Odstąpienie od umowy i zwroty

Wersja 2026-11-27-v2 · obowiązuje od 27 listopada 2026 r. · velmere.si

Prawo odstąpienia

1. Masz prawo odstąpić od umowy zawartej z Usługodawcą (zgodnie z Regulaminem) na odległość w terminie 14 dni bez podania przyczyny i bez ponoszenia kosztów, z wyjątkiem kosztów wskazanych w pkt 4.3.
2. Termin biegnie od dnia zawarcia umowy (dla umowy o Analizę — od potwierdzenia płatności; dla umowy o prowadzenie Konta — od rejestracji).
3. Aby skorzystać z prawa odstąpienia, poinformuj nas o swojej decyzji w drodze jednoznacznego oświadczenia, np. e-mailem na velmere141@gmail.com lub pisemnie na adres Usługodawcy podany we wzorze formularza w pkt 6. Możesz skorzystać z wzoru formularza z pkt 6, ale nie jest to obowiązkowe.
4. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem.

Wcześniejsze rozpoczęcie płatnej analizy

1. Jeżeli chcesz, aby analiza rozpoczęła się przed końcem terminu odstąpienia, Serwis poprosi o odrębne oświadczenie. Prawo odstąpienia przysługuje dalej, dopóki nie zostaną spełnione wszystkie ustawowe warunki jego utraty.
2. Przy płatnej treści cyfrowej bez materialnego nośnika utrata prawa wymaga wyraźnej i uprzedniej zgody na rozpoczęcie świadczenia, przyjęcia do wiadomości informacji o utracie prawa po spełnieniu świadczenia oraz przekazania potwierdzenia umowy na trwałym nośniku (art. 38 ust. 1 pkt 13 ustawy o prawach konsumenta).
3. Przy płatnej usłudze prawo może wygasnąć po pełnym wykonaniu usługi, jeżeli udzielono wymaganej uprzedniej i wyraźnej zgody oraz przyjęto do wiadomości informację o utracie prawa po wykonaniu usługi (art. 38 ust. 1 pkt 1 tej ustawy).

Kiedy możesz odstąpić

1. Możesz odstąpić przed pełnym wykonaniem usługi lub dostarczeniem raportu i po tym momencie, jeżeli nie zostały spełnione wymagane ustawą warunki wyłączenia prawa. Brak wymaganych informacji przed zawarciem umowy może przedłużyć ustawowy termin.
2. Uprawnienia z tytułu braku zgodności z umową i zasady zwrotu za niewykonane obszary stosuje się odrębnie od prawa odstąpienia.

Skutki odstąpienia

1. Zwrócimy wszystkie otrzymane od Ciebie płatności niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia o odstąpieniu.
2. Zwrot nastąpi przy użyciu takiego samego sposobu płatności, jakiego użyłeś (za pośrednictwem Stripe), chyba że wyraźnie zgodzisz się na inny sposób; nie poniesiesz opłat związanych ze zwrotem.
3. Jeżeli umowa dotyczy usługi rozpoczętej na Twoje wyraźne żądanie, przy odstąpieniu przed pełnym wykonaniem możemy rozliczyć proporcjonalną część usługi wyłącznie wtedy, gdy zezwalają na to przepisy (art. 35 i 36 ustawy o prawach konsumenta).
4. Po odstąpieniu możemy wyłączyć dostęp do objętego nim raportu w Koncie w zakresie dozwolonym przez przepisy.

Usługi bezpłatne

Analiza w planie Basic, Prescan, Wycena, tryb gościa i Konto są bezpłatne. Możesz zrezygnować z nich w każdej chwili — w przypadku Konta przez wniosek o usunięcie danych w Koncie lub e-mailem. Odstąpienie od umowy o prowadzenie Konta w terminie 14 dni jest również możliwe i nie wiąże się z żadnymi kosztami.

Wzór formularza odstąpienia od umowy

(Załącznik nr 2 do ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta — formularz ten należy wypełnić i odesłać tylko w przypadku chęci odstąpienia od umowy)

Adresat:
Velmere (Marcin Bajak)
ul. Zjednoczenia 26, 67-100 Nowa Sól
e-mail: velmere141@gmail.com

Ja/My(*) niniejszym informuję/informujemy(*) o moim/naszym odstąpieniu od umowy o świadczenie następującej usługi / dostarczenie następującej treści cyfrowej(*):

.....
(np. Analiza Audit / Shield / Real Markets, Plan Pro / Advanced, identyfikator zamówienia)

Data zawarcia umowy(*) / odbioru(*):.....

Imię i nazwisko konsumenta(-ów):.....

Adres konsumenta(-ów):.....

Adres e-mail podany przy płatności lub powiązany z Kontem (ułatwia identyfikację zamówienia):.....

Podpis konsumenta(-ów) (tylko jeżeli formularz jest przesyłany w wersji papierowej):.....

Data:.....

(*) Niepotrzebne skreślić.

