

OBCHODNÉ PODMIENKY A REKLAMAČNÝ PORIADOK

1. Úvodné ustanovenia

1. Akadémia vzdelávania a bojových umení (ďalej len „AVBU“) je vzdelávacia inštitúcia, ktorá sa dlhodobo venuje vzdelávaniu a rozvoju dospelých, odbornému a praktickému vzdelávaniu a vzdelávacím aktivitám pre organizácie, pracovné kolektívy a verejnosť.
 2. Tento reklamačný poriadok upravuje spôsob uplatňovania a vybavovania reklamácií, sťažností, pripomienok a podnetov súvisiacich s poskytovanými vzdelávacími aktivitami a službami.
 3. Cieľom reklamačného poriadku je zabezpečiť transparentný, zrozumiteľný a primeraný postup pri riešení nespokojnosti účastníkov vzdelávania a objednávateľov.
 4. AVBU vníma spätnú väzbu, reklamácie a podnety ako dôležitý zdroj informácií pre zvyšovanie kvality vzdelávania.
 5. Tento reklamačný poriadok nenahrádza práva a povinnosti vyplývajúce z platných právnych predpisov.
-

2. Čo možno reklamovať

Reklamáciu možno uplatniť najmä v prípade, ak vzdelávacia služba:

- nebola poskytnutá v dohodnutom rozsahu,
- nezodpovedala dohodnutému alebo vopred oznámenému obsahu,
- nebola poskytnutá v dohodnutom termíne alebo dohodnutým spôsobom,
- vykazovala závažné organizačné alebo technické nedostatky,
- nezodpovedala vopred deklarovaným podmienkam vzdelávania,
- alebo došlo k inému nedostatku pri poskytovaní vzdelávacej služby.

Reklamáciu možno uplatniť aj v prípade závažných nedostatkov v organizácii alebo realizácii vzdelávania, ktoré mali podstatný vplyv na jeho riadne poskytnutie.

3. Čo nie je predmetom reklamácie

Za nedostatok vzdelávacej služby sa nepovažuje samotná skutočnosť, že účastník:

- nedosiahol očakávanú úroveň výsledkov napriek riadnemu poskytnutiu vzdelávania,
- nezúčastnil sa vzdelávania alebo jeho časti z osobných dôvodov,
- nezískané vedomosti alebo zručnosti následne nevyužil v praxi,

- má odlišný názor na odbornú tému alebo metodický postup, ak bol obsah v súlade s cieľmi vzdelávacieho programu.

Účastník však môže na takúto skutočnosť upozorniť prostredníctvom spätnej väzby, pripomienky alebo podnetu na zlepšenie.

4. Kto môže reklamáciu uplatniť

Reklamáciu, sťažnosť alebo podnet môže uplatniť:

- účastník vzdelávania,
- objednávateľ vzdelávania,
- prípadne zákonný zástupca účastníka, ak je to relevantné,
- alebo iná osoba, ktorá preukáže oprávnený záujem.

Pri vzdelávaní realizovanom pre organizáciu môže reklamáciu týkajúcu sa rozsahu, organizácie alebo kvality vzdelávania uplatniť najmä objednávateľ.

5. Spôsob uplatnenia reklamácie

Reklamáciu je možné uplatniť:

e-mailom: info@avbu.sk

alebo

písomne na adrese:

Akadémia vzdelávania a bojových umení
Poľná 17

97405 Banská Bystrica

Reklamácia by mala obsahovať najmä:

- meno a kontaktné údaje reklamujúcej osoby,
- označenie vzdelávacieho programu alebo aktivity,
- dátum realizácie,
- opis reklamovanej skutočnosti,
- prípadné relevantné doklady alebo podklady,
- požadovaný spôsob nápravy, ak ho reklamujúci navrhuje.

Ak reklamácia nebude obsahovať dostatočné informácie na jej posúdenie, AVBU môže reklamujúceho požiadať o doplnenie údajov.

6. Lehota na uplatnenie reklamácie

Reklamáciu je potrebné uplatniť bez zbytočného odkladu po zistení nedostatku.

Pri vzťahoch, na ktoré sa vzťahujú osobitné právne predpisy na ochranu spotrebiteľa, AVBU postupuje v súlade s príslušnými zákonnými lehotami a povinnosťami.

V záujme objektívneho posúdenia odporúča AVBU uplatniť reklamáciu čo najskôr.

7. Prijatie a evidencia reklamácie

Po doručení reklamácie AVBU:

1. reklamáciu zaeviduje,
2. posúdi jej obsah,
3. podľa potreby si vyžiada doplňujúce informácie,
4. preverí okolnosti realizácie vzdelávania,
5. posúdi oprávnenosť reklamácie,
6. stanoví spôsob riešenia,
7. informuje reklamujúceho o výsledku.

O reklamáciách sa vedie primeraná evidencia.

Evidencia umožňuje sledovať najmä dôvody reklamácií, spôsob ich vybavenia a prijaté opatrenia.

