

Reklamačný poriadok

I. Účel poriadku

Reklamačný poriadok je ustanovený na ochranu práv účastníkov vzdelávacích programov a na zabezpečenie kvality poskytovaných služieb.

II. Rozsah platnosti

Tento poriadok platí pre všetky služby a vzdelávacie programy poskytované vo Vzdelávacej agentúre AMH METAL, s.r.o.

III. Podávanie reklamácie

1. Reklamáciu môže účastník vzdelávacieho programu nahlásiť nasledujúcimi spôsobmi:

Písomne: na adresu sídla spoločnosti Vzdelávacia agentúra AMH METAL, s.r.o., Továrnská 830/10, 064 01 Stará Ľubovňa

E-mailom: na adresu amhmetal@gmail.com

Osobne: v kancelárii firmy na Továrnskej 830/10, Stará Ľubovňa

2. Reklamáciu je potrebné podať do 3 dní od ukončenia služieb alebo vzdelávacieho programu.

IV. Spracovanie reklamácie

O prijatí reklamácie bude účastník informovaný do 10 pracovných dní. Po prijatí reklamácie vzdelávacia inštitúcia poskytne účastníkovi informácie o ďalšom postupe. Reklamácie budú vybavené do 30 dní. Reklamácie budú posúdené a odpoveď bude zaslaná písomne. V prípade, že reklamácia nebude riešená do 30 dní od jej nahlásenia, bude účastník informovaný o dôvodoch omeškania riešenia.

V. Formy riešenia reklamácie:

Reklamácia môže byť riešená nasledujúcimi spôsobmi:

1. Náprava chyby, alebo nedostatku poskytovaných služieb,
2. Poskytnutie zľavy na ďalšie vzdelávacie podujatie,
3. Iná dohodnutá forma riešenia medzi vzdelávacou inštitúciou a účastníkom.

VI. Záznamy

Všetky reklamácie budú evidované a archivované vo Vzdelávacej agentúre AMH METAL, s.r.o. pre budúce potreby.

VII. Zverejnenie

Tento reklamačný poriadok je zverejnený na webovej stránke Vzdelávacej agentúry AMH METAL, s.r.o. a je k dispozícii na požiadanie.

VIII. Záverečné ustanovenie

Vzdelávacia inštitúcia si vyhradzuje právo na overenie oprávnenosti reklamácie a na zamietnutie neoprávnenej reklamácie. Ak nebude reklamácia uznaná, bude účastníkovi poskytnuté vysvetlenie dôvodu zamietnutia. Reklamačný poriadok platí pre všetky vzdelávacie podujatia organizované inštitúciou.