

## **Zwroty i reklamacje**

**[www.humancore.pl](http://www.humancore.pl)**

**Obowiązuje od dnia 14.07.2026 r.**

### **1. Sprzedawca i kontakt**

Sprzedawcą produktów cyfrowych dostępnych za pośrednictwem strony internetowej **<https://www.humancore.pl>** jest:

**Anna Preuschoff**, prowadząca działalność gospodarczą pod firmą:

**CENTRUM SZKOLENIOWO ROZWOJOWE HUMAN CORE ANNA PREUSCHOFF**

ul. Jana Sobieskiego 40C/22

43-300 Bielsko-Biała

NIP: **5632032646**

e-mail: **[annap@humancore.pl](mailto:annap@humancore.pl)**

telefon: **513 103 848**

W sprawach dotyczących zwrotów, odstąpienia od umowy, reklamacji albo problemów z dostępem do zakupionych materiałów skontaktuj się ze Sprzedawcą pod adresem: **[annap@humancore.pl](mailto:annap@humancore.pl)**.

### **2. Produkty cyfrowe**

Strona **[www.humancore.pl](http://www.humancore.pl)** umożliwia zakup produktów cyfrowych, w szczególności e-booków, publikacji PDF, kompasów rozwojowych, quizów, kart do samodzielnego wydruku oraz nagrań audio MP3.

Produkty cyfrowe są dostarczane na adres e-mail podany podczas składania zamówienia, co do zasady automatycznie i nie później niż w ciągu **3 godzin** od otrzymania przez Sprzedawcę potwierdzenia skutecznej płatności.

Dostęp do zakupionych Produktów cyfrowych jest dożywotni, zgodnie z warunkami licencji oraz Regulaminem dostępnym na stronie **[www.humancore.pl](http://www.humancore.pl)**.

### **3. Prawo odstąpienia od umowy**

Konsument oraz Przedsiębiorca na prawach konsumenta mogą co do zasady odstąpić od umowy zawartej na odległość w terminie 14 dni od dnia jej zawarcia, bez podawania przyczyny.

W przypadku Produktów cyfrowych dostarczanych bez fizycznego nośnika prawo odstąpienia od umowy wygasa, jeżeli przed rozpoczęciem dostarczania Produktu cyfrowego Klient:

- wyraził wyraźną zgodę na rozpoczęcie dostarczania Produktu cyfrowego przed upływem terminu na odstąpienie od umowy;

- został poinformowany, że po rozpoczęciu dostarczania utraci prawo odstąpienia od umowy;
- otrzymał potwierdzenie zawarcia umowy na trwałym nośniku, w szczególności w wiadomości e-mail.

W praktyce oznacza to, że jeżeli podczas zakupu Klient zaznaczył wymagany checkbox, a Produkt cyfrowy został udostępniony, nie przysługuje mu zwrot z powodu zmiany decyzji, rezygnacji z zakupu, braku czasu na korzystanie z materiałów albo niespełnienia indywidualnych oczekiwań.

#### **4. Treść zgody przy zakupie**

Przed finalizacją zakupu Produktu cyfrowego Klient składa następujące oświadczenie:

„Żądam rozpoczęcia dostarczania produktu cyfrowego przed upływem 14 dni od zawarcia umowy i przyjmuję do wiadomości, że po rozpoczęciu dostarczania utracę prawo odstąpienia od umowy.”

Brak wyrażenia tej zgody oznacza, że Produkt cyfrowy nie może zostać dostarczony natychmiast po zakupie. W takim przypadku dostarczenie nastąpi po upływie terminu na odstąpienie od umowy albo zgodnie z indywidualnym ustaleniem ze Sprzedawcą.

#### **5. Odstąpienie przed dostarczeniem**

Jeżeli Klient nie wyraził zgody na natychmiastowe rozpoczęcie dostarczania Produktu cyfrowego i Produkt nie został jeszcze dostarczony, może odstąpić od umowy w terminie 14 dni od jej zawarcia.

Oświadczenie o odstąpieniu należy wysłać e-mailem na adres: **annap@humancore.pl**.

W wiadomości warto podać:

- imię i nazwisko;
- adres e-mail użyty przy zakupie;
- numer zamówienia, jeżeli został nadany;
- nazwę zakupionego Produktu cyfrowego;
- jednoznaczne oświadczenie o odstąpieniu od umowy.

Sprzedawca zwróci płatność nie później niż w terminie 14 dni od otrzymania skutecznego oświadczenia o odstąpieniu, przy użyciu takiego samego sposobu płatności, jakiego użył Klient, chyba że Klient wyraźnie zgodzi się na inny sposób zwrotu.

#### **6. Reklamacje**

Sprzedawca odpowiada za zgodność Produktu cyfrowego z umową.

