

INNERMASTERING INSTITUTE STORE

# Términos y condiciones

VIGENTE DESDE: 10 DE OCTUBRE DE 2026

## § 1. Disposiciones generales

1. Los presentes términos y condiciones (en adelante, los “Términos y Condiciones”) establecen las normas de uso de la tienda en línea InnerMastering Institute Store, disponible en <https://store.innermastering.com>, las normas de celebración y ejecución de los contratos de venta de e-books y de cartas de coaching, así como las normas de prestación de servicios por vía electrónica en la Tienda.
2. La Tienda es gestionada por InnerMastering Institute sp. z o.o., con domicilio social en Varsovia (datos del Vendedor: § 3).
3. Los Términos y Condiciones constituyen el reglamento al que se refiere el artículo 8 de la Ley de 18 de julio de 2002 sobre la prestación de servicios por vía electrónica (ustawa o świadczeniu usług drogą elektroniczną).
4. Los Términos y Condiciones se dirigen a Consumidores, Empresarios con derechos de consumidor y demás Empresarios. Las disposiciones que se refieren solo a uno de estos grupos se indican expresamente en los Términos y Condiciones.
5. Ninguna disposición de los Términos y Condiciones excluye ni limita los derechos del Consumidor y del Empresario con derechos de consumidor derivados de normas legales imperativas. En caso de contradicción entre los Términos y Condiciones y dichas normas, se aplicarán estas últimas.
6. Los Términos y Condiciones se ponen a disposición gratuitamente en el sitio web de la Tienda antes de la celebración del Contrato, de forma que puedan descargarse, guardarse e imprimirse.
7. Las normas de tratamiento de datos personales y de uso de cookies se describen en la Política de privacidad y cookies disponible en la Tienda.

## § 2. Definiciones

Los términos utilizados en los Términos y Condiciones tienen el siguiente significado:

1. **Biblioteca:** parte de la Cuenta en la que el Cliente tiene acceso a los E-books adquiridos y puede descargarlos.
2. **Día hábil:** día de lunes a viernes, excepto los días festivos oficiales en Polonia.
3. **E-book:** libro en formato electrónico EPUB que constituye Contenido digital, ofrecido en la Tienda en edición polaca, inglesa o española.
4. **Cartas:** cartas de coaching (barajas de cartas) ofrecidas en la Tienda; son bienes muebles (mercancías) en el sentido de la legislación aplicable.
5. **Cliente:** persona física con plena capacidad de obrar (y, en los casos previstos por la ley, con capacidad de obrar limitada), persona jurídica o entidad organizativa sin personalidad jurídica a la que la ley reconoce capacidad jurídica, que utiliza la Tienda o celebra un Contrato con el Vendedor.
6. **Colección:** la “Colección completa”, es decir, el conjunto de tres E-books en una misma versión lingüística, vendido como oferta combinada.
7. **Consumidor:** persona física que celebra con el Vendedor un contrato no relacionado directamente con su actividad económica o profesional (artículo 22<sup>1</sup> de la Ley de 23 de abril de 1964 – Código Civil polaco (Kodeks

cywilny), en adelante, el “Código Civil”).

8. **Cuenta:** cuenta individual del Cliente en la Tienda, identificada con una dirección de correo electrónico y protegida con contraseña, en la que se almacenan los datos del Cliente, el historial de Pedidos y la Biblioteca.
9. **Producto:** E-book, Colección o Cartas disponibles en la Tienda.
10. **Empresario:** persona física, persona jurídica o entidad organizativa sin personalidad jurídica a la que la ley reconoce capacidad jurídica, que ejerce en nombre propio una actividad económica o profesional y celebra el Contrato en relación con dicha actividad.
11. **Empresario con derechos de consumidor:** persona física que ejerce una actividad económica como empresario individual y que celebra un Contrato directamente relacionado con su actividad económica, cuando del contenido de dicho Contrato se desprende que este no tiene para ella carácter profesional, derivado en particular del objeto de la actividad económica que ejerce, publicado conforme a las normas sobre el Registro Central e Información de Actividades Económicas (Centralna Ewidencja i Informacja o Działalności Gospodarczej) (artículo 7aa de la Ley de Derechos del Consumidor, de 30 de mayo de 2014 (ustawa o prawach konsumenta)).
12. **Tienda:** la tienda en línea InnerMastering Institute Store gestionada por el Vendedor en <https://store.innermastering.com>, en versión polaca, inglesa (/en/) y española (/es/).
13. **Vendedor:** InnerMastering Institute sp. z o.o., con domicilio social en Varsovia (datos: § 3).
14. **Contenido digital:** datos producidos y suministrados en formato digital; en la Tienda, se trata de los E-books, suministrados sin soporte material.
15. **Soporte duradero:** material o instrumento que permite almacenar la información dirigida personalmente al Cliente de forma que pueda consultarse en el futuro y reproducirse sin cambios; en la Tienda, es principalmente el mensaje de correo electrónico.
16. **Contrato:** contrato de venta de Cartas o contrato de suministro de Contenido digital (E-book, Colección), celebrado a distancia entre el Cliente y el Vendedor a través de la Tienda.
17. **Ley de Derechos del Consumidor:** Ley de Derechos del Consumidor, de 30 de mayo de 2014 (ustawa o prawach konsumenta).
18. **Pedido:** declaración de voluntad del Cliente realizada mediante el formulario de pedido de la Tienda, que conduce a la celebración del Contrato.

