

Zásady vrácení peněz ProcessMind

Datum účinnosti: 14. září 2026

1. Úvod

Děkujeme, že jste si vybrali naše softwarové produkty a služby. Usilujeme o co nejlepší uživatelskou zkušenost a spokojenost zákazníků. Chápeme však, že mohou nastat situace, kdy potřebujete nákup zrušit nebo požádat o vrácení peněz. Tyto Zásady vrácení peněz a zrušení nákupů stanoví pravidla a postupy pro takové případy.

2. Zásady zrušení

2.1. Produkty/služby založené na předplatném

Předplatné služeb můžete kdykoli zrušit. U měsíčního předplatného budete mít k produktu nebo službě přístup až do konce aktuálního fakturačního období a nebudou vám účtovány žádné další poplatky. U předplaceného předplatného na dvanáct (12) měsíců nebo déle nabývá zrušení účinnosti na konci právě probíhajícího období předplatného a předplacené poplatky se nevracejí, s výjimkou čtrnáctidenní (14) lhůty pro vrácení (oddíl 3.1(a)) nebo případů, kdy tyto zásady či Zákaznická smlouva výslovně stanoví jinak. Chcete-li předplatné zrušit, postupujte podle pokynů v nastavení účtu nebo kontaktujte náš tým zákaznické podpory.

3. Zásady vrácení peněz

3.1. Nárok na vrácení peněz

Vrácení peněz nabízíme v následujících případech:

a) Čtrnáctidenní lhůta pro vrácení: V souladu s oddílem 9.3 (Zásady vrácení) Zákaznické smlouvy můžete zrušit objednávku Služby a získat plnou náhradu do čtrnácti (14) dnů od jejího prvního objednání, a to z jakéhokoli důvodu nebo bez udání důvodu.

b) Neoprávněné platby: Zjistíte-li na své kreditní/debetní kartě neoprávněné platby vyplývající z nákupu uskutečněného na našich

webových stránkách, může vám být po ověření vrácena celá částka.

c) Technické problémy: Pokud vám technický problém nebo problém s kompatibilitou podstatně brání v používání dotčené Služby a náš tým podpory jej nedokáže vyřešit (nebo poskytnout přiměřené náhradní řešení) do třiceti (30) dnů od vašeho oznámení, bude vám po ověření vrácena poměrná částka.

d) Jiné situace: Domníváte-li se, že máte nárok na vrácení peněz i mimo výše uvedené případy — například proto, že Služba nesplnila vaše očekávání — kontaktujte nás a popište, co se stalo. Každou žádost posuzujeme individuálně a můžeme nabídnout vrácení peněz, kredit nebo jiné řešení. Jakékoli vrácení peněz podle tohoto odstavce je opatřením z dobré vůle, o kterém rozhodujeme podle vlastního uvážení.

Poměrné vrácení peněz je částečná náhrada vypočtená podle části předplaceného období nebo služby, která nebyla využita. Výše náhrady se určí odečtením hodnoty doby, po kterou byla služba využívána, od celkové zaplacené částky.

Příklad: Pokud jste zaplatili 100 € za dvanáctiměsíční předplatné, ale po třech měsících jej zrušíte kvůli ověřenému technickému problému, poměrná náhrada vám vrátí nevyužitou část — 75 € za zbývajících devět měsíců.

3.2. Výjimky

V následujících případech nárok na vrácení peněz nevzniká:

a) Změna rozhodnutí po uplynutí lhůty pro vrácení: Pokud se po uplynutí čtrnáctidenní lhůty pro vrácení rozhodnete, že již nechcete náš software nebo služby používat, a tyto fungují podle očekávání (s výjimkou případů, kdy se dohodneme jinak podle oddílu 3.1(d)). To zahrnuje i nevyužitou dobu zbývajících u předplaceného předplatného po jeho zrušení.

b) Produkty/služby třetích stran: Za produkty nebo služby poskytované dodavateli třetích stran nelze získat náhradu, a to ani v případě, že jsou

prodávány prostřednictvím naší platformy. Informace naleznete v příslušných zásadách vrácení peněz těchto dodavatelů.

