakietach łączących treści cyfrowe, usługi cyfrowe i element usługowy prawa Klientki ocenia się odrębnie dla poszczególnych elementów umowy, w zakresie wymaganym prawem. Sam fakt uzyskania dostępu do treści cyfrowej nie powoduje automatycznie utraty praw dotyczących niewykonanych sesji lub innych usług.

Tę samą zasadę rozdzielnego traktowania treści cyfrowych i usług stosuje się do Programu Grupowego, jeżeli oferta obejmuje zarówno dostęp do materiałów cyfrowych, jak i cykl spotkań na żywo.
Po skutecznym odstąpieniu Sprzedawca dokonuje zwrotu płatności w terminie i na zasadach wynikających z ustawy, co do zasady nie później niż w ciągu 14 dni od otrzymania oświadczenia, z uwzględnieniem należnej kwoty proporcjonalnej za rozpoczętą usługę, jeżeli przesłanki ustawowe zostały spełnione.

Poza przypadkami wynikającymi z prawa, uznanej reklamacji albo wyraźnej gwarancji handlowej Sprzedawca nie oferuje dobrowolnej polityki zwrotu wyłącznie z powodu zmiany zdania po rozpoczęciu korzystania z Programu. Postanowienie to nie ogranicza ustawowego prawa odstąpienia ani praw z tytułu niezgodności świadczenia z umową.

§ 12 Zgodność treści/usług cyfrowych z umową i reklamacje

Treść cyfrowa lub usługa cyfrowa powinna być zgodna z umową, w szczególności co do opisu, rodzaju, ilości, jakości, kompletności, funkcjonalności, kompatybilności, interoperacyjności, wsparcia oraz aktualizacji wymaganych umową i ustawą, w zakresie wynikającym z rozdziału 5b ustawy o prawach konsumenta.

Reklamacja może dotyczyć w szczególności: braku dostępu, niezgodności zawartości z Kartą Produktu, błędu technicznego po stronie Sprzedawcy, nieprawidłowego wykonania usługi, braku uzgodnionej sesji lub innego niewykonania bądź nienależytego wykonania umowy.

Reklamację można złożyć w dowolnej formie pozwalającej ustalić jej treść, w szczególności e-mailem na monika@lorcene.com. Dla sprawnego rozpatrzenia warto podać: imię i nazwisko, e-mail, numer zamówienia, nazwę produktu/usługi, opis problemu, datę jego wystąpienia i oczekiwany sposób rozwiązania.

Regulamin nie ustanawia 14-dniowego terminu na złożenie reklamacji. Sprzedawca odpowiada na reklamację Konsumentki w terminie 14 dni od jej otrzymania, o ile przepis szczególny nie stanowi inaczej; brak odpowiedzi w tym terminie wywołuje skutki określone w art. 7a ustawy o prawach konsumenta.

W zależności od podstawy prawnej i rodzaju niezgodności Klientce mogą przysługiwać w szczególności: doprowadzenie treści/usługi do zgodności z umową, obniżenie ceny, odstąpienie od umowy lub inne

uprawnienie przewidziane ustawą. Sprzedawca nie zastępuje tych praw arbitralną „polityką braku zwrotów”.

Subiektywne niezadowolenie z braku oczekiwanego rezultatu rozwojowego nie jest samo w sobie niezgodnością świadczenia z umową, jeżeli Sprzedawca prawidłowo wykonał to, co obiecał. Nie wyłącza to możliwości reklamacji rzeczywistej niezgodności lub wprowadzającego w błąd opisu oferty.

§ 13 Licencja i własność intelektualna

PRAWA AUTORSKIE W SKRÓCIE

Nagrania, prezentacje, przewodniki, workbooki, formularze, narzędzia, ćwiczenia, teksty, grafiki i inne Materiały udostępniane w ramach LORCÈNE® możesz wykorzystywać zgodnie z warunkami udzielonej licencji, opisanymi szczegółowo poniżej. Zakup Programu nie oznacza przeniesienia praw autorskich do jego Materiałów — otrzymujesz licencję do osobistego, niekomercyjnego korzystania z nich. Szczegółowe zasady korzystania z Materiałów — w tym zasady dotyczące udostępniania, kopiowania, publikowania, wykorzystania komercyjnego, systemów AI oraz niepublicznego know-how — opisuje niniejszy paragraf.

