

ZASADY SKŁADANIA I ROZPATRYWANIA REKLAMACJI HUMANLOCK360

Wersja 2.0 • obowiązuje od 18 sierpnia 2026 r.

Kontakt reklamacyjny: biuro@humanlock360.pl

Money Protection Prosta Spółka Akcyjna, ul. Zawady 159, 15-697 Białystok. Reklamację można złożyć bezpłatnie. Do jej rozpatrzenia nie wymagamy użycia konkretnego formularza.

§1. Informacje ogólne

- Niniejszy dokument określa zasady zgłaszania i rozpatrywania reklamacji dotyczących usług i funkcjonalności HumanLock360, w szczególności HumanLock360 Premium, HumanLock360 SOS, sklepu internetowego HumanLock360.pl, aktywacji dostępu oraz obsługi płatności po stronie Money Protection.
- Usługodawcą i sprzedawcą jest Money Protection Prosta Spółka Akcyjna, ul. Zawady 159, 15-697 Białystok, NIP 9662201481, REGON 540661462, KRS 0001149343.
- Zasady reklamacji nie ograniczają praw konsumenta wynikających z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.

§2. Czego może dotyczyć reklamacja

Reklamacja może dotyczyć w szczególności:

- braku aktywacji HumanLock360 Premium po skutecznej płatności;
- nieprawidłowego okresu aktywnego Premium lub daty zakończenia dostępu;
- problemu z przypisaniem zakupionego pakietu do konta użytkownika;
- nieprawidłowego statusu zamówienia lub płatności widocznego po stronie HumanLock360;
- problemu z jednorazowym 30-dniowym bezpłatnym okresem Premium;
- nieprawidłowego działania funkcji aplikacji HumanLock360 Premium lub HumanLock360 SOS;
- problemów z funkcją osób zaufanych, modułem SOS, bazą numerów lub innymi funkcjami systemu;
- niezgodności usługi cyfrowej z umową;
- działania sklepu HumanLock360.pl lub procesu zakupu;
- oznaczenia numeru telefonu w bazie HumanLock360, jeżeli osoba lub podmiot wnosi o ponowną weryfikację oznaczenia.

§3. Jak złożyć reklamację

- Reklamację można złożyć:
 - elektronicznie na adres: biuro@humanlock360.pl;
 - pisemnie na adres: Money Protection Prosta Spółka Akcyjna, ul. Zawady 159, 15-697 Białystok.
- Skorzystanie z formularza nie jest obowiązkowe. Reklamacja może zostać napisana własnymi słowami.
- Złożenie reklamacji jest bezpłatne.

§4. Informacje ułatwiające rozpatrzenie reklamacji

W celu sprawnego rozpatrzenia zgłoszenia warto podać, w zakresie adekwatnym do sprawy:

- numer telefonu powiązany z kontem HumanLock360, jeżeli reklamacja dotyczy konta, trialu lub Premium;
- adres e-mail użyty przy płatności, jeżeli był wymagany w procesie płatniczym;
- identyfikator zamówienia lub transakcji, jeżeli jest dostępny;

- wybrany pakiet i datę dokonania płatności;
- opis problemu, datę jego wystąpienia oraz oczekiwany sposób rozwiązania;
- model telefonu i wersję systemu operacyjnego, jeżeli są istotne dla odtworzenia problemu technicznego;
- zrzut ekranu komunikatu błędu, jeżeli użytkownik może go bezpiecznie przekazać.

Nie należy przysyłać haseł, kodów BLIK, kodów autoryzacyjnych, pełnych danych karty płatniczej ani innych danych uwierzytelniających.

§5. Reklamacje dotyczące płatności

1. Płatności elektroniczne mogą być obsługiwane przez Przelewy24 / PayPro S.A.
2. Jeżeli płatność została pobrana, lecz Premium nie zostało aktywowane, użytkownik powinien przekazać dane pozwalające zidentyfikować zamówienie lub transakcję.
3. Money Protection wyjaśnia reklamację w zakresie własnego systemu i - jeżeli jest to konieczne - współpracuje z operatorem płatności w zakresie niezbędnym do ustalenia statusu transakcji.
4. Jeżeli problem dotyczy wyłącznie działania usługi płatniczej świadczonej przez operatora płatności, użytkownik może zostać poinformowany o właściwej ścieżce reklamacyjnej tego operatora.