3.3. Postup vrácení peněz

Chcete-li požádat o vrácení peněz, postupujte takto:

a) Kontaktujte zákaznickou podporu: Zašlete žádost o vrácení peněz našemu týmu zákaznické podpory a uveďte příslušné podrobnosti o nákupu, včetně čísla objednávky a důvodu žádosti o vrácení peněz.

b) Posouzení: Náš tým podpory posoudí vaši žádost podle kritérií nároku uvedených v oddílu 3.1.

c) Rozhodnutí o vrácení peněz: Splňuje-li vaše žádost kritéria nároku, zahájíme vrácení peněz bez zbytečného odkladu, a pokud jste spotřebitel uplatňující zákonné právo na odstoupení od smlouvy, nejpozději do čtrnácti (14) kalendářních dnů poté, co nás o odstoupení informujete. Peníze budou vráceny původním způsobem platby a v závislosti na vaší finanční instituci může trvat déle, než se na účtu projeví.

d) Důsledky schváleného vrácení peněz: Vrácení peněz zpracováváme ručně poté, co kontaktujete náš tým podpory. Schválíme-li vrácení peněz v rámci plné čtrnáctidenní lhůty pro vrácení, zrušíme dotčené předplatné a přístup k dotčené Službě skončí. Schválíme-li poměrné vrácení peněz, upravíme nebo zrušíme dotčené předplatné či licence podle dohody s vámi při schválení vrácení peněz. Zákaznická data uchováváme a mažeme v souladu s oddílem 11.4 (Důsledky ukončení) Zákaznické smlouvy a našimi zásadami mazání údajů. Můžete také požádat o okamžité vymazání svých údajů, a to tak, že nás kontaktujete na adrese privacy@processmind.com.

3.4. Zákonná práva. Jste-li spotřebitelem, tyto zásady neomezují žádná kogentní zákonná práva, která vám mohou náležet, včetně případného práva odstoupit od smlouvy uzavřené na dálku podle spotřebitelských právních předpisů země vašeho bydliště. Uplatní-li se taková práva, mají přednost před těmito zásadami. Pokud se nám nepodaří stížnost vyřešit,

můžete se také obrátit na místní orgán pro ochranu spotřebitele nebo na Evropské spotřebitelské centrum ve vaší zemi.

3.5. Právo spotřebitele odstoupit od smlouvy (EU/EHP/Spojené

království). Jste-li spotřebitelem a uzavřeli jste smlouvu na dálku (například online), můžete od smlouvy odstoupit do čtrnácti (14) dnů od jejího uzavření bez udání důvodu tím, že nám zašlete jednoznačné prohlášení (například e-mailem na adresu support@processmind.com). Můžete použít níže uvedený vzorový formulář pro odstoupení od smlouvy, jeho použití však není povinné. Přijaté platby vám vrátíme bez zbytečného odkladu, nejpozději do čtrnácti (14) dnů ode dne, kdy jsme byli informováni o vašem odstoupení, a to stejným platebním prostředkem, který jste použili při původní transakci. Tím není dotčena výhodnější čtrnáctidenní (14) lhůta pro vrácení podle oddílu 3.1(a).

Vzorový formulář pro odstoupení od smlouvy

Adresát: ProcessMind B.V., Willem Sandbergstraat 33, 7425RC Deventer, The Netherlands, support@processmind.com:

Tímto oznamuji/oznamujeme, že odstupuji/odstupujeme od smlouvy o následující službě: [služba]

Objednáno dne: [datum]

Jméno spotřebitele/spotřebitelů: [jméno]

Adresa spotřebitele/spotřebitelů: [adresa]

Podpis spotřebitele/spotřebitelů (pouze pokud je tento formulář zasílán v listinné podobě): [podpis]

Datum: [datum]

4. Aktualizace zásad

Tyto Zásady vrácení peněz a zrušení nákupů mohou být čas od času aktualizovány v souladu se Zákaznickou smlouvou. Nejnovější verze je zveřejněna na našich webových stránkách a o podstatných změnách vás

budeme informovat s předstihem vyžadovaným Zákaznickou smlouvou (viz oddíl 19.7, Změny této smlouvy).

Máte-li jakékoli dotazy nebo obavy týkající se těchto zásad, kontaktujte náš tým zákaznické podpory na adrese support@processmind.com