

Część I - Regulamin TalkNative

Data obowiązywania: 18 września 2026 r.

§ 1. Usługodawca i definicje

Serwis internetowy <https://talknative.pl> (dalej: „Serwis”) oraz usługi oferowane za jego pośrednictwem są prowadzone przez Fundację Rozwoju Przedsiębiorczości „Twój StartUp” z siedzibą w Warszawie, ul. Żurawia 6/12, lok. 766, 00-503 Warszawa, wpisaną do Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000442857, NIP 521-364-12-11, REGON 146433467, adres do korespondencji: Atlas Tower, Aleje Jerozolimskie 123A, 18. piętro, 02-017 Warszawa, działającą poprzez zorganizowaną część przedsiębiorstwa pod nazwą TalkNative.

Osobą wyznaczoną do kontaktu operacyjnego w sprawach związanych z TalkNative jest Patrick O'Sullivan, e-mail: office@talknative.pl, tel.: +48 727 702 000.

„Klient” oznacza osobę korzystającą z Serwisu, rezerwującą konsultację, kupującą lub rezerwującą lekcję albo pakiet lekcji, bądź w inny sposób zawierającą umowę dotyczącą Usługi TalkNative.

„Konsument” oznacza konsumenta w rozumieniu obowiązujących przepisów prawa polskiego.

„Usługa” oznacza usługę nauczania języka angielskiego lub powiązaną usługę edukacyjną oferowaną przez TalkNative.

„Umowa” oznacza umowę o świadczenie Usługi zawartą pomiędzy Klientem a Fundacją Rozwoju Przedsiębiorczości „Twój StartUp”, działającą poprzez TalkNative.

§ 2. Zakres Usług

TalkNative świadczy usługi nauczania języka angielskiego i powiązane usługi edukacyjne, w tym w szczególności indywidualne lekcje online, pakiety lekcji, lekcje konwersacyjne, Business English i język specjalistyczny, przygotowanie do egzaminów, bezpłatne konsultacje wstępne, internetowy test poziomujący, materiały edukacyjne oraz inne usługi opisane w Serwisie.

Aktualny opis, czas trwania, dostępność i cena każdej odpłatnej Usługi są podawane w Serwisie lub w inny sposób przekazywane Klientowi przed zawarciem Umowy.

O ile wyraźnie nie wskazano inaczej, TalkNative nie prowadzi akredytowanych egzaminów i nie wydaje oficjalnie uznawanych certyfikatów językowych.

§ 3. Bezpłatna konsultacja 25-minutowa

TalkNative może zaoferować potencjalnemu uczniowi jedną bezpłatną, 25-minutową konsultację online.

Celem konsultacji jest omówienie celów związanych z nauką języka angielskiego, orientacyjnego aktualnego poziomu, dotychczasowego doświadczenia w nauce, preferowanego rodzaju zajęć, dostępności oraz odpowiednich Usług TalkNative.

Konsultacja ma charakter wstępny i nie stanowi formalnego egzaminu językowego ani certyfikowanej oceny poziomu.

Rezerwacja lub udział w bezpłatnej konsultacji nie zobowiązuje potencjalnego ucznia do zakupu odpłatnych lekcji ani zapisania się na kurs, a jednocześnie nie zobowiązuje TalkNative do świadczenia dodatkowych lekcji lub usług nieodpłatnie.

Bezpłatna konsultacja jest co do zasady dostępna jednokrotnie dla danego potencjalnego ucznia, niezależnie od tego, czy następnie zakupi on odpłatną Usługę. Dodatkowa bezpłatna konsultacja może zostać udzielona wyłącznie według uznania TalkNative.

Jeżeli potencjalny uczeń nie może uczestniczyć w konsultacji, powinien odwołać ją lub zmienić termin możliwie jak najwcześniej. TalkNative może odmówić kolejnej bezpłatnej konsultacji w przypadku niestawienia się na wcześniejszą konsultację albo powtarzających się rezerwacji i odwołań.

§ 4. Test poziomu języka angielskiego

Serwis może udostępniać test poziomujący, którego celem jest ogólne, orientacyjne określenie aktualnego poziomu języka angielskiego uczestnika.

