

REKLAMAČNÝ PORIADOK vzdelávacej inštitúcie Škola plus s.r.o. Sabinovská 145, Prešov

Článok 1

Úvodné ustanovenia

1. Tento Reklamačný poriadok upravuje postup vzdelávacej inštitúcie **Škola plus s.r.o., Sabinovská 145, Prešov** (ďalej len „vzdelávacia inštitúcia“) pri prijímaní, evidovaní, posudzovaní a vybavovaní reklamácií účastníkov vzdelávacích podujatí.
2. Reklamačný poriadok sa vzťahuje na všetky vzdelávacie podujatia organizované vzdelávacou inštitúciou, najmä na:
 - inovačné vzdelávanie,
 - aktualizčné vzdelávanie,
 - odborné vzdelávacie programy,
 - semináre a workshopy,
 - konferencie a odborné podujatia,
 - ďalšie vzdelávacie aktivity poskytované vzdelávacou inštitúciou.
3. Cieľom Reklamačného poriadku je zabezpečiť **transparentný, dostupný, rýchly a efektívny postup pri riešení podnetov a reklamácií**, ochranu oprávnených záujmov účastníkov a zároveň využívanie získanej spätnej väzby na systematické zlepšovanie kvality poskytovaných vzdelávacích služieb.
4. Reklamačný poriadok je verejne dostupný na webovej stránke vzdelávacej inštitúcie a účastníci vzdelávania sú s ním oboznámení pred začiatkom vzdelávacieho podujatia.

Článok 2

Definícia reklamácie

1. **Reklamáciou** sa rozumie námietka, podnet alebo sťažnosť účastníka vzdelávacieho podujatia voči kvalite poskytnutých vzdelávacích služieb alebo voči iným skutočnostiam súvisiacim s realizáciou vzdelávacieho podujatia, ktoré mohli ovplyvniť jeho spokojnosť s poskytnutým vzdelávaním.
2. Reklamácia môže súvisieť najmä s:
 - kvalitou a odbornou úrovňou vzdelávacieho obsahu,
 - súladom realizovaného vzdelávania s deklarovaným obsahom programu,
 - organizáciou a priebehom vzdelávacieho podujatia,
 - nedostatkami v poskytovaných študijných materiáloch,
 - technickými alebo organizačnými nedostatkami,
 - komunikáciou vzdelávacej inštitúcie,
 - podmienkami realizácie vzdelávacieho podujatia,
 - poskytovaním informácií účastníkom,
 - inými skutočnosťami, ktoré majú alebo môžu mať vplyv na kvalitu poskytovanej vzdelávacej služby a spokojnosť účastníka.
3. Reklamáciou sa zároveň rozumie podnet účastníka smerujúci k odstráneniu konkrétneho nedostatku alebo k náprave poskytnutej služby.

Článok 3

Oprávnená osoba

1. Reklamáciu môže podať každý účastník vzdelávacieho podujatia organizovaného vzdelávacou inštitúciou.
2. Účastník má právo na objektívne, nestranné a dôverné posúdenie svojej reklamácie.
3. Podanie reklamácie nesmie byť dôvodom na znevýhodnenie účastníka pri ďalšom vzdelávaní ani pri poskytovaní iných služieb vzdelávacej inštitúcie.

Článok 4

Spôsob a lehota na uplatnenie reklamácie

1. Účastník môže reklamáciu uplatniť:
 - písomne,
 - elektronickou poštou,
 - telefonicky.
2. Písomnú reklamáciu je možné doručiť na adresu: **Škola plus s.r.o.** Sabinovská 145 Prešov
3. Reklamáciu je možné uplatniť aj elektronicky prostredníctvom e-mailovej adresy vzdelávacej inštitúcie určenej na tento účel.

