

ProcessMind visszatérítési szabályzata

Hatálybalépés dátuma: 2026. szeptember 14.

1. Bevezetés

Köszönjük, hogy szoftvertermékeinket és szolgáltatásainkat választotta. Arra törekszünk, hogy a lehető legjobb felhasználói élményt és ügyfél-elégedettséget biztosítsuk. Ugyanakkor megértjük, hogy előfordulhatnak olyan helyzetek, amikor le kell mondania egy vásárlást, vagy visszatérítést kell kérnie. Ez a visszatérítési és lemondási szabályzat ismerteti az ilyen esetekre vonatkozó irányelveket és eljárásokat.

2. Lemondási szabályzat

2.1. Előfizetési termékek/szolgáltatások

Előfizetési szolgáltatások esetén előfizetését bármikor lemondhatja. Havi előfizetés esetén a termékhez vagy szolgáltatáshoz való hozzáférése az aktuális számlázási időszak végéig fennmarad, és további díjat nem számítunk fel. A tizenkét (12) hónapos vagy annál hosszabb időtartamra előre kifizetett előfizetések lemondása az akkor folyamatban lévő előfizetési időszak végén lép hatályba, az előre kifizetett díjak pedig nem téríthetők vissza, kivéve a tizennégy (14) napos visszatérítési időszakon belül (3.1(a) szakasz), illetve ha e szabályzat vagy az Ügyfélszerződés kifejezetten másként rendelkezik. Előfizetése lemondásához kövesse a fiókbeállításokban megadott utasításokat, vagy lépjen kapcsolatba ügyfélszolgálatunkkal.

3. Visszatérítési szabályzat

3.1. Visszatérítésre való jogosultság

Az alábbi esetekben biztosítunk visszatérítést:

a) 14 napos visszatérítési időszak: Az Ügyfélszerződés 9.3. szakaszának (Visszatérítési szabályzat) megfelelően a Szolgáltatásra vonatkozó első Megrendelésétől számított tizennégy (14) napon belül bármilyen indokkal

vagy indok nélkül lemondhatja a megrendelést, és teljes visszatérítést kaphat.

b) Jogosulatlan terhelések: Ha weboldalunkon végrehajtott vásárlásból eredő jogosulatlan terhelést észlel hitel- vagy betéti kártyáján. Az ellenőrzést követően teljes visszatérítésre kerülhet sor.

c) Műszaki problémák: Ha egy műszaki probléma vagy kompatibilitási hiba lényegesen akadályozza az érintett Szolgáltatás használatában, és ügyfélszolgálatunk a bejelentéstől számított harminc (30) napon belül nem tudja megoldani a problémát (vagy észszerű alternatív megoldást biztosítani), az ellenőrzést követően időarányos visszatérítést biztosítunk.

d) Egyéb esetek: Ha úgy véli, hogy a fenti eseteken kívül is jogosult visszatérítésre — például azért, mert a Szolgáltatás nem felelt meg az elvárásainak —, lépjen kapcsolatba velünk, és ismertesse a történeteket. Minden kérelmet egyedileg vizsgálunk meg, és visszatérítést, jóváírást vagy más megoldást ajánlhatunk fel. Az e bekezdés alapján nyújtott visszatérítés méltányossági intézkedés, amelyről saját belátásunk szerint döntünk.

Az időarányos visszatérítés olyan részleges visszatérítés, amelyet az előfizetési időszak vagy a szolgáltatás fel nem használt részének arányában számítunk ki. A visszatérítés összegét úgy határozzuk meg, hogy a teljes kifizetett összegből levonjuk a szolgáltatás használatának időtartamára eső értéket.

Példa: Ha 100 eurót fizetett egy 12 hónapos előfizetésért, de igazolt műszaki probléma miatt 3 hónap után lemondja azt, az időarányos visszatérítés a fel nem használt részt — a hátralévő 9 hónapra eső 75 eurót — téríti vissza.

3.2. Kizárások

Az alábbi esetekben nem jár visszatérítés:

a) Meggondolás a visszatérítési időszak lejárta után: Ha a tizennégy (14) napos visszatérítési időszak lejárta után úgy dönt, hogy már nem kívánja használni szoftverünket vagy szolgáltatásainkat, és azok rendeltetésszerűen működnek (kivéve, ha a 3.1(d) szakasz alapján másként

állapodunk meg). Ez magában foglalja az előre kifizetett előfizetés lemondása után fennmaradó, fel nem használt időt is.

b) Harmadik felek termékei/szolgáltatásai: Harmadik fél szolgáltatók által nyújtott termékek vagy szolgáltatások után nem jár visszatérítés, még akkor sem, ha azokat a platformunkon keresztül értékesítik. Kérjük, tekintse meg az adott szolgáltató visszatérítési szabályzatát.