Wynik ma charakter wyłącznie orientacyjny i może nie odzwierciedlać w pełni wszystkich sprawności językowych, w szczególności mówienia, rozumienia ze słuchu, pisanie, wymowy i komunikacji w czasie rzeczywistym.

Test nie jest oficjalnym egzaminem, nie stanowi oficjalnego potwierdzenia poziomu według CEFR, nie prowadzi do wydania certyfikatu i nie powinien być traktowany jako równoważny egzaminowi przeprowadzanemu przez akredytowaną instytucję egzaminacyjną.

W razie potrzeby wynik testu może zostać uzupełniony rozmową z nauczycielem przed rekomendacją poziomu kursu lub lekcji.

TalkNative nie gwarantuje, że wynik testu będzie dokładnie odpowiadał wynikowi uzyskanemu w zewnętrznym egzaminie językowym.

§ 5. Rezerwacja i dostępność terminów

Lekcje są rezerwowane za pomocą narzędzi rezerwacyjnych udostępnionych w Serwisie albo w inny sposób uzgodniony z TalkNative.

Wyświetlane terminy zależą od bieżącej dostępności. Samo wyświetlenie terminu jako dostępnego nie gwarantuje jego rezerwacji do czasu zakończenia i potwierdzenia procesu rezerwacyjnego.

Informacje o rezerwacji i dostępności mogą być synchronizowane z Google Calendar oraz innymi systemami wykorzystywanymi do obsługi rezerwacji.

Klient jest zobowiązany podać prawidłowe dane, w tym działający adres e-mail, oraz sprawdzać potwierdzenia rezerwacji i wiadomości związane z Usługą.

TalkNative może w rozsądnym zakresie zmieniać dostępność i usuwać z oferty poszczególne terminy, które przestały być dostępne.

§ 6. Ceny, zamówienia i płatności

Ceny są podawane przed złożeniem zamówienia przez Klienta i wyrażone w złotych polskich (PLN), chyba że wyraźnie wskazano inną walutę.

Łączna kwota do zapłaty jest prezentowana Klientowi przed złożeniem zamówienia.

Płatności online mogą być obsługiwane przez Stripe. W przypadku płatności przetwarzanej przez Stripe TalkNative co do zasady nie otrzymuje i nie przechowuje pełnego numeru karty płatniczej Klienta.

Przycisk lub inna funkcja służąca do złożenia odpłatnego zamówienia musi w sposób jednoznaczny informować, że złożenie zamówienia pociąga za sobą obowiązek zapłaty.

Umowa zostaje zawarta z chwilą przyjęcia zamówienia Klienta i przekazania potwierdzenia, co do zasady w formie elektronicznej.

O ile w danej ofercie wyraźnie nie wskazano inaczej, pakiety lekcji nie odnawiają się automatycznie.

Ewentualny okres ważności pakietu lub szczególne warunki dotyczące pakietu są podawane przed zakupem albo w potwierdzeniu zamówienia.

§ 7. Pakiety lekcji

W przypadku zakupu pakietu obejmującego więcej niż jedną lekcję, poszczególne lekcje mogą być rezerwowane oddzielnie spośród dostępnych terminów.

Liczba i czas trwania lekcji oraz ewentualny okres ważności pakietu są podawane przed zakupem.

Klient powinien rezerwować lekcje z odpowiednim wyprzedzeniem, aby wykorzystać je w ramach ewentualnego wskazanego okresu ważności.

Pakiet lekcji jest przeznaczony dla osoby, dla której został zakupiony, i nie może zostać przeniesiony na inną osobę bez zgody TalkNative.

Postanowienia niniejszego paragrafu nie ograniczają ustawowych praw Konsumenta.

§ 8. Odwołanie, zmiana terminu i nieobecność Klienta

Klient może odwołać odpłatną lekcję lub zmienić jej termin bez utraty lekcji z pakietu, jeżeli poinformuje o tym co najmniej 24 godziny przed planowanym rozpoczęciem lekcji.