---

### § 3. Vendedor y contacto

1. El Vendedor es InnerMastering Institute sp. z o.o., con domicilio social en Varsovia, Al. KEN 36 lok. 112B, 02-797 Warszawa, inscrita en el Registro de Empresarios del Registro Judicial Nacional (Krajowy Rejestr Sądowy) por el Juzgado de Distrito de la ciudad de Varsovia (Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie), Sección XIII de lo Mercantil del Registro Judicial Nacional, con el número KRS 0000674526, NIP (número de identificación fiscal) 5213777844, REGON (número estadístico) 367111608 y capital social de 5 000 zł.
2. Puede ponerse en contacto con el Vendedor:
  - a. por correo electrónico: [marco.ramirez@innermastering.com](mailto:marco.ramirez@innermastering.com) – para todos los asuntos relacionados con Pedidos, entregas, reclamaciones, desistimiento del Contrato, la Cuenta y datos personales;
  - b. por teléfono: +48 506 068 711 – en Días hábiles de 10:00 a 18:00; el coste de la llamada es el que corresponda según la tarifa del operador del Cliente;
  - c. por escrito: InnerMastering Institute sp. z o.o., Al. KEN 36 lok. 112B, 02-797 Warszawa.
3. La Tienda envía los mensajes relacionados con los Pedidos (confirmaciones, enlaces de descarga, facturas) desde la dirección [im@innermastering.com](mailto:im@innermastering.com). El Cliente debe asegurarse de que los mensajes de esta dirección no se bloqueen ni se desvíen a la carpeta de correo no deseado.

---

## § 4. Requisitos técnicos y normas de uso de la Tienda

1. Para utilizar la Tienda, incluida la realización de un Pedido, se necesita:
  - a. un dispositivo con acceso a internet;
  - b. una versión actualizada de un navegador web (p. ej., Chrome, Firefox, Edge, Safari) con JavaScript y cookies habilitados;
  - c. una cuenta de correo electrónico activa.
2. Para leer los E-books se necesita un dispositivo con un programa o aplicación compatible con el formato EPUB, p. ej., Apple Books, Google Play Books, Calibre o un lector de tinta electrónica compatible con EPUB. En los lectores Kindle, el E-book puede leerse tras enviar el archivo mediante el servicio "Send to Kindle". Los E-books son archivos EPUB estándar que pueden leerse en cualquier programa o dispositivo compatible con este formato. El aspecto del texto (p. ej., el tamaño de la letra o la división en páginas) depende del dispositivo y de su configuración.
3. El Cliente utilizará la Tienda de conformidad con la ley, los Términos y Condiciones y las buenas costumbres. Queda prohibido que el Cliente facilite contenidos de carácter ilícito, también en los campos de los formularios (p. ej., en el campo "Nombre para el ex libris") y en la correspondencia con el Vendedor, así como realizar acciones que perturben el funcionamiento de la Tienda.
4. El uso de internet conlleva riesgos habituales, como el software malicioso, los intentos de obtención fraudulenta de datos (phishing) o la apropiación de contraseñas. El Vendedor utiliza una conexión cifrada (SSL/TLS) y nunca solicita al Cliente la contraseña de la Cuenta por correo electrónico ni por teléfono. El Cliente debe proteger su contraseña y utilizar software actualizado.
5. El Vendedor presta gratuitamente en la Tienda los siguientes servicios por vía electrónica:
  - a. navegación por la Tienda y uso del carrito: el contrato se celebra al entrar en la Tienda y se extingue al salir de ella;
  - b. formulario de pedido: el contrato se celebra al empezar a rellenar el formulario y se extingue al realizar el Pedido o al dejar de rellenarlo antes;
  - c. Cuenta con Biblioteca: en los términos del § 5, por tiempo indefinido;
  - d. envío de información sobre nuevos libros y programas: únicamente con el consentimiento del Cliente (§ 17), hasta que este lo retire.
6. El Vendedor procura que la Tienda funcione sin interrupciones. Pueden producirse breves interrupciones técnicas debidas al mantenimiento o a la actualización de la Tienda. Las interrupciones no afectan a los derechos del Cliente derivados de los Contratos celebrados.

---

## § 5. Cuenta y Biblioteca

1. Para comprar en la Tienda se necesita una Cuenta. Si el Cliente aún no tiene Cuenta, esta se crea automáticamente con el primer Pedido, con la dirección de correo electrónico indicada en el formulario de pedido. El Cliente recibe por correo electrónico un enlace para establecer su propia contraseña.
2. El Cliente que ya tiene Cuenta puede iniciar sesión antes de realizar el Pedido indicando su dirección de correo electrónico y su contraseña.
3. La Cuenta es gratuita. En la Cuenta, el Cliente puede, entre otras cosas, consultar sus Pedidos y sus datos y descargar desde la Biblioteca los E-books adquiridos.
4. El Cliente no pondrá su Cuenta ni su contraseña a disposición de otras personas.
5. El Cliente puede en cualquier momento, sin indicar el motivo y sin coste alguno, solicitar la eliminación de la Cuenta (es decir, resolver el contrato de mantenimiento de la Cuenta) enviando un mensaje a

[marco.ramirez@innermastering.com](mailto:marco.ramirez@innermastering.com). El Vendedor elimina la Cuenta sin demora y lo confirma por correo electrónico.

