Zwroty i reklamacje

Kursy, treści i usługi cyfrowe Fundacji „Polskie Budownictwo”

Wersja z 28 października 2026 r.

Dokument dotyczy produktów i usług sprzedawanych na podstawie Regulaminu sprzedaży kursów, treści i usług cyfrowych, w tym kursu „Bezpieczny (Pod)wykonawca”. Nie dotyczy mediacji lub innych świadczeń objętych odrębnymi warunkami.

Sprzedawca i kontakt

Sprzedawcą jest Fundacja „Polskie Budownictwo”, ul. Nowogrodzka 50/54 lok. 515, 00-695 Warszawa; KRS 0001266431, NIP 7011333358, REGON 545821048. Odstąpienia, reklamacje i zgłoszenia techniczne: kontakt@polskiebudownictwo.org. Można również wysłać pismo na adres Fundacji.

Odstąpienie w ciągu 14 dni

Przy zakupie na odległość, przez internet lub e-mail, prawo odstąpienia bez podania przyczyny w ciągu 14 dni od zawarcia umowy zależy od tego, kto kupuje i w jakim celu:

• Klient prywatny: TAK. Dotyczy osoby fizycznej kupującej w celu niezwiązanym bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.

• Jednoosobowy przedsiębiorca, zakup firmowy bez charakteru zawodowego: TAK. Zakup może być rozliczany w firmie i na fakturę z NIP. Istotne jest, czy konkretna umowa ma dla kupującego charakter zawodowy, z uwzględnieniem w szczególności działalności ujawnionej w CEIDG.

• Jednoosobowy przedsiębiorca, zakup o charakterze zawodowym: NIE przysługuje mu opisane ustawowe odstąpienie bez przyczyny.

• Spółka z o.o., spółka akcyjna, spółka osobowa, fundacja, stowarzyszenie lub inna organizacja kupująca we własnym imieniu: NIE przysługuje jej opisane ustawowe odstąpienie bez przyczyny. Decyduje tożsamość kupującego, nie to, że z kursu korzysta konkretny pracownik.

Samo zaznaczenie „zakup firmowy”, faktura z NIP lub powiązanie tematu kursu z branżą nie wystarczają do wyłączenia ochrony jednoosobowego przedsiębiorcy. Każdą umowę ocenia się indywidualnie. Odstąpienie bez przyczyny trzeba odróżnić od reklamacji i odstąpienia z powodu niewykonania umowy: brak pierwszego prawa nie pozbawia automatycznie pozostałych.

Termin liczymy od dnia następującego po zawarciu umowy. Jeśli ostatni dzień przypada na sobotę lub dzień ustawowo wolny od pracy, termin kończy się kolejnego dnia, który nie jest takim dniem. W ustawowych przypadkach, w tym braku prawidłowego pouczenia, obowiązuje odpowiednie przedłużenie terminu.

Wystarczy, że przed upływem terminu wyślesz jednoznaczną informację o odstąpieniu e-mailem lub pocztą. Możesz skorzystać z formularza załączonego do regulaminu, ale nie musisz. Podaj informacje pozwalające rozpoznać zakup. Nie wymagamy uzasadnienia ani podpisu elektronicznego pod zwykłym e-mailem.

Zwrócimy otrzymane płatności niezwłocznie, najpóźniej w ciągu 14 dni od otrzymania oświadczenia. Zwrot nastąpi tym samym sposobem płatności, chyba że wyraźnie zgodzisz się na inny sposób bez dodatkowych kosztów. Nie potrącamy opłaty administracyjnej ani prowizji operatora płatności.

Kiedy otrzymasz dostęp

Dla kupujących objętych prawem odstąpienia nie rozpoczynamy odpłatnego świadczenia ani nie udostępniamy zakupionych treści przed upływem 14-dniowego terminu. Aktywacja następuje do trzech dni roboczych od późniejszego zdarzenia: zaksięgowania pełnej wpłaty na rachunku Fundacji albo upływu terminu odstąpienia, z uwzględnieniem późniejszego startu ustalonego w przedsprzedaży. Nie oferujemy w tym modelu wcześniejszego dostępu za zrzeczenie się prawa odstąpienia.

Dla pozostałych kupujących aktywacja następuje do trzech dni roboczych od zaksięgowania pełnej wpłaty, z uwzględnieniem uzgodnionej daty startu. Dla innych treści i usług cyfrowych termin i sposób dostarczenia oraz czas dostępu określa oferta; jeżeli nie podaje terminu, obowiązują powyższe trzy dni robocze. Nie każdy produkt obejmuje roczny dostęp.

