

Reklamačný poriadok vzdelávacích programov spoločnosti LINGUAFORUM, s.r.o.

Predmet a rozsah

Tento reklamačný poriadok upravuje spôsob, v akom účastník kontaktuje spoločnosť LINGUAFORUM, s.r.o. so sťažnosťou alebo podnetom týkajúcim sa obsahovej, metodickej či organizačnej stránky vzdelávania (vzdelávanie, webinár, školenie, seminár, kurz, diskusia komplexné 50-hodinové vzdelávanie, materiály, dištančné úlohy).

Reklamačné právo účastníka

Účastník môže podať sťažnosť v prípade: nezrovnalostí v programe (čas, obsah), neprimeranej technickej alebo organizačnej kvality, nesplnenia očakávaní prezentovaných spoločnosťou LINGUAFORUM, s.r.o., nejasností ohľadom potvrdení a osvedčení po absolvovaní.

Komunikačná zodpovednosť

O lektoroch, technických problémoch aj obsahových nesúladoch nás prosím informujte bezodkladne. Odpoveď dostanete do 5 dní, finálne vysporiadanie do 30 dní.

Lehota na podanie reklamácie

Účastník môže reklamáciu podať najneskôr do 7 dní od ukončenia vzdelávania – online, cez hodnotiaci dotazník alebo priamym e-mailom na info@linguaforum.sk, reklamáciu je možné podať aj počas vzdelávania (napr. technické problémy).

Spôsob podania

Reklamáciu možno podať e-mailom na info@linguaforum.sk, písomne na adresu: Sládkovičova 2219/40, 900 42 Miloslavov – Alžbetin Dvor.

Uveďte meno účastníka, názov vzdelávania, dátum, popis problému a očakávané riešenie, kontaktné údaje pre komunikáciu.

Ochrana osobných údajov (GDPR)

Všetky osobné údaje uvedené v reklamáci (meno, e-mail, popis prípadu) sú spracúvané v súlade s nariadením GDPR (č. 2016/679) a zákonom č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov.

Účelom spracúvania je vybavenie reklamácie a zlepšovanie kvality vzdelávacích programov. Údaje nebudú poskytované tretím stranám a budú uchovávané maximálne 2 roky od vybavenia reklamácie.

Účastník má právo na prístup k svojim údajom, na opravu nepresných údajov, na výmaz údajov po uplynutí doby spracúvania, podať sťažnosť na Úrad na ochranu osobných údajov.

Riešenie reklamácie

Po obdržaní reklamácie sa ozveme najneskôr do 5 pracovných dní.

Prípadoch posúdi koordinátor vzdelávania.

Navrhujeme nápravu – napr. doplnenie materiálov, termín vzdelávania v ďalšom cykle alebo výber iného vzdelávania, kompenzáciu formou konzultácie alebo vrátenie zaplatenej sumy za vzdelávanie.

Lehota na vybavenie

Reklamáciu vybavíme najneskôr do 30 dní od jej prijatia. O výsledku účastník písomne informujeme. V prípade nevybavenia v tomto termíne je možné reklamáciu riešiť prostriedkami podľa Občianskeho zákonníka.

Storno podmienky

Zrušenie účasti účastníkom:

Účasť na vzdelávaní je možné zrušiť písomne e-mailom najneskôr 3 pracovné dni pred začiatkom vzdelávania bez storno poplatku.

Pri zrušení účasti menej ako 3 dni pred začiatkom bude účtovaný storno poplatok vo výške 30 % z poplatku za vzdelávanie, ak nie je uvedené inak.

V prípade neospravedlnenej neúčasti bez včasného zrušenia sa považuje vzdelávanie za absolvované bez nároku na vrátenie poplatku.

Zrušenie alebo zmena termínu zo strany spoločnosti LINGUAFORUM, s.r.o.:

Spoločnosť LINGUAFORUM, s.r.o. si vyhradzuje právo zmeniť termín, formu alebo obsah vzdelávania v odôvodnených prípadoch (nízky počet účastníkov, ochorenie lektora, technické komplikácie).

V takom prípade účastníkovi ponúkame: náhradný termín alebo plné vrátenie účastníckeho poplatku (do 14 dní od oznámenia).

Sankcie a dôsledky porušenia pravidiel účasti

Účastník vzdelávania môže byť vylúčený z účasti bez nároku na vrátenie poplatku v prípade: závažného narušenia priebehu vzdelávania (napr. opakované rušivé správanie, neetická komunikácia), úmyselného poškodzovania dobrého mena lektora alebo organizácie, podvodu pri vypracovaní dištančných úloh alebo hodnotení.

Lektor alebo garant má v týchto prípadoch právo: ukončiť účasť bez udelenia osvedčenia, v odôvodnených prípadoch kontaktovať vedenie školy (napr. pri falošnej identite, podvodnom vystupovaní).

Vedenie záznamov

Spoločnosť LINGUAFORUM, s.r.o. vedie záznamy o reklamáciách vrátane: dátumu prijatia, opis situácie a pripomienok, určených opatrení, dátumu vysporiadania.

Tieto údaje slúžia na analýzu spokojnosti, kvality vzdelávania a zlepšovanie ponuky (napr. úpravy obsahu webinárov).

Prevenencia

Spoločnosť LINGUAFORUM, s.r.o. vyhodnocuje sťažnosti kvartálne po cykle vzdelávania: používa spätnú väzbu pre úpravu webinárov, materiálov, organizácie vzdelávania, prípadné technické zlepšenia (platforma Zoom Pro), aktualizáciu legislatívy v obsahu (napr. podpora 3 % príplatku za profesijný rozvoj alebo atestačných osvedčení).

Záverečné ustanovenia

Tento reklamačný poriadok je súčasťou pozvánky na vzdelávanie. Organizátor si vyhradzuje právo na jeho úpravu – aktuálna verzia bude vždy zverejnená na webstránke www.linguaforum.sk.

Zodpovedná osoba:

Mgr. Eva Pázmányová pazmanyova@linguaforum.sk

Konateľka spoločnosti LINGUAFORUM, s.r.o.

LINGUAFORUM s.r.o.
Sládkovičova 40, 900 42 Milosťov
IČO: 35 960 779
IČ DPH: SK2022082865