POLITYKA REKLAMACJI I ZWROTÓW

Human For Human

Wersja z dnia 28 października 2026 r.

§ 1. Postanowienia ogólne

1. Niniejsza Polityka reklamacji i zwrotów („Polityka") wyjaśnia w praktyczny sposób, na jakich zasadach Klient może zrezygnować z zakupu (zwrot / odstąpienie od umowy) oraz kiedy przysługuje mu prawo do zgłoszenia wady (reklamacja), w trzech obszarach platformy Human For Human: Sklepie (Materiały cyfrowe), Sesjach 1:1 oraz — w zarysie — programach dla Firm (B2B).
2. Definicje pojęć (Platforma, Usługodawca, Specjalista, Klient, Materiał, Sesja, Sklep, Sprzedawca, Konsument) znajdują się w Regulaminie Sklepu oraz Regulaminie dla Klientów indywidualnych, do których niniejsza Polityka odpowiednio się odwołuje.
3. Sprzedawcą każdego Materiału jest Specjalista, który go opublikował — zgodnie z § 1 ust. 3 Regulaminu Sklepu Usługodawca nie jest stroną Umowy sprzedaży i pośredniczy wyłącznie technicznie. Ta zasada determinuje podział odpowiedzialności opisany w § 5 niniejszej Polityki.
4. Rozróżnienie zwrotu i reklamacji:

	Zwrot (odstąpienie od umowy)	Reklamacja (niezgodność z umową)
Podstawa	Klient rezygnuje z zakupu bez podania przyczyny	Materiał/Sesja ma wadę lub jest niezgodny z opisem
Termin	14 dni od zawarcia umowy	Zgodnie z ustawowymi terminami odpowiedzialności: dla Materiałów cyfrowych — za niezgodność treści cyfrowej z umową (ustawa o prawach konsumenta), dla Sesji — przepisy o nienależytym wykonaniu umowy
Można wyłączyć?	Tak — dla treści cyfrowych, pod warunkiem uprzedniej, wyraźnej zgody Klienta (art. 38 pkt 13 ustawy o prawach konsumenta)	Nie — prawa reklamacyjnego konsumenta nie można wyłączyć umownie
Czego dotyczy	Głównie Materiałów cyfrowych — inny reżim dla Sesji, patrz § 3	Materiałów i Sesji

§ 2. Materiały cyfrowe w Sklepie

1. Zasada. Zgodnie z § 8 Regulaminu Sklepu, prawo odstąpienia od umowy zakupu Materiału wygasa z chwilą uzyskania do niego dostępu (pobrania pliku PDF/e-book lub rozpoczęcia streamingu wideo lub audio), pod warunkiem że Klient został o tym poinformowany i wyraził na to uprzednią, wyraźną zgodę przed rozpoczęciem spełniania świadczenia.
2. Mechanizm zgody w checkoucie. Aby powyższe wyłączenie było skuteczne, ekran checkoutu musi przed finalizacją zakupu — zarówno Materiału płatnego, jak i bezpłatnego (checkout 0 zł, ponieważ dostęp jest natychmiastowy w obu przypadkach) — zawierać osobny, domyślnie niezaznaczony checkbox o treści: ☐ Wyrażam zgodę na natychmiastowe dostarczenie zakupionej treści cyfrowej i przyjmuję do wiadomości, że w związku z tym tracę prawo do odstąpienia od umowy w terminie 14 dni. Checkbox musi być: odrębny od akceptacji Regulaminu (nie może być połączony w jedno pole), blokujący przycisk zakupu do momentu zaznaczenia, a fakt i treść wyrażonej zgody muszą zostać zapisane i dołączone do e-maila potwierdzającego zakup jako dowód na wypadek sporu. Obowiązująca treść checkboxa znajduje się w Tekstach prawnych do interfejsu (ekran A6).
3. Reklamacja pozostaje możliwa niezależnie od zgody, o której mowa w ust. 2 — kwalifikację typowych sytuacji przedstawia tabela na końcu niniejszego paragrafu.

