**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 AMOS-K spol. s r.o..

**III. Podávanie reklamácie**

1. Reklamáciu môže účastník vzdelávacieho programu nahlásiť nasledujúcimi spôsobmi:

**Písomne:** na adresu sídla spoločnosti Vzdelávacia agentúra AMOS-K spol. s r.o., Budyšínska 3062/20, 831 03 Bratislava

**E-mailom:** na adresu amosk@amosk.sk

**Osobne:** v kancelárii sídla spoločnosti

1. 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 poskytnutých 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 poskytované vo Vzdelávacej agentúre AMOS-K spol. s r.o. pre budúce potreby.

**VII. Zverejnenie**

Tento reklamačný poriadok je zverejnený na webovej stránke Vzdelávacej agentúry AMOS-K spol. s r.o. a je k dispozícii na požiadanie.

**VIII. Záverečné ustanovenia**

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.