Materiały LORCÈNE® mogą stanowić utwory chronione ustawą o prawie autorskim i prawach pokrewnych. Ochrona powstaje z mocy prawa w odniesieniu do twórczego sposobu wyrażenia. Same idee, procedury, metody i zasady działania jako takie nie są objęte monopolem prawa autorskiego.

W zakresie niepublicznych informacji o wartości gospodarczej Sprzedawca może chronić know-how jako tajemnicę przedsiębiorstwa, zgodnie z art. 11 ustawy o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji.

Zakup nie przenosi autorskich praw majątkowych. Klientka otrzymuje niewyłączną, nieprzenoszalną, niesublicencjonowalną licencję do osobistego, niekomercyjnego korzystania z Materiałów w zakresie niezbędnym do udziału w Programie.

Licencja obejmuje, w zakresie wskazanym w Karcie Produktu: odtwarzanie materiałów na własnych urządzeniach; pobranie plików wyraźnie udostępnionych do pobrania; wykonanie rozsądnej liczby kopii roboczych lub wydruków przeznaczonych wyłącznie dla Klientki; wypełnianie workbooków, dzienników i formularzy dla własnych potrzeb.

Bez odrębnej, uprzedniej zgody zabronione jest w szczególności:

- udostępnianie loginu, linków, plików, nagrań lub wydruków osobom trzecim
- publiczne rozpowszechnianie, publikowanie, odsprzedaż, sublicencjonowanie lub odpłatne albo nieodpłatne przekazywanie Materiałów
- systematyczne kopiowanie, fotografowanie, wykonywanie zrzutów ekranu, nagrywanie ekranu lub transkrypcja w celu odtworzenia całości lub istotnej części Materiałów
- wykorzystywanie Materiałów, pytań, układu ćwiczeń lub chronionych opracowań do prowadzenia własnych szkoleń, kursów, coachingu, mentoringu, konsultacji albo produktów komercyjnych
- tłumaczenie, adaptowanie, przerabianie i rozpowszechnianie opracowań Materiałów poza zakresem dozwolonym prawem
- usuwanie informacji o autorstwie, prawach, znaków wodnych lub oznaczeń marki
- wprowadzanie całości lub istotnych fragmentów Materiałów do systemów sztucznej inteligencji w celu trenowania, dostrajania modeli, generowania substytutów lub konkurencyjnych treści, automatycznego streszczania lub rekonstruowania Programu

Powyższe ograniczenia nie naruszają ustawowego dozwolonego użytku, prawa cytatu ani innych bezwzględnych uprawnień. Cytat powinien spełniać warunki wynikające w szczególności z art. 29, 34 i 35 ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych.

W odniesieniu do publicznie dostępnych treści online Sprzedawca zastrzega — w zakresie dopuszczalnym prawem — prawa dotyczące eksploracji tekstów i danych, o których mowa w art. 26^3 ustawy o prawie autorskim.

Nazwa i logo LORCÈNE® stanowią oznaczenia marki. Inne nazwy Programów, materiałów i narzędzi mogą być oznaczane symbolem ™ lub chronione na innych podstawach prawnych, jeżeli ma to zastosowanie. Użycie ® w niniejszych dokumentach odnosi się wyłącznie do zarejestrowanego oznaczenia LORCÈNE®.

Szczegółowe zasady korzystania z Materiałów, zakres Licencji, ochrona niepublicznych informacji, oznaczeń marki, zasady korzystania z systemów AI oraz eksploracji tekstów i danych określa Załącznik – Warunki Licencji i Ochrony Własności Intelektualnej LORCÈNE®, stanowiący integralną część Regulaminu.

§ 14 Poufność, nagrywanie, materiały Klientki i opinie

Sprzedawca traktuje informacje uzyskane w ramach indywidualnego mentoringu jako poufne organizacyjnie, z zastrzeżeniem obowiązków wynikających z prawa, bezpieczeństwa, ochrony roszczeń oraz korzystania z niezbędnych podmiotów przetwarzających dane.

Klientka zachowuje prawa do swoich własnych odpowiedzi, notatek i innych oryginalnych treści stworzonych przez siebie. Prawa Sprzedawcy do szablonu, pytań, struktury i materiałów nie oznaczają nabycia praw do osobistych odpowiedzi Klientki.