Jeżeli Klient odwoła lekcję później niż 24 godziny przed jej planowanym rozpoczęciem albo nie stawi się na lekcję bez wcześniejszego powiadomienia, lekcja może zostać uznana za zrealizowaną i - w przypadku pakietu - odliczona od pozostałej liczby lekcji.

Zasada dotycząca późnego odwołania wynika z faktu, że termin został zarezerwowany wyłącznie dla danego Klienta i może nie być już możliwe udostępnienie go innemu uczniowi.

W wyjątkowych okolicznościach TalkNative może, według własnego uznania, odstąpić od zastosowania zasady dotyczącej późnego odwołania.

Postanowienia dotyczące odwoływania lekcji nie ograniczają bezwzględnie obowiązujących praw Klienta, w tym przysługującego Konsumentowi prawa odstąpienia od umowy zawartej na odległość, jeżeli takie prawo ma zastosowanie.

§ 9. Odwołanie lub zmiana terminu przez TalkNative

W wyjątkowych sytuacjach lekcja może zostać odwołana lub przełożona z powodu choroby, nagłego zdarzenia, awarii technicznej albo okoliczności pozostających poza rozsądną kontrolą TalkNative.

Jeżeli TalkNative odwoła odpłatną lekcję przed jej wykonaniem, Klient nie traci tej lekcji. Co do zasady proponowany jest termin zastępczy albo przywracane jest odpowiednie saldo lekcji.

Jeżeli wykonanie Usługi stanie się niemożliwe, a zapewnienie rozsądnej alternatywy nie będzie możliwe, Klientowi przysługuje zwrot należności za niewykonaną Usługę w zakresie wymaganym przez obowiązujące przepisy prawa.

TalkNative nie gwarantuje, że każdy pierwotnie wybrany termin będzie zawsze dostępny.

§ 10. Uczestnictwo i spóźnienia

Klient powinien dołączyć do lekcji online o uzgodnionej godzinie.

W przypadku spóźnienia Klienta lekcja co do zasady kończy się o pierwotnie ustalonej godzinie.

W przypadku spóźnienia nauczyciela utracony czas zajęć zostanie, w miarę możliwości, dodany do lekcji albo zrekompensowany w inny sposób.

Jeżeli lekcja nie może się odbyć z powodu błędu technicznego lub organizacyjnego leżącego po stronie TalkNative, zostanie ustalony nowy termin albo przywrócone odpowiednie saldo lekcji.

§ 11. Wymagania techniczne

Do korzystania z Usług online wymagane są: odpowiednio stabilne połączenie z Internetem, kompatybilny komputer, tablet lub inne urządzenie, aktualna przeglądarka internetowa lub właściwa aplikacja komunikacyjna oraz sprawny sprzęt audio. W przypadku niektórych lekcji może być wymagany mikrofon i kamera.

Klient odpowiada za prawidłowe działanie własnego sprzętu, połączenia internetowego i sieci lokalnej.

TalkNative nie odpowiada za przerwy wynikające wyłącznie z awarii lub nieprawidłowego działania sprzętu Klienta, jego dostępu do Internetu, konfiguracji sieci lub urządzeń podmiotów trzecich.

Jeżeli istotny problem techniczny po stronie TalkNative uniemożliwia przeprowadzenie lekcji, lekcja zostanie przełożona albo przywrócone zostanie odpowiednie saldo lekcji.

Mogą wystąpić czasowe zakłócenia wynikające z działania zewnętrznej infrastruktury hostingowej, płatniczej, kalendarzowej lub komunikacyjnej. Żadne postanowienie niniejszego paragrafu nie wyłącza odpowiedzialności, której zgodnie z prawem nie można wyłączyć.

§ 12. Efekty kształcenia i egzaminy zewnętrzne

TalkNative świadczy Usługi edukacyjne z należytą starannością, jednak efekty nauki języka zależą od wielu czynników, w tym obecności na zajęciach, wcześniejszej wiedzy, samodzielnej praktyki, indywidualnych predyspozycji, wykonywania zadań oraz czasu poświęconego na naukę.

