

Reklamačný poriadok

pre účastníkov vzdelávacích kurzov

1. Úvodné ustanovenia

Tento reklamačný poriadok upravuje postup pri uplatňovaní reklamácií účastníkmi vzdelávacích kurzov organizovaných vzdelávacou inštitúciou.

Cieľom reklamačného poriadku je zabezpečiť transparentný a spravodlivý postup pri riešení prípadných nedostatkov súvisiacich s poskytovaním vzdelávacích služieb.

Názov vzdelávacej inštitúcie : Vánok, s.r.o.

Adresa : Skladná 28, Košice, 040 01

Odborný Garant : Lucia Schulzová (vanok@vanok.sk, 0903898202)

Zodpovedný manažér vzdelávania : Ing. Monika Sedláková (vanok.academy@vanok.sk, 0917658180)

2. Predmet reklamácie

Účastník kurzu má právo podať reklamáciu najmä v prípade, ak sa domnieva, že:

- kurz neprebíha v súlade s plánovaným obsahom alebo harmonogramom,
- kvalita poskytovaného vzdelávania nezodpovedá deklarovaným podmienkam,
- došlo k organizačným nedostatkom počas priebehu kurzu,
- došlo k iným závažným nedostatkom pri poskytovaní vzdelávacej služby.

Reklamácia sa môže týkať:

- organizácie kurzu,
- odborného vedenia výučby,
- materiálno-technického zabezpečenia výučby,
- priebehu záverečnej skúšky.

3. Spôsob podania reklamácie

Reklamáciu je možné podať:

- písomne,
- elektronicky prostredníctvom e-mailu,
- osobne v sídle vzdelávacej inštitúcie.

Reklamácia by mala obsahovať:

- meno a priezvisko účastníka kurzu,
- názov absolvovaného kurzu,
- popis reklamovanej skutočnosti,
- dátum vzniku reklamácie,
- prípadné návrhy na riešenie situácie.

Reklamáciu je potrebné podať **bez zbytočného odkladu**, najneskôr do **30 dní od vzniku skutočnosti**, ktorá je predmetom reklamácie.

4. Postup pri vybavení reklamácie

Vzdelávacia inštitúcia je povinná každú reklamáciu riadne zaevidovať a preveriť.

Po prijatí reklamácie:

1. inštitúcia preskúma všetky relevantné skutočnosti,
2. môže vyžiadať doplňujúce informácie od účastníka alebo lektora,
3. posúdi oprávnenosť reklamácie.

O výsledku reklamácie je účastník informovaný písomne alebo elektronicky.

Lehota na vybavenie reklamácie je **najneskôr do 30 dní od jej doručenia**.

5. Spôsob vyriešenia reklamácie

V prípade, že je reklamácia uznaná ako oprávnená, vzdelávacia inštitúcia môže prijať primerané opatrenia, napríklad:

- zabezpečiť náhradnú výučbu alebo doplňujúce vzdelávanie,
- odstrániť organizačné alebo odborné nedostatky,
- poskytnúť inú primeranú formu kompenzácie.

Spôsob riešenia reklamácie závisí od charakteru a rozsahu zisteného nedostatku.

6. Záverečné ustanovenia

Tento reklamačný poriadok je záväzný pre všetkých účastníkov vzdelávacích kurzov a je dostupný účastníkom pred začiatkom kurzu.

Reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňom jeho vydania vzdelávacou inštitúciou.

V Košiciach dňa 1.1.2020

Vánok, s.r.o.
Skladná 28, 040 01 Košice
IČO: 36663573
DIČ: 2022227792