6. Tras la eliminación de la Cuenta, la Biblioteca deja de estar disponible. Antes de presentar la solicitud, el Cliente debe descargar y guardar los E-books adquiridos. La eliminación de la Cuenta no afecta a los Contratos celebrados anteriormente. Los datos que el Vendedor está obligado a conservar en virtud de la ley (p. ej., las facturas) se siguen conservando durante el plazo indicado en la Política de privacidad.
7. El Vendedor puede resolver el contrato de mantenimiento de la Cuenta por causas justificadas –cuando el Cliente infrinja de forma grave los Términos y Condiciones, en particular si facilita contenidos de carácter ilícito o difunde los E-books en contra de lo dispuesto en el § 11–, con un preaviso de 14 días, enviando al Cliente por correo electrónico una declaración motivada. Durante el plazo de preaviso, el Cliente puede descargar los E-books adquiridos.

---

## § 6. Productos, precios y monedas

1. En la Tienda se ofrecen:
  - a. E-books: «Ser coach» («Być coachem»), «Comprender el sistema» («Zrozumieć system») y «Comprender el sistema. La función de RR. HH.» («Zrozumieć system. Funkcja HR»), en ediciones polaca, inglesa y española;
  - b. la Colección: los tres E-books anteriores en una misma versión lingüística;
  - c. Cartas: cartas de coaching (barajas).
2. En la página de cada Producto se indican sus características principales, incluidos, en el caso de los E-books, el idioma de la edición y el formato del archivo, así como el precio.
3. La presentación del Producto en la Tienda junto con su precio constituye una oferta del Vendedor. La realización del Pedido supone la aceptación de dicha oferta.
4. Los precios de la Tienda son precios brutos, es decir, incluyen el IVA.
5. Los precios se indican en zlotys polacos (PLN), dólares estadounidenses (USD) o euros (EUR). Para cada Producto, el precio en cada una de estas monedas es fijo y se indica junto al Producto; no se convierte según el tipo de cambio en el momento de la compra. El Cliente elige la moneda con el selector de la Tienda; si no lo hace, la moneda se asigna por defecto según la versión lingüística de la Tienda.
6. El Cliente paga en la moneda del Pedido. Si la cuenta o la tarjeta del Cliente están en otra moneda, la conversión la realiza el banco o el proveedor de servicios de pago del Cliente según sus propias condiciones. El Vendedor no cobra comisiones por cambio de moneda.
7. El precio total del Pedido y, en el caso de las Cartas, también el coste de envío, se indican en el carrito y en el formulario de pedido antes de realizar el Pedido. Aparte del precio y del coste de envío, el Vendedor no cobra al Cliente ningún otro cargo.
8. La Colección es una oferta combinada: el precio de la Colección es inferior a la suma de los precios de los tres E-books comprados por separado. La información sobre esta diferencia no constituye un anuncio de reducción del precio de cada uno de los E-books.
9. En toda información sobre una reducción del precio de un Producto, la Tienda indica, junto al precio reducido, el precio más bajo de ese Producto (en la moneda correspondiente) aplicado en los 30 días anteriores a la reducción y, si el Producto lleva a la venta menos de 30 días, el precio más bajo desde el inicio de su venta, de conformidad con la Ley de 9 de mayo de 2014 sobre la información de los precios de bienes y servicios (ustawa o informowaniu o cenach towarów i usług).

---

## § 7. Realización del Pedido y celebración del Contrato

1. Para realizar un Pedido, el Cliente:
  - a. elige el Producto (y, en el caso de un E-book, su edición lingüística) y lo añade al carrito;
  - b. en el carrito, comprueba los Productos elegidos y su cantidad y, si es necesario, los modifica; a continuación, pasa al formulario de pedido;
  - c. en el formulario de pedido, indica su nombre, apellidos, dirección de correo electrónico y país; si pide Cartas, también la dirección de entrega y el número de teléfono, y elige el método de envío; si desea recibir una factura a nombre de una empresa, marca la opción “Necesito factura a nombre de empresa” e indica el nombre de la empresa y el NIP;
  - d. opcionalmente, escribe un nombre en el campo “Nombre para el ex libris” (§ 9, apartado 5);
  - e. elige el método de pago (§ 8);
  - f. si pide un E-book o la Colección, marca el consentimiento para el suministro del Contenido digital antes de que finalice el plazo de desistimiento del Contrato (§ 12, apartado 4);
  - g. acepta los Términos y Condiciones;
  - h. hace clic en el botón “Comprar y pagar” (en la versión polaca de la Tienda, “Kupuję i płacę”; en la versión inglesa, “Order and pay”), que implica la obligación de pago;
  - i. paga el Pedido mediante el método de pago elegido.
2. Opcionalmente, el Cliente puede marcar el consentimiento para recibir información sobre nuevos libros y programas (§ 17). La falta de este consentimiento no afecta a la posibilidad de realizar el Pedido.
3. Hasta el momento de hacer clic en el botón “Comprar y pagar”, el Cliente puede comprobar y corregir los datos introducidos volviendo al carrito o a los campos correspondientes del formulario.
4. El Contrato se celebra en el momento de realizar el Pedido, es decir, al hacer clic en el botón “Comprar y pagar”.
5. Inmediatamente después de realizar el Pedido, el Vendedor envía al Cliente, a la dirección de correo electrónico indicada, la confirmación de la recepción del Pedido y de la celebración del Contrato (en un Soporte duradero). La confirmación contiene los datos del Pedido y, si el Pedido incluye E-books, también la confirmación de que se ha dado el consentimiento para el suministro del Contenido digital antes de que finalice el plazo de desistimiento del Contrato y de que se ha reconocido la pérdida del derecho de desistimiento.
6. El Contrato se celebra en el idioma de la versión lingüística de la Tienda que utiliza el Cliente (polaco, inglés o español). El contenido del Pedido está disponible en la Cuenta del Cliente y en el mensaje de correo electrónico de confirmación.