4. Proces reklamacyjny: (a) Klient zgłasza reklamację przez Panel Klienta (zakładka „Zakupione materiały” → „Zgłoś problem”) lub na adres reklamacje@humanforhuman.pl; (b) zgłoszenie trafia jednocześnie do Sprzedawcy (Specjalisty) i do Usługodawcy; (c) ocena zasadności należy w pierwszej kolejności do Sprzedawcy jako strony Umowy sprzedaży, zgodnie z § 9 Regulaminu Sklepu; (d) jeżeli Sprzedawca nie ustosunkuje się w terminie 7 dni od zgłoszenia, decyzję przejmuje Usługodawca, rozstrzygając wątpliwości na korzyść Klienta; (e) niezależnie od tego, czy sprawę rozstrzyga Sprzedawca czy Usługodawca, odpowiedź udzielana jest Klientowi w terminie 14 dni od zgłoszenia, zgodnie z ustawowym terminem na rozpatrzenie reklamacji konsumenckiej; (f) wynik pozytywny oznacza przywrócenie dostępu do Materiału lub zwrot pełnej kwoty, do wyboru Klienta, jeżeli naprawa nie jest możliwa.

Sytuacja	Kwalifikuje się jako reklamacja?
Plik uszkodzony lub nie otwiera się	Tak
Plik/nagranie niedostępne	Tak
Treść wyraźnie niezgodna z opisem lub zajawką	Tak
Materiał wideo lub audio nie odtwarza się na skutek błędu Platformy	Tak
Klient „zmienił zdanie” po zapoznaniu się z Materiałem	Nie — to przypadek zwrotu, wyłączony zgodą z ust. 2
Klient jest niezadowolony z jakości merytorycznej	Nie — to kwestia oceny, właściwa dla systemu opinii, nie niezgodności z umową

§ 3. Sesje 1:1

1. Sesja nie jest treścią cyfrową, lecz usługą świadczoną na żywo w wyznaczonym terminie — podlega odrębnemu reżimowi niż Materiały. Zasady zwrotu/reklamacji w typowych sytuacjach przedstawia tabela na końcu niniejszego paragrafu.
2. Prawo odstąpienia od umowy o Sesję wygasa, jeżeli Sesja została w pełni zrealizowana za wyraźną, uprzednią zgodą Klienta, wyrażoną przed upływem terminu odstąpienia, zgodnie z art. 38 pkt 1 ustawy o prawach konsumenta (usługa w pełni wykonana). Sesje odwołane lub niezrealizowane nie podlegają temu wyłączeniu.
3. **Odstąpienie od umowy o Sesję.** Zasady dotyczące odwołania Sesji i niestawiennictwa, opisane w tabeli, nie ograniczają uprawnień Klienta będącego Konsumentem do odstąpienia od umowy o Sesję w terminie 14 dni od jej zawarcia, o ile Sesja nie została w pełni wykonana (ust. 2). Konsument, który odstępuje od umowy po zgłoszeniu żądania rozpoczęcia świadczenia przed upływem terminu do odstąpienia, jest zobowiązany do zapłaty za świadczenia spełnione do chwili odstąpienia. W takim przypadku Specjalistowi nie przysługuje wynagrodzenie za Sesję, która się nie odbyła.

