POLITYKA ODSTĄPIENIA OD UMOWY, ZWROTÓW I REKLAMACJI

Data aktualizacji: 30 października 2026 r. | Obowiązuje od dnia opublikowania w Serwisie | https://mentorjezykowy.pl

Administrator / usługodawca: DataCraft spółka z ograniczoną odpowiedzialnością, os. Jana III Sobieskiego 40/2N, 60-688 Poznań, KRS 0001161128, NIP 9721363039

Kontakt do spraw odstąpienia, zwrotów i reklamacji: datacraft.biuro@gmail.com (także: kontakt@mentorjezykowy.pl)

§ 1. Zakres i definicje

1. Niniejsza Polityka określa zasady odstąpienia od umowy zawartej na odległość, anulowania odnowienia subskrypcji, zwrotów płatności oraz reklamacji usług i treści cyfrowych udostępnianych w serwisie mentorjezykowy.pl („Serwis") przez DataCraft sp. z o.o. („Usługodawca").

2. Serwis oferuje odpłatne subskrypcje miesięczne i roczne treningów konwersacyjnych z AI oraz jednorazowo kupowane treningi przygotowujące do egzaminów maturalnych i TELC. Zakres, cena, liczba treningów, okres dostępu, warunki odnowienia i ewentualne terminy wykorzystania wynikają z informacji przedstawionych przed zakupem oraz z potwierdzenia zamówienia. W sprawach reklamacyjnych rozstrzygające są rzeczywiście uzgodnione warunki umowy, z zastrzeżeniem bezwzględnie obowiązujących przepisów.

3. „Konsument" oznacza osobę fizyczną dokonującą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową. Uprawnienia przewidziane dla konsumenta stosuje się również do osoby fizycznej prowadzącej działalność gospodarczą w przypadkach wskazanych w art. 7aa ustawy o prawach konsumenta.

4. Polityka uzupełnia Regulamin korzystania z Serwisu. Żadne jej postanowienie nie ogranicza bezwzględnie obowiązujących praw konsumentów. W razie rozbieżności pierwszeństwo mają przepisy prawa oraz indywidualne warunki oferty korzystniejsze dla konsumenta.

§ 2. Prawo odstąpienia w terminie 14 dni

1. Konsument zawierający umowę na odległość może co do zasady odstąpić od niej bez podania przyczyny w terminie 14 dni od zawarcia umowy. Do zachowania terminu wystarcza wysłanie oświadczenia przed jego upływem.

2. Oświadczenie można przesłać e-mailem na datacraft.biuro@gmail.com lub kontakt@mentorjezykowy.pl albo listownie na adres Usługodawcy podany na początku Polityki. Wystarcza dowolne jednoznaczne oświadczenie o odstąpieniu; użycie załączonego formularza nie jest wymagane.

3. Dla sprawnego rozpoznania oświadczenia warto podać adres e-mail konta, numer zamówienia lub inne dane pozwalające odszukać transakcję. Brak numeru zamówienia, rachunku bankowego czy użycia wzoru formularza nie powoduje nieskuteczności prawidłowego oświadczenia.

4. Po otrzymaniu oświadczenia złożonego drogą elektroniczną Usługodawca niezwłocznie potwierdzi jego otrzymanie na trwałym nośniku, w szczególności e-mailem.

5. Jeżeli Usługodawca nie przekazał wymaganej ustawowo informacji o prawie odstąpienia, zastosowanie ma przewidziane prawem przedłużenie terminu do odstąpienia.

§ 3. Rozpoczęcie świadczenia przed upływem 14 dni i rozliczenie wykonanej części

1. Usługodawca może rozpocząć płatne świadczenie przed upływem terminu odstąpienia, jeżeli konsument wyraźnie tego zażąda w sposób przewidziany prawem. Sam zakup, zalogowanie lub rozpoczęcie korzystania z konta nie stanowią automatycznie rezygnacji z prawa odstąpienia.