---

## § 8. Pagos

1. En la Tienda están disponibles los siguientes métodos de pago:
  - a. a través de Stripe (Stripe Payments Europe, Ltd., Irlanda): tarjeta de pago, BLIK, Przelewy24, Klarna, adeudo directo SEPA, Link, Bancontact, EPS, iDEAL, Multibanco, Apple Pay y Google Pay;
  - b. a través de PayPal (PayPal (Europe) S.à r.l. et Cie, S.C.A., Luxemburgo);
  - c. en los pagos en złoty polacos (PLN): a través de PayU (PayU S.A., Poznań, Polonia): BLIK, transferencias bancarias en línea y tarjetas de pago;
  - d. en los Pedidos con envío de Cartas: a través del servicio Furgonetka Koszyk, con pagos gestionados por Autopay, PayU, Przelewy24 o Tpay;

- e. en los Pedidos con envío de Cartas: pago a la recepción del envío (contra reembolso), si el Cliente elige la entrega por mensajería contra reembolso.
  - 2. La disponibilidad de cada método de pago depende de la moneda del Pedido, del país del Cliente y del tipo de Productos pedidos. Los métodos disponibles para cada Pedido se muestran en el formulario de pedido.
  - 3. Los pagos son gestionados por los operadores de pago indicados, conforme a sus propias condiciones. El Vendedor no recibe ni almacena los datos completos de las tarjetas de pago del Cliente.
  - 4. El pago en línea debe efectuarse inmediatamente después de realizar el Pedido; el Cliente es redirigido automáticamente al pago. Si el pago falla o no se completa, el Cliente puede repetirlo; la Tienda se lo recuerda por correo electrónico aproximadamente 1 hora y aproximadamente 24 horas después de realizar el Pedido.
  - 5. Si el pago en línea no se registra en un plazo de 48 horas desde la realización del Pedido, el Vendedor puede cancelar el Pedido. La cancelación supone el desistimiento del Contrato por parte del Vendedor por falta de pago; el Cliente no soporta por ello ningún coste.
  - 6. En caso de pago contra reembolso, el Cliente paga al recibir el envío.
- 

## § 9. Entrega de los E-books

- 1. Los E-books (también los incluidos en la Colección) se entregan sin demora tras el registro del pago: el Cliente recibe un enlace de descarga por correo electrónico y los E-books aparecen en la Biblioteca de la Cuenta. El E-book se considera entregado en el momento en que se pone a disposición del Cliente de este modo.
  - 2. El número de descargas del E-book no está limitado y el enlace de descarga no caduca. El Vendedor recomienda al Cliente guardar una copia del archivo en su dispositivo.
  - 3. Los E-books no se entregan en soporte material ni se envían como archivo adjunto.
  - 4. Si el Cliente no recibe el mensaje con el enlace o tiene problemas para descargar el E-book, debe revisar la carpeta de correo no deseado y la Biblioteca de su Cuenta y, a continuación, ponerse en contacto con el Vendedor (§ 3).
  - 5. Ex libris:
    - a. en el formulario de pedido, el Cliente puede (sin estar obligado a ello) escribir un nombre en el campo “Nombre para el ex libris” (hasta 60 caracteres);
    - b. si el Cliente indica un nombre, en cada E-book del Pedido correspondiente se incluye, después de la cubierta, una página adicional de ex libris con dicho nombre y el número de ejemplar (año y número correlativo), y el E-book se identifica como ejemplar nominativo;
    - c. el ex libris no modifica el contenido del E-book; si el campo se deja vacío, el E-book se entrega sin ex libris;
    - d. el Cliente es responsable del contenido escrito en el campo “Nombre para el ex libris”; dicho contenido no puede tener carácter ilícito ni vulnerar derechos de terceros. Si el Cliente escribe el nombre de otra persona (p. ej., al comprar el E-book como regalo), debe asegurarse de que esa persona no tiene inconveniente.
- 

## § 10. Envío de las Cartas

- 1. Las Cartas se envían únicamente a direcciones situadas en Polonia.
- 2. Los métodos de envío disponibles son: InPost Paczkomat, Poczta Polska, Paczka w RUCHU, DPD, DHL, FedEx, UPS y mensajería contra reembolso. Los envíos se realizan a través del servicio Furgonetka. Los métodos de envío disponibles para cada Pedido y sus costes se indican en el carrito y en el formulario de pedido antes de realizar el Pedido.
- 3. Los costes de envío corren a cargo del Cliente, salvo que se indique otra cosa junto al Producto o en el carrito.
- 4. El plazo de envío se indica en la descripción del Producto o en el formulario de pedido. Si no se ha indicado ningún plazo, el Vendedor envía las Cartas sin demora y, a más tardar, en un plazo de 30 días desde la

celebración del Contrato. En caso de pago en línea, el plazo se cuenta desde el día en que se registra el pago y, en caso de pago contra reembolso, desde el día de celebración del Contrato.

5. Si el Pedido incluye tanto Cartas como E-books, los E-books se entregan conforme al § 9, con independencia del envío de las Cartas.
6. El Cliente puede comprobar el envío en el momento de la recepción en presencia del transportista y, en caso de daños, levantar un acta de daños. Esto no es condición para que el Consumidor pueda ejercer los derechos previstos en el § 13.

