

Procedura reklamacyjna i formularz zgłoszenia

Kiedy można złożyć reklamację

Reklamacja może dotyczyć w szczególności niedostarczenia lub niezgodności kursu, modułu, konta, egzaminu, certyfikatu, nagrania, materiałów, usługi webinarowej, działania integracji między sklepem a platformą kursową, płatności przypisanej do zamówienia albo certyfikatu papierowego.

Reklamacji technicznej nie należy mylić z odstąpieniem od umowy. Klient może korzystać z uprawnień wynikających z niezgodności świadczenia z umową niezależnie od prawa odstąpienia.

Sposób zgłoszenia

Reklamację można przesłać:

- e-mailem na info@edumach.pl;
- przez dostępny formularz kontaktowy z kategorią „Reklamacja”;
- pocztą na adres ul. Wyzwolenia 6/12, 06-400 Ciechanów, Polska.

Skorzystanie z formularza nie jest obowiązkowe. Zgłoszenie może mieć dowolną jednoznaczną formę.

Informacje pomocne w rozpatrzeniu

- imię i nazwisko lub nazwa nabywcy;
- adres e-mail użyty w zamówieniu;
- numer zamówienia i nazwa produktu, jeżeli są znane;
- opis niezgodności, data i sposób jej ujawnienia;
- oczekiwany sposób rozwiązania;
- zrzut ekranu lub komunikat błędu, jeżeli jest dostępny i nie ujawnia hasła lub pełnego tokenu;
- preferowany kanał odpowiedzi.

Brak części informacji nie powoduje odrzucenia, jeżeli reklamację można rozpatrzeć. EDU-MACH może poprosić o uzupełnienie tylko danych niezbędnych.

Treści i usługi cyfrowe

- 1 Gdy treść lub usługa cyfrowa nie została dostarczona, konsument może wezwać do dostarczenia. W ustawowych przypadkach może odstąpić bez dodatkowego wezwania.
- 2 Gdy świadczenie jest niezgodne z umową, konsument może żądać doprowadzenia do zgodności. EDU-MACH realizuje to w rozsądnym czasie, bez nadmiernych niedogodności i na swój koszt.
- 3 EDU-MACH może odmówić doprowadzenia do zgodności wyłącznie w ustawowych przypadkach, np. gdy jest to niemożliwe albo wymaga nadmiernych kosztów.
- 4 Konsument może złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny albo odstąpieniu w sytuacjach przewidzianych prawem. Domniemanie istotności braku zgodności i ograniczenia odstąpienia stosuje się zgodnie z ustawą.
- 5 Wymagania techniczne mogą mieć znaczenie dla oceny tylko wtedy, gdy zostały przekazane jasno przed zawarciem umowy.

Webinar

Reklamacja webinaru może dotyczyć m.in. braku dostępu mimo opłacenia, publicznego ujawnienia linku, istotnej zmiany terminu, problemów organizacyjnych zależnych od EDU-MACH, braku obiecanego nagrania lub materiałów. Nieprawidłowości wynikające wyłącznie z urządzenia lub łącza uczestnika są oceniane z uwzględnieniem uprzednio podanych wymagań i wsparcia technicznego.

Certyfikat papierowy

W przypadku niezgodności towaru stosuje się przepisy o odpowiedzialności przedsiębiorcy za zgodność towaru z umową. Uszkodzenie przesyłki, błąd danych, brak dokumentu albo niezgodny wzór należy udokumentować w rozsądnym zakresie. Nie można uzależniać reklamacji od sporządzenia protokołu szkody, jeżeli prawo tego nie wymaga.

Termin i forma odpowiedzi

- 1 Na reklamację konsumenta EDU-MACH odpowiada w terminie 14 dni od jej otrzymania, chyba że szczególny przepis przewiduje inny termin.
- 2 Odpowiedź jest przekazywana na papierze lub innym trwałym nośniku, w szczególności e-mailem.
- 3 Odpowiedź zawiera ustalenia, decyzję, sposób i termin wykonania oraz – przy nieuwzględnieniu – uzasadnienie i informację o pozasądowym rozwiązaniu sporu.

Pozasądowe rozwiązywanie sporu

Po nieuwzględnieniu reklamacji EDU-MACH przekazuje na trwałym nośniku oświadczenie, czy wyraża zgodę na udział w postępowaniu ADR, oraz – w razie zgody – wskazuje właściwy podmiot. Brak takiego oświadczenia może być traktowany jako zgoda na udział zgodnie z art. 32 ustawy o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich.

Wzór formularza reklamacyjnego

Adresat: Specjalistyczne Centrum Edukacji EDU-MACH sp. z o.o., ul. Wyzwolenia 6/12, 06-400 Ciechanów, Polska, e-mail info@edumach.pl.

- imię i nazwisko / nazwa:
- adres e-mail:
- numer zamówienia:
- produkt lub usługa:
- data ujawnienia problemu:
- opis problemu:
- żądanie: doprowadzenie do zgodności / dostarczenie / obniżenie ceny / odstąpienie / inne(*)
- dodatkowe informacje:
- preferowany kanał odpowiedzi:
- data:

(*) Wybór w formularzu nie ogranicza praw wynikających z ustawy; właściwy środek zależy od przesłanek prawnych.