4. Účastník má právo uplatniť reklamáciu **do 14 dní od ukončenia príslušného vzdelávacieho podujatia**.
5. Pri nahlasovaní reklamácie môže účastník využiť aj e-mailovú adresu skolaplus.s.r.o@gmail.com
6. Pri uplatnení reklamácie je vhodné uviesť najmä:
 - meno a priezvisko účastníka,
 - názov vzdelávacieho podujatia,
 - dátum alebo obdobie konania vzdelávacieho podujatia,
 - konkrétny predmet reklamácie,
 - opis nedostatku alebo skutočnosti, voči ktorej reklamácia smeruje,
 - návrh spôsobu riešenia, ak ho účastník navrhuje,
 - kontaktné údaje účastníka na účely komunikácie.
7. Ak je reklamácia podaná telefonicky, vzdelávacia inštitúcia môže požiadať účastníka o jej doplnenie v písomnej alebo elektronickej forme, najmä ak je potrebné reklamáciu podrobnejšie posúdiť.

Článok 5

Prijatie a evidencia reklamácie

1. Každá prijatá reklamácia je zaevidovaná vzdelávacou inštitúciou.
2. Evidencia reklamácií obsahuje najmenej:
 - dátum prijatia reklamácie,
 - identifikáciu účastníka,
 - označenie vzdelávacieho podujatia,
 - predmet reklamácie,
 - spôsob podania reklamácie,
 - spôsob a dátum vybavenia reklamácie,
 - výsledok posúdenia,
 - prijaté nápravné alebo preventívne opatrenia, ak boli potrebné.
3. Po prijatí reklamácie vzdelávacia inštitúcia podľa potreby účastníkovi potvrdí jej prijatie a poskytne mu informáciu o ďalšom postupe.
4. Ak reklamácia neobsahuje dostatok informácií potrebných na jej posúdenie, vzdelávacia inštitúcia môže účastníka vyzvať na jej doplnenie.

Článok 6

Posudzovanie a riešenie reklamácie

1. Vzdelávacia inštitúcia sa zaväzuje vybavovať reklamácie **bez zbytočného odkladu, objektívne, transparentne a s prihliadnutím na oprávnené záujmy účastníka.**
2. Pri posudzovaní reklamácie vzdelávacia inštitúcia preverí najmä:
 - opodstatnenosť reklamácie,
 - skutočný priebeh vzdelávacieho podujatia,
 - súlad poskytnutej služby s deklarovanými podmienkami,
 - relevantné dokumenty a záznamy,
 - spätnú väzbu účastníkov,
 - prípadné vyjadrenia lektora alebo iných zainteresovaných osôb.
3. Pri posudzovaní reklamácie môže vzdelávacia inštitúcia využiť najmä:
 - hodnotiace dotazníky účastníkov,
 - prezenčné listiny,
 - vzdelávacie materiály,
 - program vzdelávacieho podujatia,
 - záznamy o realizácii vzdelávania,
 - komunikáciu s účastníkom,
 - ďalšiu relevantnú dokumentáciu.
4. V prípade oprávnenej reklamácie vzdelávacia inštitúcia prijme primerané opatrenia smerujúce k odstráneniu zisteného nedostatku a podľa charakteru reklamácie môže prijať aj preventívne opatrenia na zabránenie jeho opakovaniu.
5. Ak reklamácia nebude vybavená do **30 dní od jej nahlásenia**, vzdelávacia inštitúcia účastníka informuje o dôvodoch omeškania a o predpokladanom ďalšom postupe.

Článok 7

Formy riešenia reklamácie

V závislosti od charakteru a oprávnenosti reklamácie môže byť reklamácia riešená najmä týmito spôsobmi:

- a) **nápravou chyby alebo nedostatku** poskytnutej vzdelávacej služby,
- b) opakovaným alebo náhradným poskytnutím časti vzdelávacej služby, ak je to vzhľadom na charakter reklamácie možné,
- c) **poskytnutím zľavy** na ďalšie vzdelávacie podujatie,
- d) **vrátením zaplatenej sumy**, prípadne jej príslušnej časti, ak je to vzhľadom na charakter reklamácie odôvodnené,
- e) poskytnutím inej primeranej formy kompenzácie,
- f) **inou dohodnutou formou riešenia** medzi vzdelávacou inštitúciou a účastníkom.