---

## § 11. Licencia de los E-books y derechos de autor

1. Los E-books y las Cartas (incluidos sus textos, gráficos y maquetación) son obras protegidas por la Ley de 4 de febrero de 1994 sobre el derecho de autor y los derechos conexos (ustawa o prawie autorskim i prawach pokrewnych). Los derechos de autor sobre ellos corresponden a sus autores o al Vendedor.
2. En el momento de la entrega del E-book, el Cliente recibe una licencia no exclusiva e intransferible, sin límite temporal ni territorial, para utilizar el E-book para su uso personal propio, es decir, para:
  - a. descargar y guardar el archivo en sus propios dispositivos y hacer copias de seguridad;
  - b. leer el E-book y hacer en él marcas y notas;
  - c. imprimir el E-book o fragmentos del mismo para uso propio.
3. Si el Cliente es un Empresario, la licencia comprende el uso del E-book por una sola persona física, para las necesidades del Cliente.
4. Sin el consentimiento del Vendedor otorgado por escrito o por correo electrónico, queda prohibido en particular:
  - a. difundir el E-book, lo que incluye poner el archivo o sus copias a disposición de otras personas o publicarlo en internet, en redes de intercambio de archivos o en la nube con acceso público;
  - b. vender, alquilar, prestar o transmitir de cualquier otro modo el E-book, a título oneroso o gratuito;
  - c. modificar el contenido del E-book o eliminar o modificar la página de ex libris y las marcas del ejemplar;
  - d. reproducir el E-book con fines de minería de textos y datos, incluido el entrenamiento de sistemas de inteligencia artificial; el Vendedor se reserva expresamente esta forma de uso.
5. Las disposiciones del presente párrafo no limitan los derechos del Cliente derivados de normas imperativas en materia de derechos de autor.
6. La infracción de las condiciones de la licencia puede dar lugar a responsabilidad conforme a la normativa sobre derechos de autor y a la resolución del contrato de mantenimiento de la Cuenta (§ 5, apartado 7).

---

## § 12. Derecho de desistimiento del Contrato

El presente párrafo se aplica a los Consumidores y a los Empresarios con derechos de consumidor. Los demás Empresarios no tienen derecho de desistimiento del Contrato.

1. El Consumidor puede desistir del Contrato en un plazo de 14 días sin indicar el motivo y sin incurrir en costes, salvo los indicados en los apartados 13 y 14, sin perjuicio de lo dispuesto en los apartados 3 a 5.
2. El plazo de desistimiento del Contrato comienza:
  - a. en el caso de las Cartas: el día en que el Consumidor o un tercero indicado por él distinto del transportista haya adquirido la posesión material de las Cartas; si, dentro de un mismo Pedido, varios bienes se entregan por separado, desde la adquisición de la posesión del último de ellos;
  - b. en el caso de los E-books y la Colección: el día de celebración del Contrato.

3. **Excepción para los E-books.** De conformidad con el artículo 38, apartado 1, punto 13, de la Ley de Derechos del Consumidor, el derecho de desistimiento del Contrato no se aplica a los E-books (Contenido digital que no se suministra en un soporte material y por el que el Consumidor paga un precio) si se cumplen conjuntamente las siguientes condiciones:
- a. el Vendedor ha comenzado el suministro del E-book con el consentimiento expreso y previo del Consumidor, antes de que finalice el plazo de desistimiento del Contrato;
  - b. el Consumidor ha sido informado, antes del inicio del suministro, de que una vez realizado perderá el derecho de desistimiento del Contrato, y lo ha reconocido;
  - c. el Vendedor ha facilitado al Consumidor la confirmación a la que se refiere el artículo 21, apartado 1, de la Ley de Derechos del Consumidor.
4. En la Tienda, esto funciona así:
- a. en los Pedidos que incluyen E-books, encima del botón “Comprar y pagar” hay una casilla con el siguiente texto: “Deseo recibir el e-book inmediatamente después del pago. Entiendo que de este modo pierdo mi derecho de desistimiento.” Sin marcar esta casilla no es posible realizar un Pedido que incluya E-books;
  - b. el consentimiento se registra en el Pedido junto con la fecha en que se otorgó;
  - c. en el mensaje de correo electrónico de confirmación del Pedido (Soporte duradero), el Vendedor confirma que el Consumidor ha dado su consentimiento para el suministro del Contenido digital antes de que finalice el plazo de desistimiento del Contrato y ha reconocido la pérdida de este derecho;
  - d. el E-book se pone a disposición solo después de registrarse el pago (§ 9, apartado 1). A partir de ese momento, el Consumidor pierde el derecho de desistimiento del Contrato en lo que respecta a los E-books.
5. Si en un caso concreto no se ha cumplido alguna de las condiciones del apartado 3 (p. ej., el Consumidor no ha recibido la confirmación a la que se refiere el apartado 4, letra c), el derecho de desistimiento del Contrato en lo que respecta a los E-books se aplica en los términos del presente párrafo. En tal caso, el Consumidor no soporta los costes del suministro del E-book y, tras desistir del Contrato, debe abstenerse de utilizar el E-book y de ponerlo a disposición de otras personas; el Vendedor puede impedir el uso posterior del E-book, en particular bloqueando el acceso a él en la Biblioteca y el enlace de descarga.
6. Si el Pedido incluye Cartas y E-books, el Consumidor puede desistir del Contrato en la parte relativa a las Cartas. Ello no afecta al Contrato en lo que respecta a los E-books.
7. Para desistir del Contrato, el Consumidor presenta al Vendedor una declaración inequívoca de desistimiento, por correo electrónico a [marco.ramirez@innermastering.com](mailto:marco.ramirez@innermastering.com) o por escrito a la dirección del Vendedor (§ 3, apartado 1). Puede utilizarse el modelo de formulario que figura como Anexo n.º 1 de los Términos y Condiciones, aunque no es obligatorio.
8. Para cumplir el plazo, basta con enviar la declaración antes de que venza.
9. El Vendedor confirma sin demora por correo electrónico la recepción de la declaración de desistimiento del Contrato.
10. En caso de desistimiento, el Contrato se considera no celebrado (en la medida en que se haya desistido de él).
11. El Vendedor reembolsa al Consumidor todos los pagos recibidos de él, incluidos los costes de envío de las Cartas (con excepción de los costes adicionales resultantes de la elección por el Consumidor de un método de envío distinto del método de envío ordinario menos costoso ofrecido en la Tienda), sin demora y, a más tardar, en un plazo de 14 días desde la recepción de la declaración de desistimiento. El reembolso se efectúa utilizando el mismo método de pago empleado por el Consumidor, salvo que este acepte expresamente otro método que no le suponga ningún coste.
12. En el caso de las Cartas, el Vendedor puede retener el reembolso hasta haber recibido las Cartas o hasta que el Consumidor presente una prueba de su devolución, según qué condición se cumpla primero.

