

Polityka zwrotów ProcessMind

Data wejścia w życie: 14 września 2026 r.

1. Wprowadzenie

Dziękujemy za wybór naszych produktów i usług programowych. Dokładamy starań, aby zapewnić jak najlepsze doświadczenia użytkowników i zadowolenie klientów. Rozumiemy jednak, że mogą wystąpić sytuacje, w których konieczne będzie anulowanie zakupu lub złożenie wniosku o zwrot środków. Niniejsza Polityka zwrotów i anulowania określa wytyczne i procedury dotyczące takich przypadków.

2. Polityka anulowania

2.1. Produkty/usługi oparte na subskrypcji

W przypadku usług opartych na subskrypcji mogą Państwo anulować subskrypcję w dowolnym momencie. W przypadku subskrypcji miesięcznych dostęp do produktu lub usługi będzie przysługiwał do końca bieżącego okresu rozliczeniowego i nie zostaną naliczone dalsze opłaty. W przypadku opłaconych z góry subskrypcji na okres dwunastu (12) miesięcy lub dłuższy anulowanie staje się skuteczne z końcem aktualnego okresu subskrypcji, a opłaty uiszczone z góry nie podlegają zwrotowi, z wyjątkiem czternastodniowego (14) okresu zwrotu (Sekcja 3.1(a)) lub przypadków, w których niniejsza polityka lub Umowa z Klientem wyraźnie stanowi inaczej. Aby anulować subskrypcję, należy postępować zgodnie z instrukcjami podanymi w ustawieniach konta lub skontaktować się z naszym zespołem obsługi klienta.

3. Polityka zwrotów

3.1. Warunki uzyskania zwrotu

Zwrot środków przysługuje w następujących przypadkach:

a) 14-dniowy okres zwrotu: Zgodnie z Sekcją 9.3 (Polityka zwrotów) Umowy z Klientem mogą Państwo anulować zamówienie na Usługę i otrzymać

pełny zwrot środków w ciągu czternastu (14) dni od złożenia pierwszego Zamówienia, bez podania przyczyny lub z dowolnej przyczyny.

b) Nieautoryzowane obciążenia: Jeśli zauważą Państwo nieautoryzowane obciążenia karty kredytowej/debetowej wynikające z zakupu dokonanego w naszej witrynie internetowej, po ich weryfikacji może przysługiwać pełny zwrot środków.

c) Problemy techniczne: Jeśli problem techniczny lub problem ze zgodnością w istotny sposób uniemożliwia korzystanie z danej Usługi, a nasz zespół pomocy technicznej nie może go rozwiązać (ani zapewnić rozsądnego rozwiązania zastępczego) w ciągu trzydziestu (30) dni od zgłoszenia, po weryfikacji przysługuje proporcjonalny zwrot środków.

d) Inne sytuacje: Jeśli uważają Państwo, że przysługuje Państwu zwrot środków w przypadkach innych niż wymienione powyżej – na przykład dlatego, że Usługa nie spełniła Państwa oczekiwań – prosimy o kontakt i opisanie zaistniałej sytuacji. Każdy wniosek rozpatrujemy indywidualnie i możemy zaoferować zwrot środków, środki na poczet przyszłych zakupów lub inne rozwiązanie. Każdy zwrot środków przyznany na podstawie niniejszego ustępu stanowi działanie w dobrej wierze podejmowane według naszego uznania.

Proporcjonalny zwrot środków to częściowy zwrot obliczany na podstawie niewykorzystanej części okresu subskrypcji lub usługi. Kwotę zwrotu ustala się, odejmując wartość okresu, w którym usługa była wykorzystywana, od całkowitego uiszczanego kosztu.

Przykład: Jeśli zapłacili Państwo 100 € za subskrypcję na 12 miesięcy, ale anulują ją Państwo po 3 miesiącach z powodu zweryfikowanego problemu technicznego, proporcjonalny zwrot obejmie niewykorzystaną część – 75 € za pozostałe 9 miesięcy.

3.2. Wyłączenia

Zwrot środków nie przysługuje w następujących sytuacjach:

a) Zmiana decyzji po upływie okresu zwrotu: Jeśli po upływie czternastodniowego (14) okresu zwrotu zdecydują Państwo, że nie chcą już korzystać z naszego oprogramowania lub usług, a działają one zgodnie z przeznaczeniem (chyba że uzgodnimy inaczej na podstawie Sekcji 3.1(d)). Obejmuje to niewykorzystany okres pozostały w opłaconej z góry subskrypcji po jej anulowaniu.

b) Produkty/usługi podmiotów trzecich: Zwroty środków nie przysługują w przypadku produktów lub usług świadczonych przez dostawców zewnętrznych, nawet jeśli są sprzedawane za pośrednictwem naszej platformy. Prosimy zapoznać się z odpowiednimi politykami zwrotów tych dostawców.

