

Регламент надання послуг Kandero Academy

Діє з 05.10.2026. Це інформаційний переклад; юридично обов'язковою є польська версія.

§ 1. Загальні положення

1. Цей регламент визначає правила користування сервісом **Kandero Academy** — мовним і професійним тренажером, що працює в Telegram як бот @kandero_academy_bot, разом із сайтом academy.kandero.pl (далі — «Сервіс»).
 2. Надавач послуг: **Serhii Valchuk VIVYS Group**, ul. Poziomkowa 89, 44-120 Pyskowice, NIP 9691677453, REGON 544205376 (далі — «Надавач»). Контакт: admin@kandero.pl.
 3. Регламент доступний безкоштовно за адресою academy.kandero.pl/regulamin у формі, що дозволяє його завантажити, зберегти й роздрукувати.
-

§ 2. Терміни

- **Користувач** — фізична особа, яка користується Сервісом.
- **Споживач** — Користувач, який є споживачем за польським Цивільним кодексом (ст. 22¹). Правила для Споживача застосовуються і до фізичної особи-підприємця, якщо договір не має для неї професійного характеру.
- **Тариф** — пакет послуг: безкоштовний (Free) або платний у формі щомісячної підписки (наприклад, Start, Pro).
- **Розмова з AI** — діалогова вправа, у якій роль співрозмовника, ментора чи екзаменатора виконує модель штучного інтелекту.
- **Промокод** — код, що дає знижку або безкоштовний доступ на умовах, зазначених під час його надання.

§ 3. Обсяг послуг

1. Сервіс дає змогу вивчати польську мову та готуватися до роботи: курси з теорією й тестами, розмови з AI (текстом і голосом), підготовка до співбесіди з пробною співбесідою та оцінкою, вправи за ситуацією, яку описує Користувач, профіль кандидата, а також перехід до бота, що допомагає скласти резюме.
2. На тарифі Free частина послуг безкоштовна з місячними лімітами. Платні тарифи збільшують ліміти й відкривають додаткові функції (наприклад, голосовий режим). Актуальні тарифи, ціни й ліміти вказані в прайс-листі (academy.kandero.pl/cennik), на головній сторінці сайту і в боті (команда /plan) до укладення договору.
3. Ліміти рахуються за календарний місяць (час Europe/Warsaw) і оновлюються першого числа. Невикористані ліміти не переносяться.
4. Тексти й відповіді в Розмовах з AI створюються автоматично і можуть містити помилки. Вони мають навчальний характер і не є юридичною, податковою, медичною консультацією чи гарантією працевлаштування. Профіль кандидата — допоміжний інструмент на основі самооцінки й результатів вправ, а не психологічний діагноз.

§ 4. Технічні вимоги

Потрібні пристрій з доступом до інтернету, актуальний Telegram або браузер із Telegram Web, а для голосового режиму — мікрофон і дозвіл на його використання. Для оплати потрібна платіжна картка або інший метод, який приймає платіжний оператор.

§ 5. Укладення договору

1. Договір про тариф Free укладається в момент запуску бота (команда /start) на невизначений строк. Користувач може розірвати його будь-коли, перестати користуватися Сервісом і попросити видалити дані.
2. Користуватися Сервісом можуть особи віком від 16 років. Платний тариф може оформити повнолітня особа.

3. Перед замовленням платного тарифу бот показує, що до нього входить, повну ціну, правила автоподовження, скасування й відмови від договору та посилання на Регламент і прайс-лист. Для замовлення треба натиснути кнопку «Приймаю і переходжу до оплати»: так Користувач приймає Регламент і прямо просить почати надання послуги ще до спливу строку на відмову від договору, а потім оплачує. Надавач зберігає дату й час цього прохання.
 4. Договір про платний тариф укладається в момент успішної оплати першого розрахункового періоду.
 5. Одразу після укладення договору Надавач надсилає в боті підтвердження разом із текстом Регламенту у PDF-файлах (тривкий носій), а платіжний оператор надсилає підтвердження оплати на email, вказаний під час оплати.
-

§ 6. Оплата і підписка

1. Ціни вказані в злотах брутто (з ПДВ).
2. Платежі обробляє Stripe Payments Europe, Ltd. Надавач не зберігає дані платіжних карток.
3. Платний тариф — підписка, що автоматично подовжується щомісяця. Оплата списується наперед за кожен наступний період, доки підписку не скасовано.
4. Скасувати підписку можна будь-коли в боті (/plan → «Керувати підпискою»). Після скасування тариф діє до кінця оплаченого періоду.
5. Перехід на інший платний тариф відбувається одразу; різниця за поточний період рахується пропорційно (доплата або залишок на наступні платежі).
6. Промокоди діють на умовах, зазначених під час їх надання, один Користувач може використати код один раз, обміну на гроші вони не підлягають.
7. Про зміну ціни тарифу Надавач повідомляє в боті щонайменше за 14 днів; нова ціна діє з наступного періоду, і Користувач може заздалегідь скасувати підписку.
8. Фактуру VAT виставляємо на запит, надісланий на admin@kandero.pl.