2. Jeżeli konsument skutecznie odstąpi po uprzednim wyraźnym żądaniu rozpoczęcia świadczenia usługi przed upływem terminu odstąpienia, może być zobowiązany do zapłaty proporcjonalnie za rzeczywiście spełnione

świadczenie do chwili odstąpienia, według art. 35 ustawy o prawach konsumenta i z zachowaniem wyjątków z art. 36 tej ustawy.

3. Jeżeli kupione świadczenie obejmuje określoną liczbę odrębnych treningów, przy ustawowym odstąpieniu można uwzględnić wartość treningów rzeczywiście wykonanych przed otrzymaniem oświadczenia, ale wyłącznie w zakresie dopuszczonym przez art. 35–36 ustawy o prawach konsumenta. Nie wolno automatycznie utożsamiać z wykonaniem świadczenia samego utworzenia konta, udostępnienia przycisku „Rozpocznij” lub naliczenia wewnętrznych kosztów technologicznych.

4. Jeżeli przedmiotem umowy jest także ciągły dostęp do funkcji Serwisu, wartość już spełnionego świadczenia ustala się według rzeczywistego charakteru umowy i proporcji wynikających z ustawy, a nie wyłącznie na podstawie liczby treningów. Nie nalicza się dwukrotnie wynagrodzenia za te same funkcje, nie stosuje kar ani potrąceń nieprzewidzianych prawem.

5. Konsument nie ponosi kosztów świadczenia wykonanego przed odstąpieniem, jeżeli nie spełniono ustawowych warunków obciążenia go takimi kosztami, w szczególności gdy brak wymaganego wyraźnego żądania rozpoczęcia usługi lub informacji o skutkach odstąpienia. W takich przypadkach wykonane treningi nie są automatycznie potrącane od zwrotu.

6. Rozliczenie ustawowego odstąpienia jest odrębne od zasad dobrowolnych zwrotów określonych w § 5. Żadne postanowienie Polityki nie ustanawia kary za odstąpienie, opłaty manipulacyjnej ani bezzwrotnej opłaty aktywacyjnej.

§ 4. Ustawowe wyjątki od prawa odstąpienia

1. Prawo odstąpienia może nie przysługiwać w szczególności w przypadku odpłatnej usługi w pełni wykonanej przez Usługodawcę za uprzednią, wyraźną zgodą konsumenta, jeżeli konsument został przed rozpoczęciem świadczenia poinformowany o utracie tego prawa po pełnym wykonaniu i przyjął tę informację do wiadomości (art. 38 ust. 1 pkt 1 ustawy o prawach konsumenta).

2. Odmienny wyjątek dla dostarczania odpłatnych treści cyfrowych niedostarczanych na nośniku materialnym ma zastosowanie wyłącznie wtedy, gdy wszystkie warunki art. 38 ust. 1 pkt 13 tej ustawy zostały spełnione, w tym warunki uprzedniej zgody, poinformowania i przekazania wymaganego potwierdzenia.

3. Dostępu abonamentowego do usługi cyfrowej nie uznaje się automatycznie za treść cyfrową tylko po to, aby wyłączyć prawo odstąpienia. Każdy wyjątek stosuje się wyłącznie do umowy i świadczenia, które rzeczywiście spełniają jego ustawowe przesłanki.

§ 5. Anulowanie subskrypcji i zakupów jednorazowych

1. Anulowanie odnowienia subskrypcji oznacza rezygnację z pobrania opłaty za następny okres rozliczeniowy i może nastąpić w sposób przewidziany w koncie użytkownika albo przez kontakt z Usługodawcą. Nie stanowi ono automatycznie oświadczenia o ustawowym odstąpieniu od obecnej umowy; użytkownik może osobno skorzystać z tego uprawnienia, jeżeli mu przysługuje.

2. Po skutecznym wyłączeniu odnowienia dostęp do prawidłowo opłaconych funkcji co do zasady trwa do końca bieżącego okresu rozliczeniowego. Samo anulowanie przyszłego odnowienia nie powoduje automatycznie wcześniejszego zakończenia opłaconego okresu ani obowiązku zwrotu ceny; nie narusza to ustawowego prawa odstąpienia, reklamacji lub odrębnie uzgodnionego zwrotu.