8. Posudzovanie reklamácie

Pri posudzovaní reklamácie AVBU prihliada najmä na:

- dohodnutý rozsah a obsah vzdelávania,
- opis vzdelávacieho programu,
- podmienky realizácie,
- informácie poskytnuté účastníkom alebo objednávateľovi,
- spätnú väzbu účastníkov,
- vyjadrenie lektora,
- dokumentáciu súvisiacu s realizáciou vzdelávania,
- ďalšie relevantné skutočnosti.

9. Spôsoby vybavenia reklamácie

Podľa charakteru reklamácie môže AVBU prijať najmä tieto opatrenia:

- odstránenie zisteného nedostatku,
- opätovné poskytnutie príslušnej časti vzdelávania,
- poskytnutie náhradného termínu,
- primerané zníženie ceny,
- vrátenie príslušnej časti uhradenej ceny,
- opakovanie vzdelávania alebo jeho časti,
- iné primerané riešenie dohodnuté s účastníkom alebo objednávateľom.

Konkrétny spôsob nápravy sa určuje podľa charakteru reklamácie a príslušných právnych predpisov.

10. Lehota na vybavenie reklamácie

AVBU vybavuje reklamácie **bez zbytočného odkladu**.

Pri spotrebiteľských reklamáciách dodržiava príslušné zákonné lehoty.

O výsledku vybavenia reklamácie je reklamujúci informovaný primeraným spôsobom.

11. Zamietnutie reklamácie

Ak AVBU po posúdení zistí, že reklamácia nie je oprávnená, reklamáciu zamietne a oznámi reklamujúcemu dôvody.

Zamietnutie musí byť vecné a zrozumiteľné.

Zamietnutím reklamácie nie sú dotknuté ďalšie zákonné práva reklamujúcej osoby.

12. Sťažnosti a podnety

AVBU rozlišuje medzi:

Reklamáciou

Uplatnenie práva v prípade nedostatku poskytovanej vzdelávacej služby.

Sťažnosťou

Vyjadrenie nespokojnosti s postupom, organizáciou, komunikáciou alebo správaním pri poskytovaní vzdelávania.

Podnetom na zlepšenie

Návrh alebo pripomienka, ktorá môže prispieť k zvýšeniu kvality vzdelávania.

Sťažnosti a podnety možno podať rovnakým spôsobom ako reklamáciu.

13. Využívanie spätnej väzby

AVBU považuje spätnú väzbu účastníkov a objednávateľov za významnú súčasť systému zabezpečovania kvality.

Podnety získané prostredníctvom:

- hodnotiacich dotazníkov,
- rozhovorov,
- ústnej spätnej väzby,
- reklamácií,
- sťažností,
- podnetov objednávateľov,
- spätnej väzby lektorov

sa podľa potreby vyhodnocujú a využívajú pri ďalšom rozvoji vzdelávania.

Výsledky môžu viesť najmä k:

- úprave obsahu vzdelávacích programov,
 - zmene alebo doplnení vzdelávacích metód,
 - úprave organizačného zabezpečenia,
 - rozvoju lektorov,
 - úprave materiálov,
 - prijatíu nápravných a preventívnych opatrení.
-

14. Zásady vybavovania reklamácií a podnetov

AVBU pri vybavovaní reklamácií a podnetov uplatňuje najmä tieto zásady:

- rešpekt k účastníkovi,
- objektívnosť,
- primeranosť,
- transparentnosť,

- nediskriminácia,
- dôvernosť,
- ochrana oprávnených záujmov účastníkov a objednávateľov.

Uplatnenie reklamácie, sťažnosti alebo podnetu nesmie byť dôvodom na znevýhodnenie účastníka.

15. Reklamácie ako súčasť systému kvality

AVBU nevníma reklamáciu iba ako problém, ktorý je potrebné vyriešiť.

Každá oprávnená reklamácia je zároveň informáciou o tom, kde je možné vzdelávací proces zlepšiť.

Vedenie AVBU preto pravidelne vyhodnocuje:

- počet reklamácií,
- ich dôvody,
- opakujúce sa nedostatky,
- spôsob ich vybavenia,
- prijaté opatrenia,
- účinnosť prijatých opatrení.

Ak sa opakovane objaví rovnaký alebo podobný nedostatok, AVBU prijme primerané nápravné alebo preventívne opatrenie.

Výsledky sú využívané v rámci systému zabezpečovania kvality a pri plánovaní ďalšieho rozvoja vzdelávacej činnosti.

16. Zverejnenie reklamačného poriadku

Tento reklamačný poriadok je zverejnený na webovom sídle AVBU tak, aby bol účastníkom vzdelávania, objednávateľom a ďalším oprávneným osobám ľahko dostupný.

Účastníci vzdelávania sú o možnosti podať reklamáciu, sťažnosť alebo podnet informovaní primeraným spôsobom.

Aktuálne znenie dokumentu je dostupné na webovom sídle AVBU.
