REKLAMAČNÝ PORIADOK

poskytovanie vzdelávacích služieb – kurzy pre dospelých

Postup pri vybavovaní reklamácií, sťažností a žiadostí o preskúmanie hodnotenia

Poskytovateľ	Corvin Consulting s.r.o.
Sídlo	A. Sipossa 1234/31, 936 01 Šahy, Slovenská republika
IČO	50 826 417
Obchodný register	Okresný súd Nitra, oddiel: Sro, vložka č. 43014/N
E-mail	office@corvinconsulting.sk
Webové sídlo	www.corvinconsulting.sk
Dokument	Reklamačný poriadok pre vzdelávacie služby (kurzy pre dospelých)
Verzia / účinnosť	v1.0 – účinný odo dňa schválenia

1. Úvodné ustanovenia

1.1 Tento reklamačný poriadok upravuje postup pri prijímaní, evidovaní, posudzovaní a vybavovaní reklamácií, sťažností a žiadostí o preskúmanie výsledkov hodnotenia v rámci vzdelávacích služieb poskytovaných spoločnosťou Corvin Consulting s.r.o. (ďalej len „spoločnosť“ alebo „poskytovateľ“), najmä v rámci kurzov pre dospelých.

1.2 Cieľom reklamačného poriadku je zabezpečiť transparentné, spravodlivé, nestranné a včasné riešenie podnetov účastníkov vzdelávania a prispievať k priebežnému zvyšovaniu kvality poskytovaných vzdelávacích služieb.

1.3 Tento reklamačný poriadok sa vzťahuje na všetky vzdelávacie aktivity spoločnosti (otvorené kurzy, firemné a skupinové vzdelávanie, odborné semináre a školenia, prezenčnú aj dištančnú formu vzdelávania), pokiaľ osobitné zmluvné podmienky alebo príslušné právne predpisy neustanovujú inak.

1.4 Ustanovenia tohto dokumentu sa uplatňujú bez toho, aby boli dotknuté zákonné práva spotrebiteľov, najmä práva vyplývajúce zo zodpovednosti za vady poskytovaných služieb, a práva účastníka podľa všeobecne záväzných právnych predpisov Slovenskej republiky.

1.5 Reklamačný poriadok je zverejnený na webovom sídle spoločnosti a účastníkovi sa sprístupní pred začiatkom vzdelávania.

2. Vymedzenie pojmov

2.1 Účastník – fyzická osoba (dospelá osoba), ktorá sa prihlásila na vzdelávací program spoločnosti alebo sa ho zúčastňuje, prípadne právnická osoba alebo organizácia, ktorá vzdelávanie pre svojich zamestnancov alebo členov objednala.

2.2 Vzdelávacím programom – kurz, školenie, seminár alebo iná vzdelávacia aktivita určená pre dospelých, ktorú spoločnosť organizuje v prezenčnej, dištančnej alebo kombinovanej forme.

2.3 Reklamáciou – uplatnenie práva účastníka z dôvodu tvrdeného nesúladu poskytnutej vzdelávacej služby s objednaným alebo oznámeným rozsahom, obsahom, kvalitou, termínom alebo podmienkami, vrátane tvrdenej vady poskytnutej služby.

2.4 Sťažnosťou – podnet účastníka týkajúci sa kvality, organizácie alebo priebehu vzdelávania, správania lektorov a ďalších osôb podieľajúcich sa na vzdelávaní, poskytovania informácií a podpory účastníkom alebo iných okolností, ktoré môžu negatívne ovplyvniť priebeh vzdelávania.

2.5 Žiadosťou o preskúmanie hodnotenia – podnet účastníka, ktorým sa domáha vysvetlenia alebo prehodnotenia výsledku priebežného či záverečného hodnotenia svojich vzdelávacích výstupov.