3. Po upływie ustawowego terminu odstąpienia samo niewykorzystanie lekcji lub rezygnacja z dalszej nauki nie ustanawia bezwarunkowego prawa do zwrotu. Usługodawca może jednak przyznać dobrowolny zwrot za niewykorzystane treningi na zasadach poniżej. Każdy taki zwrot wymaga potwierdzenia przez Usługodawcę, chyba że prawo albo wyraźnie przedstawiona oferta przyznają użytkownikowi szersze uprawnienie.

4. Dobrowolny zwrot obejmuje wyłącznie treningi, których użytkownik nie wykorzystał. Za trening prawidłowo wykonany lub rzeczywiście rozpoczęty z dostępem do zasadniczej funkcji rozmowy AI nie przyznaje się dobrowolnego zwrotu ani ponownego kredytu tylko dlatego, że użytkownik wcześniej zakończył rozmowę, zmienił zdanie lub nie wykorzystał całego przewidzianego czasu. Zasada ta ma zastosowanie, o ile sposób wykorzystania treningu został jasno przedstawiony przed zakupem; nie uchybia prawom z powodu niezgodności usługi z umową.

5. Gdy cena obejmuje wyłącznie pakiet określonej liczby równowartościowych treningów, kwotę dobrowolnego zwrotu oblicza się jako: cena faktycznie zapłacona za dany pakiet × liczba niewykorzystanych treningów / łączna liczba treningów w pakiecie. Uwzględnia się zapłaconą cenę po rabatach oraz wszystkie treningi składające się na pakiet, również promocyjne. Wynik zaokrągla się do pełnych groszy i nigdy nie przekracza ceny zapłaconej za dany pakiet. Dla subskrypcji obejmujących także dostęp ciągły lub dodatkowe funkcje metoda ta jest stosowana jako zasada dobrowolnego rozliczenia tylko wtedy, gdy odpowiada warunkom konkretnej oferty i została z użytkownikiem uzgodniona.

6. Przykład rozliczenia dobrowolnego zwrotu za pakiet obejmujący wyłącznie 4 treningi zakupione za 120,00 zł: po prawidłowym wykonaniu 2 treningów niewykorzystane pozostają 2, a kwota zwrotu wynosi 120,00 zł × 2/4 = 60,00 zł. Za dwa już wykonane treningi zwrot nie przysługuje. Przykład nie ogranicza kwot zwrotów wynikających z bezwzględnie obowiązujących przepisów.

7. Na potrzeby ustalenia rzeczywistego wykorzystania Usługodawca może posługiwać się historią przypisania i rozpoczęcia treningu, czasem trwania, statusem jego zakończenia oraz technicznymi informacjami o wykonaniu funkcji AI, zgodnie z Polityką prywatności. Samo otwarcie ekranu lekcji, nieudana próba połączenia lub przerwanie wskutek niezgodności usługi z umową nie stanowią samoistnej podstawy do uznania treningu za prawidłowo wykorzystany. W razie zasadnej reklamacji odpowiednio przywraca się trening, doprowadza usługę do zgodności z umową lub realizuje inne ustawowe uprawnienie.

8. Treningi egzaminacyjne sprzedawane jako zakup jednorazowy nie odnawiają się automatycznie. Liczba wykupionych treningów i ewentualny termin ich wykorzystania wynikają z oferty przekazanej przed zakupem. Jeżeli nie podano terminu ważności, niniejsza Polityka go nie wprowadza.

9. Jeżeli zakup dokonano od innego sprzedawcy, uprawnienia wynikające z zawartej z nim umowy realizuje się wobec tej strony. Nie ogranicza to ustawowej odpowiedzialności DataCraft sp. z o.o. za świadczenia, za które rzeczywiście odpowiada.

§ 6. Zasady realizowania zwrotów

1. W przypadku skutecznego ustawowego odstąpienia zwrot należnej kwoty następuje niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od otrzymania oświadczenia o odstąpieniu, z uwzględnieniem wyłącznie rozliczeń dopuszczonych przepisami.

2. Zwrot następuje co do zasady takim samym sposobem płatności jak przy zakupie, chyba że konsument wyraźnie zgodził się na inny sposób, niepowodujący po jego stronie kosztów.