Zasada ogólna: płacisz tylko za dostarczony zakres

1. Cena Analizy jest sumą cen poszczególnych Obszarów (z 18 Obszarów danego produktu). Cena Obszaru wynika ze stałej wagi wartości i stałej liczby jednostek obliczeniowych; nie zależy od liczby wykrytych ustaleń ani od czasu trwania Analizy.
2. Obszary 1–7 (plan Basic) są zawsze bezpłatne, także w planach płatnych.
3. Obszar, którego nie da się wykonać już na etapie Prescanu, nie jest wliczany do Wyceny.
4. Obszar, który po zapłacie nie zostanie wykonany albo zostanie wykonany tylko częściowo, nie jest płatny — jego cena podlega zwrotowi.
5. Nigdy nie pobieramy dopłat. Ostateczna kwota może być równa Wycenie albo niższa, nigdy wyższa.

Ceny Obszarów (pełny zakres)

Ceny są cenami końcowymi w euro i zawierają wszystkie należne podatki, w tym VAT, jeżeli ma zastosowanie. Plan Advanced jest przewidziany dla Audytu; w Shield i Real Markets będzie dostępny później, a te ceny podajemy informacyjnie.

– 1–7 (Basic): Audit: 0 EUR · Shield: 0 EUR · Real Markets: 0 EUR
– 8: Audit: 19 EUR · Shield: 4 EUR · Real Markets: 3 EUR
– 9: Audit: 18 EUR · Shield: 4 EUR · Real Markets: 5 EUR
– 10: Audit: 20 EUR · Shield: 4 EUR · Real Markets: 6 EUR
– 11: Audit: 24 EUR · Shield: 2 EUR · Real Markets: 3 EUR
– 12: Audit: 18 EUR · Shield: 1 EUR · Real Markets: 2 EUR
– Pro (1–12) razem: Audit: 99 EUR · Shield: 15 EUR · Real Markets: 19 EUR
– 13: Audit: 24 EUR · Shield: 5 EUR · Real Markets: 6 EUR
– 14: Audit: 31 EUR · Shield: 6 EUR · Real Markets: 6 EUR
– 15: Audit: 23 EUR · Shield: 5 EUR · Real Markets: 7 EUR
– 16: Audit: 43 EUR · Shield: 8 EUR · Real Markets: 4 EUR
– 17: Audit: 53 EUR · Shield: 7 EUR · Real Markets: 5 EUR
– 18: Audit: 26 EUR · Shield: 3 EUR · Real Markets: 2 EUR
– Advanced (1–18) razem: Audit: 299 EUR · Shield: 49 EUR · Real Markets: 49 EUR

Nazwy i opisy Obszarów są podane w Serwisie przy każdym produkcie.

Przebieg rozliczenia

1. Prescan i Wycena — bezpłatnie ustalamy, które Obszary można wykonać, i przedstawiamy Wycenę z rozbiciem na Obszary. Wycena jest ważna 30 minut.
2. Płatność — płacisz kwotę z Wyceny z góry (Stripe).
3. Wykonanie i dostarczenie — Raport zawiera tabelę pokrycia wszystkich 18 Obszarów ze stanem każdego z nich (np. wykonany w zadeklarowanym zakresie / wykonany częściowo / niewykonany — źródło danych niedostępne / błąd techniczny) i powodem.
4. Przeliczenie — po dostarczeniu Raportu kwotę przeliczamy według tej samej alokacji. Do zapłaty pozostają wyłącznie Obszary wykonane w pełni w zadeklarowanym zakresie (status "EXECUTED" i zakres "BOUNDED"). Pozostałe Obszary mają cenę 0 EUR.
5. Zwrot różnicy — jeżeli kwota po przeliczeniu jest niższa niż zapłacona, zwracamy różnicę niezwłocznie, nie później niż w ciągu 14 dni od dostarczenia Raportu na ten sam instrument płatniczy, bez dodatkowych opłat. Informację o rozliczeniu otrzymasz e-mailem i w Koncie.
6. Brak Raportu — jeżeli Raport nie zostanie dostarczony (system wykonuje do 3 prób), zwracamy całą zapłaconą kwotę.

Przykład: Audit Pro, Wycena 99 EUR. Obszar 11 nie został wykonany z powodu niedostępności źródła danych. Rozliczenie: 99 - 24 = 75 EUR; zwrot 24 EUR.

Czego te zasady nie obejmują

1. Liczba ustaleń — Raport bez ustaleń (np. brak wykrytych podatności) jest wykonaną usługą, o ile Obszary wykonano zgodnie z opisaną metodą; nie jest podstawą do zwrotu.
2. Wynik niezgodny z oczekiwaniami — sama niezgoda z wnioskami Raportu nie jest podstawą do zwrotu; jeżeli uważasz, że Raport jest niezgodny z umową (np. Obszar oznaczony jako wykonany nie został wykonany zgodnie z opisem), złóż reklamację (Regulamin § 11).
3. Zasady te nie ograniczają ustawowych praw Konsumenta: prawa odstąpienia (w zakresie, w jakim przysługuje), uprawnień z tytułu braku zgodności treści cyfrowej z umową.

Klienci Biznesowi i faktury

1. Zasady z pkt 1–3 stosuje się również do Klientów Biznesowych.
2. Przy zwrocie po wystawieniu faktury wystawiamy fakturę korygującą (w KSeF, jeżeli faktura pierwotna była w KSeF).

Obciążenia zwrotne (chargeback)

Przed zgłoszeniem reklamacji w banku prosimy o kontakt na velmere141@gmail.com — zwroty za niewykonany zakres realizujemy bez konieczności sporu.