13. El Consumidor devuelve las Cartas a la dirección: InnerMastering Institute sp. z o.o., Al. KEN 36 lok. 112B, 02-797 Warszawa, sin demora y, a más tardar, en un plazo de 14 días desde el desistimiento del Contrato. Para cumplir el plazo, basta con devolver las Cartas antes de que venza. El Consumidor soporta los costes directos de devolución de las Cartas.
14. El Consumidor es responsable de la disminución del valor de las Cartas resultante de una manipulación distinta de la necesaria para establecer su naturaleza, sus características y su funcionamiento.
- 

### § 13. Conformidad del Producto con el Contrato – Consumidores y Empresarios con derechos de consumidor

1. El Vendedor está obligado a entregar un Producto conforme con el Contrato. Frente a los Consumidores y los Empresarios con derechos de consumidor, el Vendedor responde conforme a la Ley de Derechos del Consumidor: por las Cartas, según el capítulo 5a (contratos de venta de bienes), y por los E-books y la Colección, según el capítulo 5b (contratos de suministro de contenido digital). A estos Contratos no se aplican las disposiciones del Código Civil sobre la responsabilidad por vicios (rękojmia za wady).
2. **Cartas.** El Vendedor responde de la falta de conformidad de las Cartas con el Contrato que exista en el momento de su entrega y se manifieste en un plazo de dos años desde ese momento. En caso de falta de conformidad:
  - a. el Consumidor puede exigir la reparación o la sustitución de las Cartas. El Vendedor puede sustituirlas en lugar de repararlas (o a la inversa) si poner las Cartas en conformidad de la forma elegida por el Consumidor es imposible o supondría costes desproporcionados; si ambas formas son imposibles o desproporcionadamente costosas, el Vendedor puede negarse a poner las Cartas en conformidad;
  - b. el Consumidor puede declarar la reducción del precio o el desistimiento del Contrato cuando: el Vendedor se haya negado a poner las Cartas en conformidad o no lo haya hecho; la falta de conformidad persista a pesar del intento de ponerlas en conformidad; la falta de conformidad sea tan importante que justifique la reducción del precio o el desistimiento del Contrato sin reparación o sustitución previas; o de la declaración del Vendedor o de las circunstancias se desprenda claramente que el Vendedor no pondrá las Cartas en conformidad en un plazo razonable o sin inconvenientes excesivos para el Consumidor;
  - c. no es posible desistir del Contrato si la falta de conformidad es de escasa importancia (se presume que la falta de conformidad es importante);
  - d. el Consumidor pone a disposición del Vendedor las Cartas que deban repararse o sustituirse, y el Vendedor las recoge del Consumidor a su cargo; los costes de reparación o sustitución corren a cargo del Vendedor.
3. **E-books: falta de suministro.** Si el Vendedor no suministra el E-book, el Consumidor le requiere para que lo suministre. Si el Vendedor no suministra el E-book sin demora o en un plazo adicional acordado expresamente, el Consumidor puede desistir del Contrato. El Consumidor puede desistir del Contrato sin requerimiento previo si el Vendedor ha declarado, o de las circunstancias se desprende claramente, que no suministrará el E-book, o si las partes han acordado que el plazo de suministro es esencial para el Consumidor y el Vendedor no lo ha cumplido.
4. **E-books: falta de conformidad.** El Vendedor responde de la falta de conformidad del E-book con el Contrato que exista en el momento de su suministro y se manifieste en un plazo de dos años desde ese momento. En caso de falta de conformidad:
  - a. el Consumidor puede exigir que el E-book se ponga en conformidad con el Contrato (p. ej., mediante la puesta a disposición de un archivo corregido) en un plazo razonable, sin inconvenientes excesivos y sin coste alguno para el Consumidor;
  - b. el Consumidor puede declarar la reducción del precio o el desistimiento del Contrato cuando la puesta en conformidad sea imposible o suponga costes desproporcionados, el Vendedor no haya puesto el E-book en conformidad, la falta de conformidad persista a pesar del intento de ponerlo en conformidad, la falta de

conformidad sea tan importante que lo justifique sin exigir previamente la puesta en conformidad, o de la declaración del Vendedor o de las circunstancias se desprenda claramente que no pondrá el E-book en conformidad en un plazo razonable o sin inconvenientes excesivos;

- c. no es posible desistir del Contrato si la falta de conformidad es de escasa importancia (se presume que la falta de conformidad es importante);
- d. tras desistir del Contrato, el Consumidor debe abstenerse de utilizar el E-book y de ponerlo a disposición de otras personas.