3. Predmet reklamácií a sťažností

3.1 Účastník vzdelávania môže podať reklamáciu alebo sťažnosť najmä v súvislosti s:

(a) nedodržaním oznámeného obsahu, rozsahu, formy alebo podmienok vzdelávacieho programu;

(b) kvalitou vzdelávacích aktivít a odborným zabezpečením výučby;

(c) organizačnými nedostatkami pri realizácii vzdelávania, vrátane zmien termínu, miesta alebo rozsahu výučby;

(d) nedostatočným poskytovaním informácií alebo podpory účastníkom;

(e) technickými problémami pri dištančnej forme vzdelávania, ktoré neboli primerane vyriešené;

(f) nedodaním alebo neúplným dodaním študijných materiálov;

(g) nevhodným prístupom alebo správaním lektorov a ďalších osôb podieľajúcich sa na realizácii vzdelávania;

(h) nedodržaním dohodnutých podmienok poskytovania vzdelávacích služieb, vrátane ceny;

(i) inými okolnosťami, ktoré môžu negatívne ovplyvniť kvalitu alebo dostupnosť vzdelávania.

3.2 Účastník má zároveň právo požiadať o vysvetlenie alebo preskúmanie výsledkov svojho hodnotenia podľa článku VII. tohto dokumentu.

3.3 Podnety týkajúce sa ochrany osobných údajov sa posudzujú podľa príslušných právnych predpisov a pravidiel ochrany osobných údajov spoločnosti.

3.4 Odhlásenie účastníka z programu, odstúpenie od zmluvy, zrušenie účasti alebo zmena termínu sa riadia príslušnými zmluvnými podmienkami a právnymi predpismi. Tým nie je dotknuté právo účastníka podať reklamáciu alebo sťažnosť podľa tohto poriadku.

4. Spôsob podania reklamácie alebo sťažnosti

4.1 Reklamáciu alebo sťažnosť je možné podať:

(a) elektronicky na e-mailovú adresu office@corvinconsulting.sk, prípadne na adresu pobočky vzdelávania kn@corvinconsulting.sk;

(b) písomne na adresu sídla spoločnosti Corvin Consulting s.r.o., A. Sipossa 1234/31, 936 01 Šahy, alebo na adresu pobočky Dunajský rad 20, 945 04 Komárno – Nová Stráž;

(c) osobne počas vzdelávacej aktivity, pričom na žiadosť účastníka bude podnet zaznamenaný písomne;

(d) prostredníctvom kontaktného formulára na webovom sídle spoločnosti.

4.2 Podanie by malo obsahovať najmä:

(a) meno a priezvisko podávateľa a kontaktné údaje (e-mail, prípadne telefón);

(b) názov vzdelávacieho programu a termín jeho realizácie;

(c) opis skutočností, ktorých sa reklamácia alebo sťažnosť týka;

(d) dátum alebo obdobie, kedy namietaná skutočnosť nastala;

(e) požadovaný spôsob riešenia, ak ho podávateľ navrhuje;

(f) prípadné podporné dokumenty alebo ďalšie relevantné informácie.

4.3 Ak podanie neobsahuje informácie potrebné na jeho posúdenie, spoločnosť môže požiadať podávateľa o doplnenie a poskytne mu na to primeranú lehotu.

4.4 Reklamácia ani sťažnosť sa nepodáva za poplatok; spoločnosti nevzniká účastníkovi nárok na náhradu nákladov spojených s podaním.

4.5 Anonymné podnety môže spoločnosť využiť na interné preverenie kvality vzdelávania, aj keď v takom prípade nie je možné individuálne informovať podávateľa o výsledku.

5. Evidencia a posudzovanie podaní

5.1 Spoločnosť vedie internú evidenciu prijatých reklamácií a sťažností.

5.2 Evidencia obsahuje najmä dátum prijatia podania, predmet podania, identifikáciu príslušného vzdelávacieho programu a lektora, spôsob vybavenia a dátum ukončenia riešenia.

5.3 Za prijatie a koordináciu vybavovania podaní zodpovedá manažér vzdelávania, prípadne iná osoba poverená vedením spoločnosti.

