

## TRYB POSTĘPOWANIA REKLAMACYJNEGO

---

1. Każdemu Klientowi przysługuje prawo do złożenia reklamacji.
2. Reklamacja powinna być złożona w formie:
  - a. elektronicznej - wysłana z adresu email Klienta na adres mail: [obsługa@edyseja.pl](mailto:obsługa@edyseja.pl). W przypadku braku potwierdzenia przyjęcia reklamacji prosimy o kontakt telefoniczny pod numerem 500-761-627.
  - b. pisemnej - czytelnie podpisana przez osobę reprezentującą Klienta i wysłana na adres siedziby Edyseja Sp. z o.o., tj. 02-496 Warszawa, ul. Królów Polskich 5b/6
3. Reklamacja powinna zawierać:
  - a. dane Klienta, w tym telefon kontaktowy
  - b. datę zawarcia Umowy (zakupu Pakietu)
  - c. przedmiot i zakres reklamacji
4. Reklamacja nie może dotyczyć problemów z dostępem do systemu z przyczyn, za które nie ponosi odpowiedzialności Usługodawca (w szczególności z powodu problemów z dostępem do internetu).
5. Usługodawca podejmie działania w celu wyjaśnienia zagadnień reklamacyjnych bez zbędnej zwłoki, ale nie później niż w ciągu 14 dni. Po zakończeniu wyjaśnień udzieli pisemnej odpowiedzi Klientowi.
6. W przypadku rozwiązania zagadnień reklamacyjnych i uznaniu reklamacji przez Klienta proces reklamacyjny zostanie zamknięty.
7. W przypadku gdy Usługodawca nie będzie w stanie rozwiązać zagadnień ujętych w reklamacji, Klientowi przysługuje prawo do rozwiązania umowy w trybie wypowiedzenia umowy bez dodatkowego okresu wypowiedzenia oraz zwrot płatności proporcjonalnie za okres od dnia zawarcia umowy do dnia rozwiązania umowy.
8. W przypadku braku rozpatrzenia reklamacji przez Usługodawcę, Klientowi przysługuje prawo do rozwiązania umowy na warunkach opisanych w punkcie wyżej.
9. Jeśli Klient nie uzna reklamacji, pomimo rozwiązania przez Usługodawcę zagadnień reklamacyjnych, Klientowi przysługuje prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym.