

REKLAMAČNÝ PORIADOK

Občianske združenie No Gravity

Reklamačný poriadok upravuje pravidlá pre uplatňovanie sťažností a reklamácií vzdelávacích služieb poskytovaných Občianskym združením No Gravity (ďalej len „Poskytovateľ“). Cieľom je zabezpečiť transparentný, spravodlivý a zrozumiteľný proces riešenia požiadaviek účastníkov vzdelávania.

1. Predmet reklamácie

Účastník vzdelávania je oprávnený reklamovať:

- kvalitu poskytovanej výučby,
- organizačné nedostatky v priebehu kurzu,
- nesúlad medzi objednanou a poskytnutou službou,
- profesijné a pedagogické správanie lektora,
- nedostatky v komunikácii, administratíve alebo technickom zabezpečení výučby.

2. Spôsob podania reklamácie

Reklamáciu je možné podať:

- písomne e-mailom na adresu združenia/e-mail,
- osobne v sídle združenia,

Reklamácia musí obsahovať:

- meno a priezvisko účastníka,
- názov kurzu a lektora (ak je relevantné),
- opis reklamovaného problému,
- dátum a podpis (pri elektronickej komunikácii meno odosielateľa).

3. Lehota na podanie reklamácie

Reklamáciu je potrebné podať do 15 dní odo dňa, keď účastník zistil nedostatok vo vzdelávacej službe.

4. Lehota na vybavenie reklamácie

Poskytovateľ sa zaväzuje potvrdiť prijatie reklamácie najneskôr do 3 pracovných dní, vybaviť reklamáciu a poskytnúť písomnú odpoveď najneskôr do 30 dní od jej doručenia.

5. Spôsob vybavenia reklamácie

V závislosti od povahy reklamácie môže Poskytovateľ poskytnúť vysvetlenie alebo osobnú konzultáciu, zabezpečiť náhradnú lekciu, zmeniť lektora alebo formu výučby (ak je to možné), upraviť organizáciu kurzu a v odôvodnených prípadoch poskytnúť čiastočné alebo úplné vrátenie poplatku.

6. Zodpovedné osoby

Za prijímanie a riešenie reklamácií zodpovedá riaditeľ združenia.

7. Záverečné ustanovenia

Reklamačný poriadok je verejne dostupný na webovej stránke združenia a v sídle inštitúcie. Poskytovateľ si vyhradzuje právo na aktualizáciu dokumentu v prípade legislatívnych zmien alebo potreby metodických úprav.