TalkNative nie gwarantuje osiągnięcia określonego poziomu CEFR, zdania egzaminu zewnętrznego, uzyskania konkretnego wyniku egzaminacyjnego, przyjęcia do określonej instytucji, uzyskania pracy lub awansu ani osiągnięcia określonego poziomu w konkretnej liczbie lekcji.

TalkNative może prowadzić przygotowanie do egzaminów Cambridge English lub innych egzaminów zewnętrznych. O ile wyraźnie nie wskazano inaczej, TalkNative jest niezależnym podmiotem i nie jest centrum egzaminacyjnym ani przedstawicielem organizacji przeprowadzających te egzaminy.

Nazwy i znaki towarowe związane z egzaminami zewnętrznymi należą do ich odpowiednich właścicieli.

§ 13. Uczniowie poniżej 18. roku życia

Jeżeli Usługa jest świadczona osobie poniżej 18. roku życia, rezerwacja lub zakup powinny być dokonane lub odpowiednio zatwierdzone przez rodzica albo opiekuna prawnego, jeżeli wymagają tego przepisy prawa.

Rodzic lub opiekun prawny odpowiada za podanie odpowiednich danych kontaktowych oraz uzgodnienie zasad organizacyjnych dotyczących lekcji.

TalkNative może kontaktować się bezpośrednio z małoletnim uczniem, jeżeli jest to racjonalnie konieczne do realizacji lekcji i zostało odpowiednio uzgodnione z rodzicem lub opiekunem prawnym.

§ 14. Zasady zachowania i prawidłowe korzystanie z Usług

Klienci są zobowiązani korzystać z Usług TalkNative zgodnie z prawem i z poszanowaniem innych osób.

Zabronione jest w szczególności nękanie lub grożenie nauczycielowi albo innemu uczestnikowi, umyślne zakłócanie lekcji, podejmowanie prób nieuprawnionego dostępu do systemów, przysyłanie złośliwego oprogramowania lub innych szkodliwych treści, podszywanie się pod inną osobę albo korzystanie z Usługi w sposób poważnie naruszający prawa osób trzecich.

W przypadku poważnego lub powtarzającego się naruszenia zasad TalkNative może zawiesić albo zakończyć dostęp do Usługi w zakresie dozwolonym przez prawo. Rozliczenie niewykorzystanych, opłaconych z góry Usług następuje zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa i okolicznościami danej sprawy.

§ 15. Nagrywanie lekcji

Lekcje online nie są standardowo nagrywane.

Lekcja może być nagrywana wyłącznie po odpowiednim poinformowaniu uczestników i jeżeli istnieje wymagana zgoda lub inna właściwa podstawa prawna.

Klient nie może potajemnie nagrywać, publikować ani rozpowszechniać lekcji, w której uczestniczy nauczyciel lub inna osoba.

Jeżeli nagranie jest wykonywane w uzgodnionym celu edukacyjnym, Klient zostanie poinformowany o celu nagrania oraz zasadach jego wykorzystywania i przechowywania.

§ 16. Materiały edukacyjne i prawa własności intelektualnej

Arkusze ćwiczeń, zadania, notatki z lekcji, prezentacje, nagrania, treści Serwisu i inne materiały edukacyjne mogą podlegać ochronie na podstawie prawa autorskiego lub innych praw własności intelektualnej.

O ile nie wskazano inaczej, materiały przekazane Klientowi mogą być wykorzystywane przez niego do własnych celów edukacyjnych.

Bez zgody uprawnionego materiały nie mogą być sprzedawane, komercyjnie rozpowszechniane, umieszczane w publicznych serwisach udostępniania plików, publikowane jako własna twórczość Klienta ani wykorzystywane do tworzenia konkurencyjnego produktu komercyjnego.

Powyższe ograniczenia nie naruszają dozwolonego użytku i innych uprawnień wynikających z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa autorskiego.

§ 17. Komentarze w przestrzeni lekcyjnej i treści Klienta

Jeżeli TalkNative udostępnia przestrzeń lekcyjną, funkcję komentarzy lub inną funkcję interaktywną, Klient odpowiada za treści, które wprowadza do systemu.