3. Przy płatności kartą lub poprzez operatora płatności termin technicznego zaksięgowania zwrotu u odbiorcy może zależeć od banku i operatora. Nie przedłuża to ustawowego terminu, w którym Usługodawca ma dokonać zwrotu.

4. Zwrot należny w wyniku uznanej reklamacji, obniżenia ceny albo odstąpienia z powodu niezgodności usługi cyfrowej z umową następuje w terminach określonych ustawą o prawach konsumenta, w szczególności zgodnie z art. 43o ust. 6 i 7.

5. Pomyłka polegająca na podwójnej płatności lub pobraniu kwoty nienależnej jest wyjaśniana bez zbędnej zwłoki. Faktyczne koszty operatorów AI, syntezy mowy, przetwarzania płatności lub hostingu nie stanowią same w sobie podstawy do pomniejszenia ustawowego zwrotu, jeżeli prawo nie dopuszcza danego rozliczenia. Prawo reklamacji płatności u banku lub operatora pozostaje nienaruszone.

§ 7. Odpowiedzialność za zgodność usługi cyfrowej z umową

1. Usługodawca odpowiada na zasadach ustawy o prawach konsumenta za niedostarczenie treści lub usługi cyfrowej oraz za ich niezgodność z umową, w tym w zakresie funkcjonalności, zgodności z opisem i publicznymi zapewnieniami, dostępności wymaganych aktualizacji oraz ciągłości świadczenia.

2. Konsument może żądać doprowadzenia treści lub usługi cyfrowej do zgodności z umową. W ustawowo przewidzianych sytuacjach przysługuje mu również prawo obniżenia ceny albo odstąpienia od umowy. Realizacja uprawnień następuje zgodnie z art. 43j–43q ustawy o prawach konsumenta.

3. Rozmowy odbywają się z systemami sztucznej inteligencji, a nie z ludzkim lektorem lub egzaminatorem. Rozpoznawanie mowy, tłumaczenia, oceny i informacje zwrotne mogą być nieprecyzyjne. Symulacje matury i

TELC nie są oficjalnym egzaminem, certyfikatem ani gwarancją uzyskania wyniku; nie ogranicza to odpowiedzialności za zgodność z umową funkcji i jakości usługi opisanych w ofercie lub wymaganych prawem.

4. Podczas oceny zgłoszeń technicznych Usługodawca może uwzględniać wymagania sprzętowe, sieciowe i przeglądarkowe, o których konsument został odpowiednio poinformowany przed zawarciem umowy, oraz obiektywną przyczynę zakłócenia. Nie zwalnia to Usługodawcy z obowiązków przewidzianych prawem.

5. W granicach i na zasadach określonych ustawą Usługodawca może zwrócić się o współpracę w sprawdzeniu, czy niezgodność ma związek ze środowiskiem cyfrowym konsumenta; współpraca ta powinna wykorzystywać najmniej uciążliwe dostępne środki techniczne, bez nieproporcjonalnego pozyskiwania danych.

§ 8. Sposób składania i rozpatrywania reklamacji

1. Reklamację można złożyć bezpłatnie na datacraft.biuro@gmail.com lub kontakt@mentorjezykowy.pl albo pisemnie na adres Usługodawcy. Dla sprawnego wyjaśnienia sprawy warto wskazać konto albo zamówienie, rodzaj problemu, przybliżony czas zdarzenia i oczekiwane rozwiązanie. Nie wymagamy użycia szczególnego formularza.

2. Zrzut ekranu, nazwa przeglądarki, komunikat błędu lub inne informacje diagnostyczne mogą usprawnić analizę problemu, lecz ich brak nie stanowi sam w sobie podstawy odmowy przyjęcia reklamacji. Nie należy przesyłać haseł ani pełnych danych karty płatniczej.

3. Usługodawca udziela odpowiedzi na reklamację konsumenta nie później niż w terminie 14 dni od jej otrzymania, na papierze lub innym trwałym nośniku. Niedochowanie tego terminu powoduje skutki przewidziane w art. 7a ustawy o prawach konsumenta, o ile przepis odrębny nie stanowi inaczej.

