

Procedura reklamacji Empemedia

- 1) Klient lub Uczestnik szkolenia ma prawo złożyć reklamację w przypadku, jeśli w jego ocenie usługa została zrealizowana niezgodnie z zapisami umowy bądź oferty.
- 2) Reklamacje można zgłosić najpóźniej w terminie do 7 dni od daty zakończenia szkolenia.
- 3) Reklamacje przyjmowane są w formie pisemnej (e-mail na adres empe@empemedia.pl).
- 4) Treść zgłoszenia powinna zawierać: nazwę, termin szkolenia, dane klienta bądź uczestnika (e-mail, telefon) oraz opis okoliczności uzasadniających reklamację.
- 5) W przypadku, gdy reklamacja nie będzie zawierała wszystkich informacji, o których mowa w punkcie 4 lub wymagać będzie dodatkowych wyjaśnień niezbędnych do rozpatrzenia reklamacji, Empemedia powiadomi mailowo lub telefonicznie składającego reklamację o tym fakcie oraz umożliwi złożenie uzupełnionej reklamacji w ciągu 7 dni roboczych.
- 6) Reklamacja jest rozpatrywana w terminie do 14 dni roboczych od otrzymania kompletnego zgłoszenia reklamacyjnego w oparciu o zapisy zawarte w ofercie i/lub umowie oraz regulaminie.
- 7) Decyzja jest przekazana klientowi w formie pisemnej wraz z uzasadnieniem.
- 8) W przypadku uznania reklamacji Klientowi przysługują, w zależności od sytuacji:
 - dodatkowe materiały lub konsultacje dla uczestników – jeśli reklamacja dotyczyła niewystarczającego wyjaśnienia omawianych treści
 - szkolenie uzupełniające, realizowane dla tych samych uczestników – jeśli program nie został zrealizowany w pełnym, uzgodnionym zakresie
 - częściowy zwrot kosztów szkolenia – jeśli zakres szkolenia w znacznej części nie pokrywał się z ustaleniami umownymi między Klientem a firmą szkoleniową
 - ponowne przeprowadzenie szkolenia dla tych samych uczestników w części lub w całości w innym terminie bez dodatkowych kosztów – w przypadku jeśli z przyczyn technicznych lub z powodu nieobecności bądź niedyspozycji trenera szkolenie nie odbyło się w ustalonym terminie lub zostało przerwane wcześniej niż godzinę przed planowanym zakończeniem szkolenia.
- 9) W sytuacjach szczególnych firma Empemedia dopuszcza możliwość innego rozwiązania roszczeń reklamacyjnych na podstawie porozumienia stron.