Sytuacja	Zwrot / reklamacja	Zasada
Klient odwołuje Sesję ≥24h przed terminem	Nie dotyczy	Slot zwalniany automatycznie, możliwa ponowna rezerwacja
Klient odwołuje Sesję <24h przed terminem	Brak zwrotu, z zastrzeżeniem ust. 3	Opłata co do zasady nie podlega zwrotowi, zgodnie z § 7 ust. 5 Regulaminu dla Klientów; nie dotyczy to Konsumenta, który odstąpił od umowy (ust. 3)
Klient nie stawia się na Sesję (no-show)	Brak zwrotu, z zastrzeżeniem ust. 3	Sesja rozliczona jako zrealizowana, z zastrzeżeniem ust. 3
Specjalista nie stawia się na Sesję (no-show)	Pełny zwrot	Zwrot płatności, zgodnie z § 7 ust. 7 Regulaminu dla Klientów

Sytuacja	Zwrot / reklamacja	Zasada
Specjalista odwołuje Sesję i proponuje nowy termin, który Klient akceptuje	Nie dotyczy	Sesja przeniesiona na nowy termin, bez zwrotu opłaty, zgodnie z § 6 ust. 6 Regulaminu dla Specjalistów
Specjalista odwołuje Sesję bez zaproponowania nowego terminu lub Klient nie akceptuje zaproponowanego terminu	Pełny zwrot	Zwrot płatności, zgodnie z § 7 ust. 7 Regulaminu dla Klientów i § 6 ust. 6 Regulaminu dla Specjalistów
Problem techniczny uniemożliwiający Sesję online z winy Platformy (usługa połączeń wideo)	Reklamacja	Bezpłatny nowy termin lub zwrot płatności, do wyboru Klienta
Konsument odstępuje od umowy o Sesję w terminie 14 dni od jej zawarcia, przed odbyciem Sesji	Pełny zwrot	Zwrot zgodnie z § 6; prawo odstąpienia wygasa dopiero po pełnym wykonaniu Sesji (ust. 2)

§ 4. Pakiety dla Firm (B2B)

1. Firma nie jest Konsumentem — przepisy o odstąpieniu od umowy (14 dni) oraz o niezgodności towaru/usługi cyfrowej z umową w reżimie konsumenckim nie mają do niej zastosowania wprost.
2. Zasady rozliczeń i reklamacji dla Subskrypcji Firmowej reguluje Regulamin dla Firm (humanforhuman.pl/regulamin-firmy, § 16), poza zakresem niniejszej Polityki. Zasady dla programu Voucherów B2B reguluje odrębna dokumentacja tego programu.
3. Reklamacja pojedynczej Sesji zrealizowanej przez pracownika Firmy w ramach puli firmowej rozpatrywana jest analogicznie do § 3 niniejszej Polityki — rozliczenie następuje wewnętrznie z pulą Firmy, bez ujawniania pracodawcy tożsamości pracownika ani treści Sesji (zgodnie z zasadą poufności programów B2B).
4. **Pracownik jako konsument.** Pracownik korzystający z Sesji benefitowej jest wobec Specjalisty konsumentem, a Firma — nie. Uprawnienia Pracownika (odstąpienie od umowy, reklamacja) określa Regulamin dla Klientów indywidualnych oraz niniejsza Polityka, z zastrzeżeniem ust. 3; rozliczenie zwrotu Sesji do puli firmowej następuje między Firmą a Usługodawcą zgodnie z Regulaminem dla Firm.

§ 5. Podział odpowiedzialności między Specjalistą a Usługodawcą

1. Zgodnie z modelem przyjętym w Regulaminie Sklepu (§ 1 ust. 3) i Regulaminie dla Specjalistów, Sprzedawcą Materiału i stroną świadczącą Sesję jest zawsze Specjalista — to on odpowiada merytorycznie za jakość, treść i zgodność z opisem swojej oferty.
2. Usługodawca odpowiada wyłącznie za prawidłowe działanie infrastruktury technicznej Platformy (checkout, hosting, odtwarzacz, usługa połączeń wideo) i w tym zakresie samodzielnie rozpatruje reklamacje wynikające z usterek technicznych niezależnych od Specjalisty.
3. Skrócony przebieg procesu reklamacyjnego:

Krok	Kto realizuje
Przyjęcie zgłoszenia	System (Panel Klienta)
Powiadomienie stron	System → Specjalista + Usługodawca
Ocena zasadności w pierwszej instancji	Specjalista, w terminie 7 dni od zgłoszenia