Reklamację można złożyć w szczególności, gdy Produkt cyfrowy:

- nie został dostarczony;
- nie daje się pobrać;
- nie otwiera się albo nie odtwarza prawidłowo;
- jest uszkodzony;
- nie zawiera elementów wskazanych w opisie;
- różni się istotnie od opisu produktu;
- nie działa zgodnie z przeznaczeniem z przyczyn leżących po stronie Produktu cyfrowego.

Reklamację należy przestać na adres: **annap@humancore.pl**.

Dla sprawniejszej obsługi reklamacja powinna zawierać:

- imię i nazwisko albo nazwę firmy;
- adres e-mail użyty przy zakupie;
- numer zamówienia, jeżeli został nadany;
- nazwę reklamowanego Produktu cyfrowego;
- szczegółowy opis problemu;
- datę ujawnienia problemu;
- żądanie Klienta, np. ponowne dostarczenie pliku, doprowadzenie Produktu cyfrowego do zgodności z umową, obniżenie ceny albo odstąpienie od umowy, jeśli przepisy prawa na to pozwalają.

Brak wszystkich powyższych danych nie pozbawia Klienta prawa do złożenia reklamacji. Sprzedawca może poprosić o uzupełnienie informacji potrzebnych do zidentyfikowania zamówienia albo rozwiązania problemu.

## **7. Termin odpowiedzi**

Sprzedawca udzieli odpowiedzi na reklamację w terminie **14 dni** od jej otrzymania.

Odpowiedź zostanie przesłana na adres e-mail podany przez Klienta w reklamacji albo użyty podczas składania zamówienia.

Jeżeli Sprzedawca nie odpowie na reklamację Konsumenta albo Przedsiębiorcy na prawach konsumenta w terminie 14 dni, uważa się, że uznał reklamację.

## **8. Sposoby rozwiązania reklamacji**

W przypadku stwierdzenia niezgodności Produktu cyfrowego z umową Klient może żądać doprowadzenia Produktu cyfrowego do zgodności z umową.

W zależności od charakteru problemu Sprzedawca może w szczególności:

- ponownie przesłać link do pobrania;
- udostępnić nową, działającą wersję pliku;
- usunąć błąd techniczny;
- przekazać brakujący element pakietu;
- obniżyć cenę;
- zwrócić całość albo odpowiednią część zapłaconej kwoty;
- umożliwić odstąpienie od umowy, gdy zachodzą przesłanki przewidziane przez przepisy prawa.

Sprzedawca doprowadza Produkt cyfrowy do zgodności z umową w rozsądnym czasie od chwili otrzymania informacji o niezgodności i bez nadmiernych niedogodności dla Klienta.

## **9. Problemy techniczne po stronie Klienta**

Przed zakupem Klient powinien upewnić się, że jego urządzenie spełnia wymagania techniczne wskazane w opisie produktu lub Regulaminie.

Do korzystania z Produktów cyfrowych potrzebne są w szczególności:

- urządzenie z dostępem do Internetu;
- aktywny adres e-mail;
- aktualna przeglądarka internetowa;
- program lub aplikacja obsługująca pliki PDF;
- w przypadku nagrań audio — program lub aplikacja obsługująca pliki MP3.

Reklamacji nie stanowi problem wynikający wyłącznie z:

- braku dostępu Klienta do skrzynki e-mail;
- pełnej skrzynki pocztowej;
- błędnie podanego przez Klienta adresu e-mail;
- ustawień filtrów antyspamowych po stronie Klienta;
- braku wymaganego programu do otwarcia pliku;
- niezgodności urządzenia Klienta z wymaganiami technicznymi wyraźnie wskazanymi przed zakupem.

Jeżeli problem można rozwiązać poprzez ponowne przestanie materiału albo pomoc techniczną, Sprzedawca dołoży rozsądnych starań, aby pomóc Klientowi uzyskać dostęp do zakupionego Produktu cyfrowego.

#### **10. Charakter materiałów**

Materiały Human Core mają charakter edukacyjno-rozwojowy. Nie stanowią diagnozy psychologicznej, psychoterapii, porady medycznej, psychiatrycznej, prawnej ani finansowej. Nie zastępują konsultacji z lekarzem, psychologiem, psychoterapeutą ani innym właściwym specjalistą.

Brak określonego rezultatu osobistego, zawodowego, relacyjnego, emocjonalnego albo biznesowego po skorzystaniu z materiałów nie stanowi sam w sobie podstawy reklamacji, o ile Produkt cyfrowy został dostarczony zgodnie z opisem i umową.

#### **11. Postanowienia końcowe**

Niniejszy dokument uzupełnia Regulamin, Politykę prywatności oraz Politykę cookies dostępne na stronie **[www.humancore.pl](http://www.humancore.pl)**.

W sprawach nieuregulowanych stosuje się powszechnie obowiązujące przepisy prawa polskiego, w szczególności przepisy dotyczące praw konsumenta oraz dostarczania treści cyfrowych.

Dokument jest dostępny bezpłatnie na stronie **<https://www.humancore.pl>**, w sposób umożliwiający jego zapisanie i odtworzenie.