Roczny dostęp do kursu „Bezpieczny (Pod)wykonawca” liczymy od rzeczywistego udostępnienia działającego konta i pierwszych materiałów oraz przekazania informacji o dostępie. Oczekiwanie na aktywację nie skraca roku nauki.

Rezygnacja po tym terminie

Nie oferujemy dodatkowej dobrowolnej gwarancji zwrotu. Sam brak czasu lub zaprzestanie korzystania po upływie terminu odstąpienia nie dają prawa do zwrotu. Kupujący biznesowy nieobjęty ochroną konsumencką nie ma ustawowego prawa do odstąpienia wyłącznie z powodu zakupu online. Zachowujesz jednak prawa wynikające z niewykonania umowy, wadliwego świadczenia i pozostałych przepisów.

Jak złożyć reklamację

Napisz na kontakt@polskiebudownictwo.org albo na adres Fundacji. Opisz problem, wskaż zakup i oczekiwany sposób rozwiązania. Data wystąpienia problemu lub zrzut ekranu mogą pomóc, lecz nie są warunkiem reklamacji. Odpowiadamy na trwałym nośniku w ciągu 14 dni. Brak odpowiedzi na reklamację konsumenta w ustawowym terminie oznacza jej uznanie. Termin odpowiedzi nie jest automatycznym terminem odbudowy całej platformy.

Gdy treść lub usługa cyfrowa nie została dostarczona, kupujący chroniony może zażądać dostarczenia, a następnie odstąpić, jeśli Fundacja nie wykona obowiązku niezwłocznie lub w wyraźnie uzgodnionym dodatkowym terminie. W ustawowych przypadkach, np. odmowy wykonania lub niedotrzymania istotnego uzgodnionego terminu, nie trzeba wcześniej wzywać do dostarczenia.

Gdy świadczenie jest niezgodne z umową, możesz korzystać z ustawowych praw, w szczególności żądać bezpłatnego doprowadzenia do zgodności w rozsądnym czasie i bez nadmiernych niedogodności. Na warunkach ustawowych przysługuje również proporcjonalne obniżenie ceny albo odstąpienie, np. gdy naprawa jest niemożliwa, nieskuteczna lub problem jest odpowiednio istotny. Dla odpłatnych treści i usług cyfrowych odstąpienie z powodu niezgodności nie przysługuje, gdy jest ona nieistotna; wykazuje to Fundacja. Zwroty należne w związku z obniżeniem ceny lub odstąpieniem są dokonywane w terminie ustawowym, najpóźniej do 14 dni od właściwego oświadczenia, bez kosztów dla uprawnionego.

Awarie i przedłużenie dostępu do kursu

Zgłoszenie techniczne potwierdzamy do dwóch dni roboczych. Usuwamy awarię bez zbędnej zwłoki, odpowiednio do jej skali, i informujemy o przewidywanym terminie. W razie potrzeby zapewniamy skuteczny dostęp zastępczy lub równoważną platformę.

W kursie „Bezpieczny (Pod)wykonawca” za potwierdzony brak dostępu z przyczyn Fundacji lub platformy przedłużamy dostęp o łączny czas niedostępności, do 90 dni na roczny okres, na zasadach regulaminu. To dodatkowe rozwiązanie nie ogranicza reklamacji, obniżenia ceny, odstąpienia lub innych roszczeń. Nie trzeba czekać 90 dni, aby z nich skorzystać.

W tym samym kursie osobno zapewniamy co najmniej trzy miesiące dostępu po udostępnieniu ostatniej części zakupionego programu. Jeśli trzeba, przedłużamy dostęp bezpłatnie, niezależnie od limitu dotyczącego awarii.

Dla pozostałych produktów szczególne przedłużenia obowiązują tylko wtedy, gdy przewiduje je oferta. Niezależnie od tego zachowujesz ustawowe prawa z tytułu niedostarczenia lub niezgodności świadczenia.

Pełne warunki

Szczegóły zawiera Regulamin sprzedaży kursów, treści i usług cyfrowych przekazany przed zakupem. Ta informacja nie ogranicza praw ustawowych. Konsument może uzyskać pomoc rzecznika konsumentów i informacje o pozasądowym rozwiązywaniu sporów na https://polubowne.uokik.gov.pl.