3.3. A visszatérítés folyamata

Visszatérítés igényléséhez kövesse az alábbi lépéseket:

a) Kapcsolatfelvétel az ügyfélszolgálattal: Nyújtson be visszatérítési kérelmet ügyfélszolgálatunkhoz, és adja meg a vásárlásra vonatkozó releváns adatokat, beleértve a rendelési számot és a visszatérítés indokát.

b) Elbírálás: Ügyfélszolgálatunk a 3.1. szakaszban ismertetett jogosultsági feltételek alapján bírálja el kérelmét.

c) Döntés a visszatérítésről: Ha kérelme megfelel a jogosultsági feltételeknek, indokolatlan késedelem nélkül megindítjuk a visszatérítést, fogyasztóként gyakorolt jogszabályon alapuló elállási jog esetén pedig legkésőbb az elállásról szóló értesítésétől számított tizennégy (14) naptári napon belül. A visszatérítést az eredeti fizetési módon teljesítjük; a pénzintézettől függően további időbe telhet, amíg az összeg megjelenik a számláján.

d) A jóváhagyott visszatérítés következményei: A visszatérítéseket manuálisan dolgozzuk fel, miután kapcsolatba lépett ügyfélszolgálatunkkal. Ha jóváhagyjuk a teljes, 14 napos visszatérítést, lemondjuk az érintett előfizetést, és megszűnik az érintett Szolgáltatáshoz való hozzáférés. Időarányos visszatérítés jóváhagyása esetén az érintett előfizetést vagy felhasználói helyeket az Önnel a visszatérítés jóváhagyásakor egyeztetettek szerint módosítjuk vagy lemondjuk. Az Ügyféladatokat az Ügyfélszerződés 11.4. szakaszának (A megszűnés következményei) és adattörlési szabályzatunknak megfelelően őrizzük meg

és töröljük. Adatai azonnali törlését is kérheti, ha kapcsolatba lép velünk a privacy@processmind.com címen.

3.4. Jogszabályon alapuló jogok. Ha Ön fogyasztó, ez a szabályzat nem korlátozza az Önt megillető kötelező jogszabályon alapuló jogokat, ideértve adott esetben a lakóhelye szerinti ország fogyasztóvédelmi jogszabályai alapján a távollévők között kötött szerződéstől való elállás jogát. Ha ilyen jogok alkalmazandók, azok elsőbbséget élveznek e szabályzattal szemben. Ha panaszát nem tudjuk rendezni, kapcsolatba léphet a helyi fogyasztóvédelmi hatósággal vagy az országa szerinti Európai Fogyasztói Központtal is.

3.5. A fogyasztó elállási joga (EU/EGT/Egyesült Királyság). Ha Ön fogyasztó, és távollévők között kötötte meg a szerződést (például online vásárolt), a szerződés megkötésétől számított tizennégy (14) napon belül indokolás nélkül elállhat a szerződéstől, ha erről egyértelmű nyilatkozatot tesz nekünk (például a support@processmind.com címre küldött e-mailben). Használhatja az alábbi elállásnyilatkozat-mintát, de ez nem kötelező. Az Öntől kapott kifizetéseket indokolatlan késedelem nélkül, de legkésőbb az elállásról szóló értesítésünk kézhezvételétől számított tizennégy (14) napon belül visszatérítjük, az eredeti ügylet során használt fizetési móddal. Ez nem érinti a 3.1(a) szakaszban meghatározott, kedvezőbb, tizennégy (14) napos visszatérítési lehetőséget.

Elállásnyilatkozat-minta

Címzett: ProcessMind B.V., Willem Sandbergstraat 33, 7425RC Deventer, Hollandia, support@processmind.com:

Ezúton értesítem/értesítjük Önöket, hogy elállok/elállunk az alábbi szolgáltatásra vonatkozó szerződéstől: [szolgáltatás]

Megrendelés dátuma: [dátum]

A fogyasztó(k) neve: [név]

A fogyasztó(k) címe: [cím]

A fogyasztó(k) aláírása (csak papíralapú nyilatkozat esetén): [aláírás]

Dátum: [dátum]

4. A szabályzat módosítása

Ez a visszatérítési és lemondási szabályzat az Ügyfélszerződésnek megfelelően időről időre módosulhat. A legfrissebb változat weboldalunkon található; a lényeges módosításokról az Ügyfélszerződésben előírt előzetes értesítést küldjük (lásd a 19.7. szakaszt, A jelen szerződés módosítása).

A szabállyal kapcsolatos kérdéseivel vagy aggályaival forduljon ügyfélszolgálatunkhoz a support@processmind.com címen.