- 5. El Vendedor no responde de la falta de conformidad del E-book con el Contrato si esta se debe exclusivamente a que el dispositivo o el software del Consumidor no cumplen los requisitos técnicos del § 4, apartado 2, de los que se informó al Consumidor antes de la celebración del Contrato. El Consumidor colabora con el Vendedor en una medida razonable para determinar si la causa de la falta de conformidad se encuentra en su dispositivo o software.
- 6. En caso de reducción del precio o de desistimiento del Contrato por falta de conformidad, el Vendedor reembolsa al Consumidor el importe correspondiente sin demora y, a más tardar, en un plazo de 14 días desde la recepción de la declaración del Consumidor, utilizando el mismo método de pago empleado por el Consumidor, salvo que este acepte expresamente otro método que no le suponga ningún coste.
- 7. El Empresario con derechos de consumidor dispone de los derechos descritos en el § 12 y en el presente párrafo en los términos del artículo 7aa de la Ley de Derechos del Consumidor.
- 8. El Vendedor no otorga garantía comercial sobre los Productos, salvo que en la descripción del Producto se indique expresamente otra cosa.
- 9. El procedimiento para presentar reclamaciones se describe en el § 15.

---

## § 14. Responsabilidad frente a los demás Empresarios

El presente párrafo se aplica únicamente a los Empresarios que no son Empresarios con derechos de consumidor.

- 1. El Vendedor responde frente al Empresario por vicios (rękojmia za wady) conforme a los artículos 556 y siguientes del Código Civil (en el caso de los E-books, aplicados por analogía), con las limitaciones indicadas en los apartados 2 a 4, establecidas en virtud del artículo 558, § 1, del Código Civil.
- 2. Los derechos derivados de la responsabilidad por vicios se extinguen transcurrido un año desde el día de la entrega del Producto.
- 3. El Empresario debe notificar al Vendedor el vicio sin demora tras detectarlo y, en el caso de vicios de las Cartas visibles en la recepción, sin demora tras recibir el envío.
- 4. La responsabilidad del Vendedor frente al Empresario –por vicios y por cualquier otro título relacionado con el Contrato– se limita al importe del precio pagado por el Producto de que se trate junto con sus costes de envío y no comprende el lucro cesante. Esta limitación no se aplica a los daños causados de forma dolosa.

---

## § 15. Reclamaciones: cómo presentarlas

- 1. Las reclamaciones relativas a los Productos (§ 13 y § 14), así como a la Cuenta y al funcionamiento de la Tienda, pueden presentarse por correo electrónico a [marco.ramirez@innermastering.com](mailto:marco.ramirez@innermastering.com) o por escrito a la dirección del Vendedor (§ 3, apartado 1).
- 2. Para facilitar la tramitación de la reclamación, conviene indicar: nombre y apellidos, dirección de correo electrónico, número de Pedido, descripción del problema y fecha en que se detectó, la pretensión del reclamante y, en el caso de las Cartas, también fotografías. La falta de alguno de estos datos no da lugar al rechazo de la reclamación; el Vendedor puede solicitar que se completen.

3. El Vendedor responde a la reclamación sin demora y, a más tardar, en un plazo de 14 días desde su recepción, por correo electrónico a la dirección desde la que se envió la reclamación (o por otro medio indicado por el Cliente). Si el Vendedor no responde en dicho plazo a la reclamación de un Consumidor o de un Empresario con derechos de consumidor, se considerará que la ha estimado.
  4. El Vendedor recoge a su cargo las Cartas que deban devolverse en el marco de una reclamación; una vez presentada la reclamación, el Vendedor acuerda con el Cliente la forma de recogida o devolución.
- 

## § 16. Facturas y KSeF

1. El Vendedor emite automáticamente una factura con IVA para cada Pedido y la envía al Cliente por correo electrónico. El Cliente acepta recibir las facturas en formato electrónico.
  2. Las facturas se remiten al Sistema Nacional de Facturas Electrónicas (Krajowy System e-Faktur, KSeF) gestionado por el Ministerio de Hacienda polaco, de conformidad con la Ley de 11 de marzo de 2004 del impuesto sobre bienes y servicios (ustawa o podatku od towarów i usług). El Empresario también puede obtener la factura en el KSeF.
  3. Para recibir una factura a nombre de una empresa, el Cliente marca en el formulario de pedido la opción “Necesito factura a nombre de empresa” e indica el nombre de la empresa y el NIP antes de realizar el Pedido. El Cliente es responsable de la exactitud de los datos facilitados.
- 

## § 17. Información sobre novedades y datos personales

1. El Vendedor envía información sobre nuevos libros y programas (incluidas solicitudes de opinión tras la compra), recordatorios de carrito abandonado y el boletín informativo únicamente con el consentimiento del Cliente, otorgado marcando una casilla del formulario de pedido –no marcada por defecto– con el siguiente texto: “Deseo recibir de InnerMastering Institute información sobre nuevos libros y programas (incluida una solicitud de opinión). Puedo darme de baja en cualquier momento.”
  2. El consentimiento es voluntario y no es condición para realizar el Pedido. El Cliente puede retirarlo en cualquier momento haciendo clic en el enlace de baja incluido en cada uno de estos mensajes o escribiendo a [marco.ramirez@innermastering.com](mailto:marco.ramirez@innermastering.com).
  3. Los mensajes necesarios para la ejecución del Contrato (entre otros, la confirmación del Pedido, el enlace de descarga del E-book, la factura y el recordatorio de Pedido no pagado) se envían con independencia de dicho consentimiento.
  4. El responsable del tratamiento de los datos personales de los Clientes es el Vendedor. La información detallada sobre el tratamiento de datos personales, los derechos del Cliente y las cookies figura en la Política de privacidad y cookies, elaborada de conformidad con el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016 (RGPD).
- 

