

POLITYKA ZWROTÓW I REKLAMACJI

SPIS TREŚCI

1. **Wprowadzenie**
 - 1.1 Cel dokumentu
 - 1.2 Zakres stosowania
2. **Zwroty usług cyfrowych**
 - 2.1 Charakter usług cyfrowych
 - 2.2 Prawo do odstąpienia od umowy
 - 2.3 Wyjątki od prawa do odstąpienia
3. **Procedura zwrotu**
 - 3.1 Sposób zgłoszenia żądania zwrotu
 - 3.2 Terminy i forma zwrotu środków
 - 3.3 Warunki pozytywnego rozpatrzenia zwrotu
4. **Reklamacje**
 - 4.1 Podstawy reklamacji
 - 4.2 Sposób zgłoszenia reklamacji
 - 4.3 Terminy rozpatrzenia reklamacji
 - 4.4 Możliwe decyzje i środki zaradcze
5. **Odpowiedzialność usługodawcy**
 - 5.1 Ograniczenia odpowiedzialności
 - 5.2 Gwarancja działania usług
6. **Kontakt**
 - 6.1 Dane kontaktowe
 - 6.2 Tryb komunikacji

1. Wprowadzenie

1.1. Cel dokumentu

Celem niniejszego dokumentu jest określenie zasad zwrotów i reklamacji dotyczących usług cyfrowych świadczonych przez organizację Mato Project.

1.2. Zakres stosowania

Polityka dotyczy wszystkich usług świadczonych drogą elektroniczną (w tym programów, stron internetowych, mikropłatności i wersji Pro), o ile nie zostało wskazane inaczej w regulaminach szczególnych. Wyjątkiem są usługi objęte odrębną polityką zwrotów, o czym użytkownik informowany jest osobno.

2. Zwroty usług cyfrowych

2.1 Charakter usług cyfrowych

Usługi świadczone przez Mato Project mają charakter cyfrowy i mogą być realizowane natychmiast

po zakupie lub aktywacji konta.

2.2 Prawo do odstąpienia od umowy

Zgodnie z obowiązującymi przepisami (ustawa o prawach konsumenta), użytkownik ma prawo do odstąpienia od umowy zawartej na odległość w terminie 14 dni, o ile nie doszło do pełnego wykonania usługi za wyraźną zgodą użytkownika.

2.3 Wyjątki od prawa do odstąpienia

Prawo do zwrotu nie przysługuje, jeżeli:

- usługa została w pełni wykonana (np. aktywacja wersji Pro),
- rozpoczęto korzystanie z funkcji cyfrowych za wyraźną zgodą użytkownika,
- produkt cyfrowy został pobrany lub wykorzystany w sposób nieodwracalny.

3. Procedura zwrotu

3.1 Sposób zgłoszenia żądania zwrotu

W celu zgłoszenia żądania zwrotu, użytkownik powinien wysłać wiadomość na adres: support@mato-project.org i kopię tej wiadomości na adres projectmatostudio@gmail.com lub bezpośrednio na stronie [Mato Project Support](#), podając:

- adres e-mail powiązany z kontem,
- datę zakupu,
- numer zamówienia lub dowód płatności,
- uzasadnienie zwrotu (jeśli dotyczy).

3.2 Terminy i forma zwrotu środków

Zwrot środków zostanie dokonany w terminie do 14 dni od momentu pozytywnego rozpatrzenia wniosku, przy użyciu wybranego lub takiego samego sposobu płatności, jaki został użyty przy zakupie.

3.3 Warunki pozytywnego rozpatrzenia zwrotu

Zwrot jest możliwy wyłącznie w przypadku niekorzystania z usługi lub stwierdzonych błędów uniemożliwiających jej użytkowanie. Zwroty uznaniowe są rozpatrywane indywidualnie.

4. Reklamacje

4.1 Podstawy reklamacji

Użytkownik ma prawo do złożenia reklamacji w przypadku, gdy:

- usługa cyfrowa nie działa zgodnie z opisem,
- wystąpiły poważne błędy techniczne uniemożliwiające jej użytkowanie,
- wystąpiły nieautoryzowane transakcje lub naliczenia.

4.2 Sposób zgłoszenia reklamacji

Reklamacje należy kierować na adres: support@mato-project.org i kopię tej wiadomości na adres projectmatostudio@gmail.com lub bezpośrednio na stronę [Mato Project Support](#) z dokładnym opisem problemu, załączonymi dowodami (np. zrzutem ekranu) oraz danymi kontaktowymi.

4.3 Terminy rozpatrzenia reklamacji

Reklamacje są rozpatrywane w terminie do 14 dni roboczych od daty ich otrzymania. W wyjątkowych przypadkach termin może zostać wydłużony, o czym użytkownik zostanie poinformowany.

4.4 Możliwe decyzje i środki zaradcze

W odpowiedzi na reklamację możliwe są następujące działania:

- naprawa lub poprawa funkcji usługi,
- przedłużenie okresu ważności usługi,
- częściowy lub całkowity zwrot środków,
- odmowa uznania reklamacji z uzasadnieniem.

5. Odpowiedzialność usługodawcy

5.1 Ograniczenia odpowiedzialności

Mato Project nie ponosi odpowiedzialności za:

- błędy wynikające z nieprawidłowego użytkowania usługi,
- czasowe przerwy techniczne niezależne od usługodawcy,
- działania osób trzecich lub dostawców płatności.

5.2 Gwarancja działania usług

Usługi cyfrowe są dostarczane w stanie aktualnym, bez gwarancji ciągłości dostępności, jednak Mato Project dokłada wszelkich starań, by zapewnić ich niezawodne działanie.

6. Kontakt

6.1 Dane kontaktowe

W sprawach zwrotów i reklamacji prosimy o kontakt:

Mato Project

E-mail: support@mato-project.org

[Mato Project Support](#)

6.2 Tryb komunikacji

Zgłoszenia przyjmowane są wyłącznie drogą elektroniczną. W przypadku wyjątków dopuszcza się kontakt listowny na adres siedziby, jeśli został podany w regulaminie danej usługi.