Krok	Kto realizuje
Brak reakcji Specjalisty w terminie	Usługodawca przejmuje sprawę i w pozostałych 7 dniach proponuje rozwiązanie; zwrot na rzecz Klienta następuje, jeżeli Specjalista wyraził na to uprzednią zgodę w umowie z Operatorem Płatności albo zlecił zwrot w danej sprawie
Zwrot środków	Usługodawca przekazuje Operatorowi Płatności zgłoszenie anulacji z kwotą zwrotu, które na podstawie stałej dyspozycji Specjalisty stanowi jego zlecenie zwrotu; Operator Płatności zwraca środki ze środków należnych Specjalistowi. Usługodawca nie dysponuje środkami Specjalisty i informuje go o zwrocie
Spór między Klientem a Specjalistą	Usługodawca pełni rolę mediatora i nie rozstrzyga sporu wiążąco; nie wyłącza to drogi sądowej ani praw Klienta będącego konsumentem

§ 6. Terminy zwrotu środków

1. Zwrot środków Klientowi — niezależnie od tego, czy wynika z uznanej reklamacji, skutecznego odstąpienia od umowy czy odwołania/niestawiennictwa Specjalisty na Sesji — inicjowany jest przez Usługodawcę niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia uznania zwrotu za zasadny (rozpatrzenia reklamacji, przyjęcia oświadczenia o odstąpieniu lub odnotowania niestawiennictwa Specjalisty). W przypadku odstąpienia od umowy termin ten wynika z art. 32 ustawy o prawach konsumenta; w pozostałych przypadkach Usługodawca stosuje ten sam termin.
2. Zwrot realizowany jest tym samym kanałem płatności, którym dokonano płatności pierwotnej, za pośrednictwem Operatora Płatności (Meest Transfer sp. z o.o.), chyba że Klient wyraźnie zgodzi się na inny sposób zwrotu niewiążący się dla niego z dodatkowymi kosztami.
3. Termin wskazany w ust. 1 dotyczy zainicjowania zwrotu przez Usługodawcę, nie zaksięgowania środków na rachunku Klienta. Faktyczne odzyskanie środków przez Klienta zależy dodatkowo od terminów rozliczeniowych Operatora Płatności oraz banku lub wydawcy instrumentu płatniczego Klienta i może nastąpić w ciągu kilku dodatkowych dni roboczych od zainicjowania zwrotu — opóźnienie na tym etapie nie obciąża Usługodawcy.
4. Środki mogą podlegać czasowej rezerwie zabezpieczającej lub wstrzymaniu po stronie Operatora Płatności (rezerwa do 5% wartości transakcji, wstrzymanie środków maksymalnie do 180 dni, zgodnie z umową łączącą Usługodawcę z Operatorem Płatności) — nie stanowi to podstawy do wydłużania terminu zwrotu wskazanego w ust. 1 wobec Klienta.
5. **Zwrot za Sesję lub Materiał opłacone Voucherem.** Część ceny opłaconą Voucherem przywraca się na Voucher na zasadach określonych w § 11 ust. 9 Regulaminu Sklepu (bez wypłaty gotówką), a pozostałą część zwraca się zgodnie z ust. 1–3. Zwrot ceny Vouchera Konsumentowi, który odstąpił od umowy, następuje zgodnie z § 11 ust. 10 Regulaminu Sklepu oraz ust. 1–3.