Prywatna ankieta satysfakcji lub feedback nie oznacza zgody na publikację. Publikacja opinii, historii, zdjęcia, wizerunku, materiału „przed/po” lub case study wymaga odrębnej podstawy prawnej i — gdy jest potrzebna — dobrowolnej zgody określającej zakres i sposób wykorzystania.

W przypadku Programu Grupowego uczestniczki dodatkowo zobowiązują się nie ujawniać osobistych wypowiedzi i materiałów innych osób, nie wykonywać nagrań ani zrzutów ekranu spotkania bez odpowiedniego uprawnienia i przestrzegać zasad z § 8a. Oddzielną, dobrowolną zgodę na publikację własnej opinii można wyrazić w wyodrębnionej sekcji tej samej ankiety końcowej; brak zgody nie wpływa na korzystanie z usług.
Jeżeli Serwis publikuje opinie konsumentek, Sprzedawca informuje, czy i w jaki sposób weryfikuje, że opinie pochodzą od osób, które rzeczywiście używały produktu lub go nabyły.

§ 15 Bezpieczeństwo, zakazane działania i zawieszenie dostępu

Sprzedawca może czasowo ograniczyć dostęp w zakresie koniecznym do ochrony bezpieczeństwa Serwisu, praw innych osób lub własności intelektualnej, jeżeli istnieje uzasadnione podejrzenie poważnego naruszenia.

Jeżeli nie zachodzi pilna potrzeba działania, Klientka otrzymuje informację o naruszeniu i możliwość wyjaśnienia lub zaprzestania działania. Środki są proporcjonalne do charakteru naruszenia.

Zawieszenie dostępu z powodu naruszenia Regulaminu nie służy obejściu ustawowych praw Konsumentki.

§ 16 Odpowiedzialność i usługi podmiotów trzecich

Sprzedawca odpowiada za wykonanie własnych zobowiązań na zasadach wynikających z umowy i prawa. Odpowiedzialności nie można wyłączyć w zakresie, w jakim zakazują tego bezwzględnie obowiązujące przepisy, w szczególności wobec Konsumentek.

Sprzedawca nie odpowiada za problemy wynikające wyłącznie z urządzenia, połączenia internetowego lub konfiguracji Klientki, ani za działania podmiotów trzecich niezależne od Sprzedawcy, chyba że na mocy prawa Sprzedawca ponosi za nie odpowiedzialność.

Linki do zewnętrznych serwisów, książek, aplikacji, sklepów lub usług mają charakter informacyjny, o ile wyraźnie nie wskazano inaczej.

Siła wyższa lub awaria niezależna od Sprzedawcy może uzasadniać zmianę terminu sesji lub techniczną przerwę, ale nie pozbawia Klientki ustawowych praw w razie niewykonania świadczenia.

§ 17 Dane osobowe, cookies i komunikacja marketingowa

Zasady przetwarzania danych osobowych opisuje Polityka Prywatności LORCÈNE®, a zasady stosowania cookies i podobnych technologii — Polityka Cookies. Oba dokumenty są dostępne w Serwisie.

Akceptacja Regulaminu nie jest zgodą na marketing. Przesyłanie informacji handlowych lub marketingu bezpośredniego wymaga uprzedniej zgody w zakresie określonym art. 398 Prawa komunikacji elektronicznej.

Cookies i podobne technologie, które nie są niezbędne do transmisji komunikatu lub dostarczenia żądanej usługi elektronicznej, są uruchamiane dopiero po uzyskaniu zgody, zgodnie z art. 399–400 Prawa komunikacji elektronicznej i zasadami RODO.

§ 18 Pozasądowe rozwiązywanie sporów i sąd właściwy

Sprzedawca i Klientka mogą dążyć do polubownego rozwiązania sporu. Konsumentka może korzystać z właściwych podmiotów pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich (ADR), w tym — w sprawach objętych kompetencją — Inspekcji Handlowej. Informacje o systemie ADR są dostępne na stronach UOKiK.

Jeżeli po rozpatrzeniu reklamacji spór nie został rozwiązany, Sprzedawca przekazuje Konsumentce na trwałym nośniku informację, czy zgadza się na udział w postępowaniu ADR przed właściwym podmiotem.