5.4 Každé podanie sa posudzuje individuálne, objektívne a s prihliadnutím na dostupné dokumenty, vyjadrenia dotknutých osôb a podmienky konkrétneho vzdelávacieho programu.

5.5 Ak sa podanie týka konania alebo rozhodnutia konkrétneho lektora či inej poverenej osoby, spoločnosť zabezpečí, aby sa táto osoba nepodieľala samostatne na konečnom rozhodnutí o podaní.

5.6 Podanie reklamácie alebo sťažnosti nesmie byť dôvodom na znevýhodnenie účastníka vzdelávania, na zníženie jeho hodnotenia alebo na odmietnutie jeho ďalšej účasti na vzdelávaní.

6. Postup a lehoty vybavovania

6.1 Spoločnosť potvrdí prijatie reklamácie alebo sťažnosti spravidla do piatich pracovných dní od jej doručenia.

6.2 Spoločnosť sa usiluje vybaviť podanie bez zbytočného odkladu, spravidla do 15 pracovných dní od doručenia podkladov potrebných na jeho posúdenie.

6.3 Ak si vybavenie podania vyžaduje rozsiahlejšie preverovanie, spoločnosť informuje podávateľa o dôvode predĺženia a o predpokladanom termíne vybavenia. Zákonné lehoty a povinnosti pri uplatnení práv zo zodpovednosti za vady tým nie sú dotknuté.

6.4 Výsledok vybavenia podania sa podávateľovi oznámi písomne, spravidla elektronickou poštou.

6.5 Výsledkom posúdenia môže byť najmä:

(a) uznanie reklamácie alebo sťažnosti a prijatie nápravného opatrenia;

(b) čiastočné uznanie podania;

(c) zamietnutie podania s uvedením dôvodov;

(d) návrh iného primeraného riešenia po dohode s účastníkom.

6.6 Nápravné opatrenia môžu podľa povahy a závažnosti nedostatku zahŕňať najmä doplnenie výučby, poskytnutie náhradnej vzdelávacej aktivity alebo náhradného termínu, individuálnu konzultáciu, dodanie chýbajúcich študijných materiálov, odstránenie organizačného nedostatku alebo primeranú finančnú kompenzáciu.

6.7 Ak účastníkovi vznikne zákonný nárok na konkrétny spôsob nápravy, spoločnosť postupuje podľa príslušných právnych predpisov. Interné pravidlá spoločnosti nesmú obmedziť zákonné práva účastníka.

6.8 O priebehu vybavovania podania vedie spoločnosť záznam, ktorý je súčasťou internej evidencie podľa článku V.

7. Preskúmanie výsledkov hodnotenia účastníkov

7.1 Účastník vzdelávania má právo požiadať o vysvetlenie výsledku priebežného alebo záverečného hodnotenia svojich vzdelávacích výstupov.

7.2 Ak sa účastník domnieva, že hodnotenie nebolo vykonané v súlade s vopred oznámenými kritériami alebo že pri hodnotení došlo k chybe, môže podať žiadosť o jeho preskúmanie.

7.3 Žiadosť sa podáva elektronicky alebo písomne, spravidla do 15 kalendárnych dní od oznámenia výsledku hodnotenia. Táto interná lehota neobmedzuje prípadné práva vyplývajúce z právnych predpisov.

7.4 Žiadosť posudzuje osoba poverená vedením spoločnosti. Ak je to možné, na preskúmaní sa podieľa odborník, ktorý nevykonával pôvodné hodnotenie.

7.5 Pri preskúmaní sa zohľadňujú vopred stanovené hodnotiace kritériá, výsledky účastníka, príslušná dokumentácia a prípadné individuálne okolnosti, ktoré mohli ovplyvniť hodnotenie.

7.6 Výsledkom preskúmania môže byť potvrdenie pôvodného hodnotenia, jeho oprava alebo umožnenie opakovaného overenia príslušných vzdelávacích výstupov, ak je to odôvodnené.

