

Reklamačný poriadok spoločnosti Education Training & Consulting company, a.s.

Článok 1 – Úvodné ustanovenia

Tento reklamačný poriadok upravuje spôsob a podmienky uplatňovania a vybavovania reklamácií účastníkov jazykového vzdelávania poskytovaného organizátorom vzdelávania spoločnosťou Education Training & Consulting company, a.s. (ďalej ako ETCC, a.s.)

Reklamačný poriadok sa vzťahuje na služby jazykového vzdelávania poskytované účastníkom na základe prihlášky, zmluvy alebo iného dohodnutého vzťahu medzi účastníkom a organizátorom vzdelávania.

Článok 2 – Uplatnenie reklamácie

Účastník môže reklamáciu uplatniť bez zbytočného odkladu po tom, ako zistí nedostatok alebo skutočnosť, ktorá je predmetom reklamácie.

Reklamácia sa uplatňuje písomne alebo elektronicky na kontaktných údajoch organizátora vzdelávania spoločnosti ETCC, a.s.

Z reklamácie musí byť zrejmé, kto ju podáva, akej vzdelávacej služby sa týka, v čom účastník vidí nedostatok a čoho sa reklamáciou domáha, ak je to vzhľadom na povahu reklamácie možné.

Článok 3 – Posúdenie reklamácie

Organizátor vzdelávania spoločnosť ETCC, a.s. po doručení reklamácie posúdi jej obsah a preverí skutočnosti uvedené účastníkom.

V prípade potreby môže organizátor vzdelávania od účastníka vyžiadať doplňujúce informácie alebo podklady potrebné na posúdenie reklamácie.

Ak je reklamácia opodstatnená, organizátor vzdelávania prijme primerané opatrenie na odstránenie zisteného nedostatku.

Ak reklamácia nie je opodstatnená, organizátor vzdelávania oznámi účastníkovi dôvod jej zamietnutia.

Článok 4 – Spôsob vybavenia reklamácie

Podľa charakteru reklamácie môže byť reklamácia vybavená najmä:

- odstránením zisteného nedostatku,
- poskytnutím náhradného termínu alebo náhradnej služby, ak je to vzhľadom na povahu vzdelávania možné,
- primeranou úpravou poskytovanej služby,
- vrátením príslušnej časti uhradenej ceny, ak na to vznikne nárok,
- alebo zamietnutím reklamácie, ak sa preukáže, že reklamácia nie je dôvodná.

Konkrétny spôsob vybavenia reklamácie sa určuje s prihliadnutím na povahu nedostatku, dohodnuté podmienky poskytovania vzdelávania a platné právne predpisy.

Článok 5 – Sťažnosti

Sťažnosť sa od reklamácie odlišuje najmä tým, že môže smerovať k správaniu, organizačnému postupu alebo spôsobu poskytovania vzdelávania bez toho, aby jej predmetom nevyhnutne bol konkrétny nedostatok služby alebo požiadavka na odstránenie vady.

Sťažnosť môže účastník podať rovnakým spôsobom ako reklamáciu, teda písomne alebo elektronicky prostredníctvom kontaktných údajov organizátora vzdelávania spoločnosti ETCC, a.s.

Každá sťažnosť bude posúdená individuálne a organizátor vzdelávania prijme podľa potreby primerané opatrenia.

Článok 6 – Záverečné ustanovenia

Tento reklamačný poriadok je súčasťou podmienok poskytovania jazykového vzdelávania a je účastníkom prístupný pred začatím vzdelávania.

Práva účastníka, ktoré nie sú upravené týmto reklamačným poriadkom, sa riadia príslušnými všeobecne záväznými právnymi predpismi.

Organizátor vzdelávania spoločnosť ETCC, a.s. môže tento reklamačný poriadok meniť a dopĺňať v súlade s platnými právnymi predpismi.