Spory podlegają prawu polskiemu, z zachowaniem ochrony przysługującej konsumentom na podstawie bezwzględnie obowiązujących przepisów. Regulamin nie narzuca Konsumentce wyłącznie sądu właściwego dla siedziby Sprzedawcy.

§ 19 Zmiany Regulaminu i postanowienia końcowe

Dla opublikowanej wersji Regulaminu obowiązuje data podana w Serwisie. Niniejszy plik jest projektem aktualizacji v1.1 i nie zastępuje wersji obowiązującej, dopóki nie zostanie zatwierdzony i opublikowany.

Sprzedawca może zmienić Regulamin z ważnych przyczyn, np. zmiany prawa, funkcjonalności Serwisu, dostawców technicznych, sposobu płatności lub zakresu oferty. Zmiany nie naruszają praw nabytych ani treści już zawartych umów.

Dla umowy znaczenie ma wersja Regulaminu i Karty Produktu obowiązująca w chwili jej zawarcia, chyba że strony zgodnie przyjmą zmianę lub ustawa stanowi inaczej.

Jeżeli jedno z postanowień okaże się nieważne lub nieskuteczne, nie wpływa to automatycznie na pozostałe postanowienia; w jego miejsce stosuje się obowiązujące przepisy.

§ 20 Załączniki

Załącznik 1 — Wzór oświadczenia o odstąpieniu od umowy

Adresat: Monika Janczy Business Connect, ul. Szlak 77/222, 31-153 Kraków, e-mail: monika@lorcene.com

Oświadczam o odstąpieniu od umowy dotyczącej: _____

Data zawarcia umowy: _____

Numer zamówienia: _____

Imię i nazwisko: _____

E-mail użyty przy zakupie: _____

Adres (jeżeli potrzebny do identyfikacji umowy): _____

Data i podpis (tylko przy wersji papierowej): _____

Wzór jest dobrowolny — Konsumentka może złożyć każde jednoznaczne oświadczenie o odstąpieniu.

Załącznik 2 — Formularz reklamacyjny

Imię i nazwisko: _____

E-mail: _____

Numer zamówienia: _____

Program / usługa: _____

Data zakupu: _____

Opis niezgodności / problemu: _____

Kiedy problem wystąpił: _____

Oczekiwany sposób rozwiązania: _____

Załączniki techniczne (opcjonalnie): _____

Reklamację można złożyć także bez użycia formularza — powyższe pola służą jedynie sprawniejszej identyfikacji sprawy.

Załącznik 3 — Co zawiera każda Karta Produktu

Karta Produktu każdego Programu i usługi w Serwisie zawiera co najmniej:

- nazwę i rodzaj świadczenia; dla pakietu — rozdzielenie treści cyfrowych, usług cyfrowych i usług 1:1
- główne cechy i dla kogo jest produkt oraz istotne ograniczenia / czego nie obejmuje
- zawartość: nagrania, dokumenty, narzędzia, sesje i wsparcie
- cenę całkowitą oraz — gdy ogłaszana jest obniżka — najniższą cenę z właściwego okresu
- sposób i termin dostawy, okres dostępu, informację czy udostępnienie następuje od razu, czy etapami
- liczbę/czas sesji i reguły przekładania, jeżeli dotyczą

dla Programu Grupowego: liczbę i czas spotkań, rytm i harmonogram, liczbę uczestniczek lub limit miejsc (jeśli ma znaczenie), sposób przekazywania prac własnych, formę informacji zwrotnej, zasady nieobecności i ewentualnych materiałów uzupełniających

- wymagania techniczne, funkcjonalność, kompatybilność i interoperacyjność, w zakresie wymaganym
- informację o prawie odstąpienia oraz czy produkt wymaga osobnej zgody na wcześniejsze dostarczenie treści cyfrowych i/lub wcześniejsze rozpoczęcie usługi
- informację o reklamacji i kontakcie
- jasny disclaimer: charakter edukacyjny, brak gwarancji rezultatu, brak świadczeń medycznych, psychoterapeutycznych, prawnych lub finansowych

© 2026 LORCÈNE® · Regulamin Serwisu, Sklepu, Programów i Mentoringu