§6. Reklamacje dotyczące HumanLock360 Premium

1. W przypadku reklamacji technicznej Operator może poprosić o informacje niezbędne do odtworzenia błędu, z uwzględnieniem zasady minimalizacji danych.
2. HumanLock360 Premium jest systemem prewencyjnym i ostrzegawczym. Sam fakt niewykrycia konkretnej rozmowy, frazy lub numeru albo wygenerowania ostrzeżenia w sytuacji, która nie była oszustwem, nie przesądza automatycznie o niezgodności usługi z umową.
3. Operator bada jednak każde zgłoszenie dotyczące funkcjonowania systemu i, jeżeli to możliwe, podejmuje działania naprawcze lub aktualizacyjne.

§7. Reklamacje dotyczące bazy numerów

1. Oznaczenie numeru w bazie HumanLock360 ma charakter ostrzegawczy i nie stanowi stwierdzenia, że właściciel lub użytkownik numeru dopuścił się przestępstwa.
2. Osoba lub podmiot, którego numer został oznaczony, może wystąpić o ponowną weryfikację.
3. Zgłoszenie powinno wskazywać numer podlegający weryfikacji i uzasadnienie żądania.
4. Po analizie Operator może utrzymać, zmienić albo usunąć oznaczenie numeru.

§8. Termin odpowiedzi

1. Reklamacje są rozpatrywane bez zbędnej zwłoki.
2. W przypadku konsumenta odpowiedź zostanie udzielona w terminie wynikającym z obowiązujących przepisów, co do zasady nie później niż w ciągu 14 dni od otrzymania reklamacji, jeżeli przepisy szczególne nie przewidują innego terminu.
3. Jeżeli do rozpatrzenia sprawy konieczne jest uzupełnienie informacji, Operator może zwrócić się do zgłaszającego o ich przekazanie. Nie pozbawia to konsumenta praw wynikających z obowiązujących przepisów.

§9. Sposób odpowiedzi

1. Odpowiedź na reklamację jest przekazywana na adres e-mail lub adres korespondencyjny wskazany przez zgłaszającego, odpowiednio do sposobu kontaktu i obowiązujących przepisów.
2. Odpowiedź może zawierać informację o uznaniu reklamacji, sposobie usunięcia problemu, zwrocie należności, odmowie uznania reklamacji wraz z uzasadnieniem albo o innych działaniach odpowiednich do rodzaju sprawy.

§10. Możliwe sposoby rozwiązania reklamacji

W zależności od rodzaju sprawy i obowiązujących przepisów rozwiązanie może obejmować w szczególności:

- usunięcie błędu lub przywrócenie prawidłowego działania funkcji;
- prawidłową aktywację zakupionego okresu Premium;
- korektę daty rozpoczęcia lub zakończenia dostępu;
- ponowne przypisanie uprawnienia do właściwego konta;
- zwrot całości lub części ceny, jeżeli istnieją ku temu podstawy prawne lub umowne;
- ponowną weryfikację oznaczenia numeru w bazie;
- inne świadczenie przewidziane przez obowiązujące przepisy dotyczące zgodności usług cyfrowych z umową.

§11. Dane osobowe w procesie reklamacji

1. Dane przekazane w reklamacji są przetwarzane w celu przyjęcia, rozpatrzenia i udokumentowania zgłoszenia oraz ustalenia, dochodzenia lub obrony roszczeń, jeżeli zachodzi taka potrzeba.
2. Zakres danych powinien być ograniczony do informacji niezbędnych do obsługi sprawy.
3. Szczegółowe informacje o administratorze, podstawach prawnych, odbiorcach danych, okresach przechowywania i prawach osób znajdują się w Polityce Prywatności i RODO HumanLock360.

§12. Prawa konsumenta

1. Niniejsza procedura reklamacyjna nie wyłącza ani nie ogranicza praw konsumenta dotyczących zgodności treści lub usługi cyfrowej z umową.
2. Konsument może korzystać także z pozasądowych sposobów rozpatrywania sporów konsumenckich, jeżeli są dostępne dla danego rodzaju sprawy.
3. Skorzystanie z procedury reklamacyjnej nie wyłącza prawa dochodzenia roszczeń przed właściwym sądem.

§13. Kontakt

Money Protection Prosta Spółka Akcyjna
 ul. Zawady 159, 15-697 Białystok
 NIP 9662201481 • REGON 540661462 • KRS 0001149343
 e-mail: biuro@humanlock360.pl

§14. Postanowienia końcowe

1. Aktualna wersja zasad reklamacji jest udostępniana w serwisie HumanLock360.pl.
2. W sprawach nieuregulowanych zastosowanie mają właściwe przepisy prawa polskiego, w szczególności przepisy dotyczące praw konsumenta i usług cyfrowych.

Dokument powinien być stosowany łącznie z Regulaminem Sklepu Internetowego, Regulaminem HumanLock360 Premium, Regulaminem HumanLock360 SOS oraz Polityką Prywatności i RODO.