§ 7. Право відмови від договору

1. Споживач може відмовитися від договору про платний тариф протягом 14 днів від його укладення без пояснення причин.
2. Заяву про відмову можна подати:
 - a. у боті: команда /plan → кнопка « Відмовитися від договору», а потім підтвердження кнопкою «Підтверджую відмову від договору»; функція доступна весь строк на відмову;
 - b. листом на admin@kandero.pl, зокрема за зразком форми з Додатка № 1 (використовувати зразок не обов'язково).
3. Надавач без зволікань підтверджує отримання заяви на тривкому носії (повідомлення в боті або email) із її змістом, датою і часом подання.
4. Оскільки Споживач просив почати надання послуги до спливу строку на відмову (§ 5 п. 4), у разі відмови він оплачує суму, пропорційну часу користування тарифом до моменту відмови (ст. 35 закону про права споживача). Решту оплати повертаємо.
5. Повернення — без зволікань, не пізніше 14 днів від отримання заяви, тим самим способом оплати, якщо Споживач не погодиться на інший безкоштовний для нього спосіб. Після відмови підписки завершується, акаунт переходить на тариф Free.

§ 8. Скарги (рекламації)

1. Скарги щодо роботи Сервісу, зокрема невідповідності цифрової послуги договору, приймаємо на admin@kandero.pl або в чаті підтримки в Telegram [@kandero_support_bot](https://t.me/kandero_support_bot). Вкажіть, будь ласка, ваш Telegram ID або username і опис проблеми.
2. Відповідаємо на скаргу протягом 14 днів від її отримання.
3. У разі невідповідності послуги договору Споживач має права, передбачені розділом 5b польського закону про права споживача.
4. Споживач може звернутися по позасудове вирішення спору, зокрема до міського чи повітового захисника прав споживачів (rzecznik konsumentów) або до Воєводської інспекції торгівлі (WIIH).

§ 9. Особливі ризики

Відповідно до ст. 6 польського закону про надання послуг електронним шляхом повідомляємо, що користування послугами через інтернет пов'язане з ризиками, зокрема: шкідливе програмне забезпечення, фішинг (видавання себе за Сервіс чи платіжного оператора), захоплення акаунта Telegram або пристрою сторонніми особами, перехоплення даних у незахищених мережах. Радимо оновлювати систему й застосунки, увімкнути двоетапну перевірку в Telegram, платити лише за посиланнями, які надіслав бот (домен checkout.stripe.com), і не вказувати паролі чи дані карток у розмовах з AI.

§ 10. Правила користування

1. Заборонено надсилати незаконний чи образливий контент або такий, що порушує права інших осіб, обходити ліміти, автоматично завантажувати контент і заважати роботі Сервісу.
 2. У разі грубого порушення Регламенту Надавач може заблокувати доступ після попередження; для платного тарифу повертається оплата за невикористаний період, якщо закон не передбачає інакше.
 3. Надавач може тимчасово обмежити доступ через технічні роботи або збої постачальників (Telegram, постачальники AI, хостинг), прагнучи якнайшвидше відновити роботу.
-

§ 11. Інтелектуальна власність

Курси, сценарії, матеріали й програмне забезпечення Сервісу захищені авторським правом. Користувач може використовувати їх лише для власних потреб у межах Сервісу.

§ 12. Персональні дані

Правила обробки персональних даних описує [Політика конфіденційності](#).

§ 13. Зміни Регламенту і прикінцеві положення

1. Надавач може змінити Регламент з важливих причин (зміна законодавства, обсягу послуг або цін). Про зміни повідомляємо в боті щонайменше за 14 днів до набрання чинності; Користувач, який їх не приймає, може розірвати договір.
2. У неврегульованих питаннях застосовується польське право. Вибір права не позбавляє Споживача захисту, який не можна обмежити договором.
3. Спори зі Споживачами розглядають суди, визначені загальними правилами підсудності.
4. Користування Сервісом у Telegram також регулюють умови Telegram.

Додаток № 1 — Зразок форми відмови від договору

(заповніть і надішліть цю форму, лише якщо хочете відмовитися від договору; офіційний зразок — польською в [Regulaminie](#))

Адресат: Serhii Valchuk VIVYS Group, ul. Poziomkowa 89, 44-120 Pyskowice, e-mail: admin@kandero.pl

Я/Ми(*) цим повідомляю/повідомляємо(*) про відмову від договору про надання такої послуги(*): Kandero Academy — тариф

Дата укладення договору:

Ім'я та прізвище споживача(-ів):

Username або Telegram ID:

Адреса споживача(-ів):

Підпис споживача(-ів) (лише для паперової форми):

Дата:

(*) Непотрібне закреслити.