## § 18. Mecanismos extrajudiciales de tramitación de reclamaciones y de resolución de litigios

1. El Consumidor puede recurrir a mecanismos extrajudiciales de tramitación de reclamaciones y de resolución de litigios; en particular, puede:
  - a. solicitar asistencia gratuita al defensor del consumidor municipal o de distrito (miejski lub powiatowy rzecznik konsumentów) o a una organización social cuyos fines estatutarios incluyan la protección de los consumidores (p. ej., Federacja Konsumentów, Stowarzyszenie Konsumentów Polskich);
  - b. solicitar al inspector provincial de la Inspección de Comercio (Inspekcja Handlowa) el inicio de un procedimiento de mediación para la resolución amistosa del litigio con el Vendedor;
  - c. dirigirse a una entidad autorizada para la resolución extrajudicial de litigios de consumo inscrita en el registro llevado por el Presidente de la Oficina de Competencia y Protección del Consumidor (Prezes

Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów);

- d. en litigios transfronterizos (cuando el Consumidor reside en otro Estado de la Unión Europea, en Noruega o en Islandia), solicitar ayuda al Centro Europeo del Consumidor de su país.
2. La información sobre estos procedimientos y la lista de entidades autorizadas están disponibles en el sitio web de la Oficina de Competencia y Protección del Consumidor (UOKiK): [www.uokik.gov.pl](http://www.uokik.gov.pl).
3. El recurso a mecanismos extrajudiciales de resolución de litigios es voluntario para ambas partes. Si el Vendedor no estima la reclamación del Consumidor, le informará en su respuesta de si acepta la resolución extrajudicial del litigio.

---

## § 19. Legislación aplicable y tribunales competentes

1. Los Contratos celebrados a través de la Tienda se rigen por la legislación polaca. La elección de la legislación polaca no priva al Consumidor que tenga su residencia habitual en otro Estado de la protección que le otorguen las disposiciones de la legislación de dicho Estado que no puedan excluirse mediante acuerdo (artículo 6, apartado 2, del Reglamento (CE) n.º 593/2008 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 17 de junio de 2008, sobre la ley aplicable a las obligaciones contractuales, "Roma I").
2. Los litigios con Consumidores se resolverán ante los tribunales competentes conforme a las normas generales.
3. Los litigios con Empresarios (excepto los Empresarios con derechos de consumidor) se resolverán ante el tribunal competente del domicilio social del Vendedor.
4. En lo no previsto en los Términos y Condiciones se aplicará la legislación polaca, en particular el Código Civil, la Ley de Derechos del Consumidor y la Ley de 18 de julio de 2002 sobre la prestación de servicios por vía electrónica.

---

## § 20. Modificación de los Términos y Condiciones y disposiciones finales

1. El Vendedor puede modificar los Términos y Condiciones por causas justificadas, como: cambios en la legislación, una decisión o resolución de una autoridad o de un tribunal, cambios en los métodos de pago o de envío, cambios en la oferta de la Tienda o en sus funciones, o la necesidad de mejorar la seguridad de la Tienda, en la medida en que dichas causas afecten a las disposiciones de los Términos y Condiciones.
2. Los nuevos Términos y Condiciones se publican en la Tienda con una antelación mínima de 14 días, y los Clientes que tienen Cuenta son informados del cambio por correo electrónico. El Cliente que no acepte los cambios puede eliminar su Cuenta conforme al § 5, apartado 5.
3. A los Contratos celebrados antes de la entrada en vigor de los Términos y Condiciones modificados se aplicarán los Términos y Condiciones vigentes en el momento de realizar el Pedido.
4. Los Términos y Condiciones están disponibles en polaco, inglés y español. En caso de discrepancia entre las versiones lingüísticas, prevalecerá la versión polaca, con la salvedad de que ello no puede empeorar la situación del Consumidor que haya celebrado el Contrato en la versión inglesa o española de la Tienda: las dudas se interpretarán a su favor.
5. Los Términos y Condiciones entran en vigor el 10 de octubre de 2026. Sustituyen a los términos y condiciones de la Tienda de diciembre de 2021.

---

## Anexo n.º I – Modelo de formulario de desistimiento

(solo debe cumplimentar y enviar el presente formulario si desea desistir del contrato)

**Destinatario:** InnerMastering Institute sp. z o.o., Al. KEN 36 lok. 112B, 02-797 Warszawa, correo electrónico: [marco.ramirez@innermastering.com](mailto:marco.ramirez@innermastering.com)

Por la presente le comunico/comunicamos(\*) que desisto de mi/desistimos de nuestro(\*) contrato de venta de los siguientes bienes(\*) / contrato de suministro de los siguientes bienes(\*) / contrato de obra consistente en la realización de los siguientes bienes(\*) / contrato de prestación del siguiente servicio(\*) / contrato de suministro de contenidos digitales(\*) / contrato de suministro de un servicio digital(\*):

.....

Fecha de celebración del contrato(\*) / de recepción(\*): .....

Número de pedido (opcional): .....

Nombre y apellidos del consumidor o de los consumidores: .....

Domicilio del consumidor o de los consumidores: .....

Firma del consumidor o de los consumidores (solo si el presente formulario se presenta en papel):

.....

Fecha: .....

(\*) Táchese lo que no proceda.