§ 7. Chargebacki (obciążenia zwrotne)

1. Niezależnie od możliwości zgłoszenia reklamacji lub zwrotu za pośrednictwem Panelu Klienta (§ 2–3), Klient może zainicjować zwrot płatności bezpośrednio u wystawcy swojej karty płatniczej lub w swoim banku (chargeback, obciążenie zwrotne). Usługodawca rekomenduje w pierwszej kolejności zgłoszenie sprawy przez Panel Klienta — pozwala to zwykle rozwiązać sprawę szybciej niż droga bankowa.
2. W przypadku zgłoszenia chargebacku Operator Płatności wzywa do przedstawienia dokumentacji potwierdzającej zasadność opłaty (np. potwierdzenia zrealizowania Sesji, udostępnienia Materiału, treści zgody, o której mowa w § 2 ust. 2) w wyznaczonym terminie. Usługodawca przekazuje Operatorowi Płatności dokumentację będącą w posiadaniu Platformy oraz informuje o zdarzeniu Specjalistę, który może przedstawić własne dowody; w tym celu Usługodawca może zwrócić się do Klienta lub Specjalisty o dodatkowe informacje. Brak dostarczenia dokumentacji w terminie skutkuje automatycznym uznaniem chargebacku przez organizację płatniczą, niezależnie od zasadności roszczenia.

3. Do czasu rozstrzygnięcia chargebacku przez organizację płatniczą (Visa, Mastercard) lub bank Klienta kwota transakcji objętej chargebackiem może zostać zablokowana lub potrącona przez Operatora Płatności ze środków należnych odbiorcy płatności (Specjaliście, a w zakresie prowizji — Usługodawcy) — nie zwalnia to Usługodawcy z obowiązku równoległego rozpatrzenia zgłoszonej reklamacji na zasadach niniejszej Polityki.
4. Jeżeli chargeback zostanie ostatecznie uznany, skutek ponosi w pierwszej kolejności Specjalista jako odbiorca płatności, na zasadach regulaminu Operatora Płatności. Jeżeli Operator Płatności nie odzyska od Specjalisty kwoty obciążenia, a Usługodawca zapłaci ją Operatorowi Płatności, Specjalista zwraca Usługodawcy zapłaconą kwotę wraz z opłatami nałożonymi przez Operatora Płatności w terminie 7 dni od wezwania, a Usługodawca może ją potrącić z należności Specjalisty, po poinformowaniu go o podstawie i wysokości potrącenia, zgodnie z § 10 ust. 8 Regulaminu dla Specjalistów.
5. Nieuzasadnione lub wielokrotne inicjowanie chargebacków z pominięciem procedury reklamacyjnej Platformy, w sytuacji gdy Sesja lub Materiał zostały prawidłowo zrealizowane, może stanowić naruszenie Regulaminu dla Klientów indywidualnych i skutkować konsekwencjami tam przewidzianymi (np. ograniczeniem dostępu do Konta) — bez uszczerbku dla praw konsumenckich Klienta wynikających z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.

§ 8. Dokumentacja i przechowywanie danych reklamacji

Dokumentacja zgłoszeń reklamacyjnych (treść zgłoszenia, korespondencja, decyzja) przechowywana jest przez okres wskazany w Polityce prywatności (§ 6: 3 lata od zakończenia sprawy) — na potrzeby rozliczalności oraz ewentualnej obrony przed roszczeniami.

§ 9. Postanowienia końcowe

1. Niniejsza Polityka stanowi uzupełnienie Regulaminu Sklepu, Regulaminu dla Klientów indywidualnych i Regulaminu dla Specjalistów — w zakresie w niej nieuregulowanym stosuje się odpowiednio postanowienia tych dokumentów oraz Polityki prywatności.
2. Materiały cyfrowe nie podlegają zwrotom pod warunkiem wyraźnej, uprzedniej zgody Klienta zebranej przed dostawą (§ 2 ust. 2), ale zawsze podlegają reklamacji, jeżeli są uszkodzone, niedostępne lub niezgodne z opisem — tego prawa nie można wyłączyć.
3. Usługodawca zastrzega sobie prawo do zmiany niniejszej Polityki na zasadach określonych w Regulaminie Sklepu.
4. Aktualna wersja Polityki dostępna jest pod adresem humanforhuman.pl/polityka-reklamacji-i-zwrotow.