O spôsobe vybavenia reklamácie rozhoduje vzdelávacia inštitúcia s prihliadnutím na charakter, rozsah a oprávnenosť reklamácie a na možnosti nápravy.

Článok 8

Výsledok reklamácie

1. Po posúdení reklamácie vzdelávacia inštitúcia oznámi účastníkovi výsledok jej vybavenia.
2. Ak je reklamácia uznaná, účastník bude informovaný o:
 - spôsobe nápravy,
 - prípadnej forme kompenzácie,
 - termíne realizácie prijatého opatrenia.
3. Ak reklamácia nebude uznaná ako oprávnená, účastníkovi bude poskytnuté **odôvodnenie zamietnutia reklamácie**.
4. Vzdelávacia inštitúcia sa pri vybavovaní reklamácie usiluje o vecnú, rešpektujúcu a konštruktívnu komunikáciu s účastníkom.

Článok 9

Nápravné a preventívne opatrenia

1. Reklamácie a podnety účastníkov vzdelávania predstavujú významný zdroj spätnej väzby pre systém riadenia kvality vzdelávacej inštitúcie.
2. Vzdelávacia inštitúcia pravidelne monitoruje:
 - počet prijatých reklamácií,
 - ich charakter a opakujúce sa dôvody,
 - čas potrebný na ich vybavenie,
 - spôsob ich vyriešenia,
 - účinnosť prijatých nápravných opatrení.
3. Na základe výsledkov monitorovania môže vzdelávacia inštitúcia prijímať nápravné a preventívne opatrenia, najmä v oblasti:
 - obsahu a aktualizácie vzdelávacích programov,
 - kvality lektorského zabezpečenia,
 - organizácie vzdelávacích podujatí,
 - komunikácie s účastníkmi,
 - študijných materiálov,
 - technického a organizačného zabezpečenia,
 - hodnotenia spokojnosti účastníkov.

4. Zistenia z reklamácií môžu byť využité pri pravidelnom hodnotení a zlepšovaní procesov vzdelávacej inštitúcie.

Článok 10

Ochrana osobných údajov

1. Osobné údaje poskytnuté účastníkom v súvislosti s reklamáciou sú spracúvané v súlade s platnými právnymi predpismi o ochrane osobných údajov.
2. Údaje získané v procese vybavovania reklamácie sa používajú v rozsahu nevyhnutnom na jej posúdenie, vybavenie, evidenciu a prijatie prípadných nápravných opatrení.
3. Informácie súvisiace s reklamáciou sa považujú za dôverné a poskytujú sa iba osobám, ktoré sú oprávnené podieľať sa na jej riešení.

Článok 11

Záverečné ustanovenia

1. Vzdelávacia inštitúcia si vyhradzuje právo na overenie oprávnenosti reklamácie a na zamietnutie neoprávnenej reklamácie.
2. Každá reklamácia sa posudzuje individuálne s prihliadnutím na jej obsah, okolnosti vzniku a dostupné dôkazy.
3. Ak reklamácia nebude uznaná, vzdelávacia inštitúcia poskytne účastníkovi vysvetlenie dôvodu jej zamietnutia.
4. Tento Reklamačný poriadok platí pre **všetky vzdelávacie podujatia organizované Škola plus s.r.o.**
5. Reklamačný poriadok je zverejnený na webovej stránke vzdelávacej inštitúcie a účastníci sú s jeho obsahom oboznámení pred začatím vzdelávacieho podujatia.
6. Vzdelávacia inštitúcia zabezpečuje pravidelné vyhodnocovanie reklamácií a využíva získané poznatky na **zvyšovanie kvality poskytovaných vzdelávacích služieb a neustále zlepšovanie svojich procesov.**
7. Reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňom jeho schválenia vedením vzdelávacej inštitúcie.

V Prešove dňa: 1.1.2021

Schválil/a: Ing. Ivan Pavlov

funkcia: konateľ spoločnosti Škola plus s.r.o.

Dátum účinnosti: 1.1.2021