Klienci nie powinni przekazywać w komentarzach lub wiadomościach zbędnych danych wrażliwych ani innych danych osobowych, które nie są konieczne do realizacji Usługi.

Zabronione jest przekazywanie treści bezprawnych, obraźliwych, zniesławiających lub w inny sposób naruszających prawo.

TalkNative może usuwać treści, jeżeli jest to racjonalnie konieczne do bezpiecznego świadczenia Usługi, ochrony praw lub wykonania obowiązku prawnego.

§ 18. Dane osobowe, pliki cookies i systemy podmiotów trzecich

Dane osobowe są przetwarzane zgodnie z Polityką prywatności TalkNative.

Serwis korzysta z technologii niezbędnych do jego działania oraz może - z zastrzeżeniem wymogów dotyczących zgody - korzystać z technologii analitycznych opisanych w Polityce plików cookies.

TalkNative korzysta z systemów podmiotów trzecich, do których mogą należeć Vercel, Google Analytics 4, Google Firebase, Google Calendar, Google Workspace oraz Stripe.

Dostępność poszczególnych systemów podmiotów trzecich może okresowo wpływać na działanie Serwisu, rezerwacji, płatności lub lekcji. Nie wyłącza to odpowiedzialności prawnej, którą TalkNative lub Usługodawca ponoszą za zakontraktowaną Usługę.

§ 19. Prawo Konsumenta do odstąpienia od Umowy

Konsument, który zawarł Umowę na odległość, w tym za pośrednictwem Serwisu, co do zasady może odstąpić od Umowy w terminie 14 dni bez podawania przyczyny, z zastrzeżeniem wyjątków przewidzianych w przepisach prawa.

W przypadku Umowy o świadczenie Usług termin do odstąpienia co do zasady biegnie od dnia zawarcia Umowy.

Konsument może odstąpić od Umowy, składając jednoznaczne oświadczenie i przesyłając je na adres office@talknative.pl albo na adres korespondencyjny Usługodawcy. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem.

Jeżeli Konsument chce, aby odpłatna Usługa rozpoczęła się przed upływem 14-dniowego terminu na odstąpienie od Umowy, TalkNative może wymagać od Konsumenta złożenia wyraźnego żądania rozpoczęcia świadczenia w tym okresie oraz potwierdzenia przyjęcia do wiadomości skutków przewidzianych w przepisach prawa.

Jeżeli wykonywanie Usługi rozpoczęło się na wyraźne żądanie Konsumenta, a następnie Konsument odstąpi od Umowy przed pełnym wykonaniem Usługi, Konsument może być zobowiązany do zapłaty kwoty proporcjonalnej do zakresu świadczenia spełnionego do chwili odstąpienia, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.

Jeżeli odpłatna Usługa została w pełni wykonana przed upływem terminu na odstąpienie, Konsument może utracić prawo odstąpienia od tej Usługi, jeżeli pełne wykonanie nastąpiło za jego uprzednią wyraźną zgodą lub na jego wyraźne żądanie, po poinformowaniu go i przyjęciu przez niego do wiadomości, że po pełnym wykonaniu Usługi utraci prawo odstąpienia - w zakresie wymaganym przez obowiązujące przepisy prawa.

Żadne postanowienie Regulaminu nie wyłącza ani nie ogranicza ustawowego prawa Konsumenta do odstąpienia od Umowy, jeżeli prawo to ma zastosowanie.

§ 20. Zwroty płatności

Jeżeli na podstawie przepisów prawa lub niniejszego Regulaminu Klientowi przysługuje zwrot płatności, zwrot jest co do zasady dokonywany przy użyciu takiego samego sposobu płatności, jakiego użył Klient, chyba że wyraźnie uzgodniono inny sposób, który nie wiąże się dla Klienta z dodatkowymi kosztami.

Zwroty należne na podstawie przepisów prawa są dokonywane w terminach określonych w tych przepisach.

Jeżeli przed odstąpieniem lub rozwiązaniem Umowy zgodnie z prawem wykonano część opłaconej z góry Usługi, wartość wykonanej części może zostać uwzględniona w rozliczeniu w zakresie dozwolonym przez prawo.