7.7 Účastník bude o výsledku preskúmania a jeho odôvodnení informovaný písomne, spravidla do 15 pracovných dní od doručenia žiadosti.

7.8 Výsledky hodnotenia a ich prípadného preskúmania sa dokumentujú a bezpečne uchovávajú v súlade s internými pravidlami a príslušnými právnymi predpismi.

8. Ochrana práv účastníkov a riešenie sporov

8.1 Spoločnosť pri vybavovaní reklamácií a sťažností rešpektuje zásady nestrannosti, dôvernosti, rovnakého zaobchádzania a ochrany práv účastníkov vzdelávania.

8.2 Ak účastník nesúhlasí s výsledkom vybavenia podania, môže požiadať vedenie spoločnosti o opätovné preskúmanie veci alebo o návrh zmierlivého riešenia.

8.3 Ak je účastník spotrebiteľom, má v prípadoch ustanovených zákonom č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov právo obrátiť sa na príslušný subjekt alternatívneho riešenia sporov, ak obchodník zamietavo odpovie na jeho žiadosť o nápravu alebo na ňu neodpovie do 30 dní od jej odoslania.

8.4 Spoločnosť poskytne spotrebiteľovi informácie o príslušných subjektoch alternatívneho riešenia sporov v prípadoch a spôsobom ustanoveným právnymi predpismi.

8.5 Právo účastníka obrátiť sa na príslušný orgán dohľadu alebo na súd tým nie je dotknuté.

9. Ochrana osobných údajov a dokumentácia

9.1 Osobné údaje spracúvané pri vybavovaní reklamácií, sťažností a žiadostí o preskúmanie hodnotenia sa používajú výlučne na oprávnené účely súvisiace s posúdením a vybavením podania, dokumentovaním prijatých opatrení a plnením zákonných povinností.

9.2 Prístup k dokumentácii majú iba oprávnené osoby v rozsahu nevyhnutnom na plnenie svojich úloh.

9.3 Dokumentácia sa uchováva bezpečným spôsobom počas obdobia určeného príslušnými právnymi predpismi a internými pravidlami spoločnosti.

9.4 Pri spracúvaní osobných údajov sa postupuje v súlade s nariadením Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 (GDPR) a súvisiacimi právnymi predpismi, ako aj so zásadami ochrany osobných údajov spoločnosti zverejnenými na webovom sídle.

10. Zlepšovanie kvality vzdelávania

10.1 Spoločnosť pravidelne vyhodnocuje prijaté reklamácie, sťažnosti a podnety účastníkov vzdelávania s cieľom identifikovať opakujúce sa nedostatky a možnosti zlepšenia.

10.2 Zistenia sa využívajú pri aktualizácii vzdelávacích programov, úprave organizačných postupov, spolupráci s lektormi a rozvoji podporných služieb.

10.3 V prípade závažných alebo opakujúcich sa nedostatkov vedenie spoločnosti prijme primerané nápravné alebo preventívne opatrenia a vyhodnotí ich účinnosť.

11. Záverečné ustanovenia

11.1 Tento reklamačný poriadok je súčasťou systému zabezpečovania kvality vzdelávacích aktivít spoločnosti Corvin Consulting s.r.o.

11.2 Dokument je sprístupnený účastníkom vzdelávania prostredníctvom webového sídla spoločnosti alebo iným vhodným spôsobom pred začiatkom vzdelávania.

11.3 Za uplatňovanie, kontrolu a aktualizáciu reklamačného poriadku zodpovedá vedenie spoločnosti v spolupráci s odborným garantom programu.

11.4 V otázkach neupravených týmto dokumentom sa postupuje podľa príslušných právnych predpisov Slovenskej republiky.

11.5 Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňom jeho schválenia oprávnenou osobou spoločnosti.

V ....., dňa: .....

Schválil: .....

Attila Mészáros, konateľ

Corvin Consulting s.r.o.

Váš projekt | Naše odborné znalosti