4. Doprowadzenie usługi do zgodności z umową następuje w rozsądnym czasie, bez nadmiernych niedogodności dla konsumenta i na koszt Usługodawcy, chyba że zachodzi ustawowa przesłanka odmowy.

5. Reklamacja dotycząca nieskutecznego zakupu, błędnej liczby treningów, niewykonanej lub nieprawidłowo wykonanej sesji, odnowienia albo opłaty może zostać zweryfikowana na podstawie historii zamówień i danych technicznych, z zachowaniem zasad ochrony danych osobowych. Trening, którego nie można było prawidłowo wykonać z przyczyn obciążających Usługodawcę, podlega rozpatrzeniu zgodnie z obowiązkami ustawowymi, niezależnie od statusu widocznego w panelu użytkownika.

§ 9. Skutki odstąpienia dla dostępu i materiałów użytkownika

1. Po skutecznym odstąpieniu od umowy o usługę cyfrową konsument powinien zaprzestać korzystania z objętej nim usługi i udostępniania jej innym osobom. Usługodawca może zakończyć odpowiedni dostęp zgodnie z przepisami prawa.

2. W przypadkach przewidzianych art. 43o ustawy o prawach konsumenta Usługodawca udostępni, na żądanie konsumenta, treści inne niż dane osobowe dostarczone lub wytworzone przez niego w ramach usługi, o ile nie zachodzi ustawowy wyjątek. Zasady dostępu do danych osobowych i ich przenoszenia wynikają niezależnie z RODO.

3. Jeżeli reklamacja jest związana z przerwą w dostępie lub niezgodnością usługi, Usługodawca nie pobiera opłaty za okres, w którym niezgodność występowała, w zakresie wymaganym przez art. 43o ust. 4 ustawy o prawach konsumenta.

§ 10. Pozasądowe rozwiązywanie sporów

1. Konsument może skorzystać z pomocy miejskiego lub powiatowego rzecznika konsumentów, informacji i porad dostępnych na stronie uokik.gov.pl oraz właściwych procedur pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.

2. Udział Usługodawcy w konkretnym pozasądowym postępowaniu jest określany zgodnie z obowiązującymi przepisami. Niniejsza Polityka nie pozbawia konsumenta prawa dochodzenia roszczeń przed właściwym sądem.

§ 11. Postanowienia końcowe

1. W stosunku do nabywców niekorzystających z ustawowej ochrony konsumenckiej zasady zwrotów wynikają z zawartej umowy i przepisów właściwego prawa. Sama niniejsza Polityka nie ustanawia dodatkowego, umownego 14-dniowego prawa odstąpienia dla wszystkich przedsiębiorców.

2. Politykę stosuje się do zdarzeń objętych jej zakresem zgodnie z przepisami i warunkami umów zawartych z konsumentami. Jej zmiany nie ograniczają uprawnień nabytych ani roszczeń z umów zawartych przed zmianą.

3. W sprawach nieuregulowanych stosuje się w szczególności ustawę z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta oraz Kodeks cywilny.

FORMULARZ ODSTĄPIENIA OD UMOWY

Dokument pomocniczy — skorzystanie z tego formularza nie jest obowiązkowe.

Adresat: DataCraft sp. z o.o., os. Jana III Sobieskiego 40/2N, 60-688 Poznań; e-mail: datacraft.biuro@gmail.com lub kontakt@mentorjezykowy.pl.

Ja/My niniejszym informuję/informujemy o odstąpieniu od umowy o świadczenie usług cyfrowych za pośrednictwem serwisu mentorjezykowy.pl.

Data zawarcia umowy: .....

Imię i nazwisko konsumenta/konsumentów: .....

Adres konsumenta/konsumentów: .....

Adres e-mail użyty do zakupu (opcjonalnie): .....

Data złożenia oświadczenia: .....

Podpis konsumenta/konsumentów (tylko jeśli przesłano w wersji papierowej): .....

Wystarczy przesłać samo jednoznaczne oświadczenie o odstąpieniu — bez wypełniania tego formularza.