Reklamačný poriadok

k vzdelávaciemu programu Sprievodca cestovného ruchu

Soňa Greksáková - Šíp	Divadelná 5, 03601 Martin
Názov dokumentu	Reklamačný poriadok k vzdelávaciemu programu Sprievodca cestovného ruchu
Vyhotovil a schválil:	Soňa Greksáková
Dátum účinnosti	1.4.2024

1. Úvodné ustanovenia

Tento reklamačný poriadok upravuje postup pri uplatňovaní a vybavovaní reklamácií služieb poskytovaných vzdelávacou inštitúciou, v súvislosti s kurzom „Sprievodca cestovného ruchu“.

2. Právo na reklamáciu

Účastník vzdelávania má právo uplatniť reklamáciu v prípade, ak:

- poskytnutá služba nezodpovedá dohodnutému rozsahu, kvalite alebo obsahu,
- došlo k nedodržaniu harmonogramu výučby bez predchádzajúceho oznámenia,
- boli porušené podmienky uvedené v zmluve o poskytovaní vzdelávacích služieb alebo v študijnom poriadku.
- z iného dôvodu

3. Uplatnenie reklamácie

- **Forma:** Reklamáciu je potrebné podať písomne, a to buď osobne, poštou alebo e-mailom na adresu uvedenú v kontaktoch vzdelávacej inštitúcie.
- **Lehota:** Reklamáciu je potrebné uplatniť bez zbytočného odkladu, najneskôr však do 30 dní od zistenia dôvodu na reklamáciu.
- **Obsah:** Reklamácia musí obsahovať meno a priezvisko účastníka, kontaktné údaje, popis reklamovanej služby, dôvod reklamácie a návrh na spôsob vybavenia reklamácie.

4. Vybavenie reklamácie

- **Lehota na vybavenie:** Vzdelávacia inštitúcia je povinná vybaviť reklamáciu do 30 dní od jej doručenia.

- **Spôsob vybavenia:** V prípade oprávnenej reklamácie môže byť poskytnutá náhradná výučba, zľava z ceny kurzu alebo iné primerané riešenie.
- **Písomné vyjadrenie:** O výsledku vybavenia reklamácie bude účastník informovaný písomne.

5. Záverečné ustanovenia

Tento reklamačný poriadok je verejne dostupný na webovej stránke vzdelávacej inštitúcie a v sídle spoločnosti. Vzdelávacia inštitúcia si vyhradzuje právo na jeho zmenu, pričom aktuálne znenie bude vždy zverejnené na webovej stránke.