§ 21. Reklamacje

Klient może złożyć reklamację dotyczącą świadczenia Usługi, przesyłając wiadomość na adres office@talknative.pl.

Reklamacja powinna, w miarę możliwości, zawierać imię i nazwisko Klienta, dane umożliwiające identyfikację rezerwacji lub Usługi, opis problemu oraz żądany sposób rozwiązania sprawy.

Reklamacje są rozpatrywane w terminie wymaganym przez obowiązujące przepisy prawa. Jeżeli reklamacja jest zasadna, odpowiednie rozwiązanie może obejmować w szczególności prawidłowe wykonanie Usługi, przywrócenie lekcji do salda, lekcję zastępczą, obniżenie ceny lub zwrot płatności - odpowiednio do okoliczności.

Postanowienia Regulaminu nie ograniczają ustawowych uprawnień Konsumenta związanych z reklamacją.

§ 22. Informacje wrażliwe ujawniane podczas lekcji

W trakcie lekcji języka angielskiego uczniowie mogą dobrowolnie przekazywać informacje dotyczące swojego życia, pracy, edukacji lub doświadczeń.

TalkNative co do zasady nie wymaga ujawniania informacji o zdrowiu, poglądach politycznych, przekonaniach religijnych ani innych danych osobowych szczególnych kategorii jako warunku korzystania z lekcji.

Klientom zaleca się nieprzekazywanie informacji wrażliwych, jeżeli nie jest to rzeczywiście potrzebne. Jeżeli takie informacje zostaną dobrowolnie przekazane i będą utrwalane lub przechowywane, będą przetwarzane zgodnie z obowiązującymi przepisami o ochronie danych osobowych.

§ 23. Bezpieczeństwo Serwisu i zmiany

Korzystanie z usług internetowych wiąże się z typowymi ryzykami technicznymi i bezpieczeństwa. Klienci powinni korzystać z aktualnego oprogramowania, chronić hasła i urządzenia oraz nie udostępniać osobom nieuprawnionym linków do rezerwacji ani linków dostępowych.

TalkNative może prowadzić prace konserwacyjne, aktualizacje bezpieczeństwa, ulepszenia lub inne zmiany Serwisu. W czasie takich prac albo z przyczyn pozostających poza rozsądną kontrolą TalkNative Serwis może być czasowo niedostępny.

Jeżeli zmiana w istotny sposób wpływa na już zawartą odpłatną Umowę, ustawowe i umowne prawa Klienta pozostają zachowane.

§ 24. Prawo właściwe i postanowienia końcowe

Do Regulaminu i Umów stosuje się prawo polskie.

Żadne postanowienie Regulaminu nie pozbawia Konsumenta bezwzględnie obowiązujących uprawnień wynikających z właściwych przepisów prawa, w tym - w stosownych przypadkach - ochrony przysługującej na podstawie prawa państwa zwykłego pobytu Konsumenta.

Do danego zamówienia co do zasady stosuje się wersję Regulaminu udostępnioną w chwili składania tego zamówienia.

TalkNative może zmienić Regulamin w uzasadnionym zakresie, w szczególności w związku ze zmianą prawa, Usług, wymogów bezpieczeństwa, dostawców technologii lub funkcjonalności Serwisu. Zmiany nie naruszają praw nabytych przez Klienta na podstawie wcześniej zawartej Umowy.

Regulamin jest udostępniany nieodpłatnie w formie umożliwiającej jego pozyskanie, odtwarzanie i utrwalenie.

§ 25. Kontakt

TalkNative / Fundacja Rozwoju Przedsiębiorczości „Twój StartUp”

Osoba do kontaktu operacyjnego: Patrick O'Sullivan

E-mail: office@talknative.pl

Telefon: +48 727 702 000

Siedziba: ul. Żurawia 6/12, lok. 766, 00-503 Warszawa

Adres do korespondencji: Atlas Tower, Aleje Jerozolimskie 123A, 18. piętro, 02-017 Warszawa