3.3. Procedura zwrotu środków

Aby złożyć wniosek o zwrot środków, należy wykonać następujące czynności:

a) Kontakt z obsługą klienta: Należy złożyć wniosek o zwrot środków do naszego zespołu obsługi klienta, podając odpowiednie szczegóły dotyczące zakupu, w tym numer zamówienia i przyczynę wniosku.

b) Ocena: Nasz zespół pomocy technicznej oceni wniosek na podstawie kryteriów kwalifikowalności określonych w Sekcji 3.1.

c) Decyzja w sprawie zwrotu: Jeśli wniosek spełnia kryteria kwalifikowalności, zainicjujemy zwrot bez zbędnej zwłoki, a w przypadku gdy są Państwo konsumentem korzystającym z ustawowego prawa odstąpienia od umowy — nie później niż w ciągu czternastu (14) dni kalendarzowych od poinformowania nas o odstąpieniu. Zwrot zostanie dokonany przy użyciu pierwotnej metody płatności; zaksięgowanie środków może potrwać dłużej, w zależności od instytucji finansowej.

d) Skutki zatwierdzonego zwrotu: Zwroty są przetwarzane ręcznie po skontaktowaniu się z naszym zespołem pomocy technicznej. Jeśli zatwierdzimy zwrot w ramach pełnego 14-dniowego okresu zwrotu, anulujemy daną subskrypcję, a dostęp do danej Usługi zostanie

zakończony. Jeśli zatwierdzimy proporcjonalny zwrot, odpowiednio zmienimy lub anulujemy daną subskrypcję lub licencję, zgodnie z ustaleniami poczynionymi z Państwem w chwili zatwierdzenia zwrotu. Dane Klienta są przechowywane i usuwane zgodnie z Sekcją 11.4 (Skutki rozwiązania umowy) Umowy z Klientem oraz naszą polityką usuwania danych. Mogą Państwo również zażądać niezwłocznego usunięcia swoich danych, kontaktując się z nami pod adresem privacy@processmind.com.

3.4. Prawa ustawowe. Jeśli są Państwo konsumentem, niniejsza polityka nie ogranicza żadnych bezwzględnie obowiązujących praw ustawowych, które mogą Państwu przysługiwać, w tym – w stosownych przypadkach – prawa odstąpienia od umów zawieranych na odległość na mocy przepisów o ochronie konsumentów obowiązujących w kraju zamieszkania. Jeśli takie prawa mają zastosowanie, mają one pierwszeństwo przed niniejszą polityką. Jeśli nie będziemy w stanie rozwiązać skargi, mogą Państwo również skontaktować się z lokalnym organem ochrony konsumentów lub Europejskim Centrum Konsumenckim właściwym dla Państwa kraju.

3.5. Ustawowe prawo konsumenta do odstąpienia od umowy

(UE/EOG/Wielka Brytania). Jeśli są Państwo konsumentem i zawarli umowę na odległość (na przykład przez internet), mogą Państwo odstąpić od umowy w ciągu czternastu (14) dni od jej zawarcia, bez podania przyczyny, składając nam jednoznaczne oświadczenie (na przykład wysyłając wiadomość e-mail na adres support@processmind.com). Mogą Państwo skorzystać z poniższego wzoru formularza odstąpienia od umowy, ale nie jest to obowiązkowe. Zwrócimy otrzymane od Państwa płatności bez zbędnej zwłoki, nie później niż w ciągu czternastu (14) dni od dnia, w którym zostaniemy poinformowani o odstąpieniu, przy użyciu tego samego sposobu płatności, którego użyli Państwo w pierwotnej transakcji. Nie narusza to korzystniejszego, czternastodniowego (14) okresu zwrotu określonego w Sekcji 3.1(a).

Wzór formularza odstąpienia od umowy

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

Niniejszym informuję/informujemy o odstąpieniu od umowy dotyczącej następującej usługi: [usługa]

Zamówiono dnia: [data]

Imię i nazwisko konsumenta/konsumentów: [imię i nazwisko]

Adres konsumenta/konsumentów: [adres]

Podpis konsumenta/konsumentów (tylko jeśli formularz jest przesyłany w formie papierowej): [podpis]

Data: [data]

4. Aktualizacje polityki

Niniejsza Polityka zwrotów i anulowania może być od czasu do czasu aktualizowana zgodnie z Umową z Klientem. Najnowsza wersja jest publikowana w naszej witrynie internetowej, a o istotnych zmianach powiadomimy z wyprzedzeniem wymaganym przez Umowę z Klientem (zob. Sekcja 19.7, Zmiany niniejszej Umowy).

W razie pytań lub wątpliwości dotyczących niniejszej polityki prosimy o kontakt z naszym zespołem obsługi klienta pod adresem support@processmind.com