Reklamačný poriadok AIVD SR

Článok 1 - Úvodné ustanovenia

1. Tento Reklamačný poriadok upravuje spôsob podávania, evidencie a riešenia reklamácií účastníkov vzdelávacích podujatí organizovaných Asociáciou inštitúcií vzdelávania dospelých v Slovenskej republike (ďalej len „AIVD SR“).
2. Reklamačný poriadok je vydaný v súlade s Etickým kódexom AIVD SR a zásadami zabezpečovania kvality vzdelávania dospelých.
3. Cieľom Reklamačného poriadku je zabezpečiť transparentné, spravodlivé, rýchle a efektívne riešenie reklamácií a prispievať k neustálemu zvyšovaniu kvality poskytovaných služieb.

Článok 2 - Definícia reklamácie

1. Reklamáciou sa rozumie námietka účastníka vzdelávacieho podujatia voči:
    - kvalite poskytnutých vzdelávacích alebo sprievodných služieb,
    - organizácii, priebehu alebo obsahu vzdelávacieho podujatia,
    - správaniu lektorov, organizačných pracovníkov alebo iných osôb zapojených do realizácie podujatia,
    - iným skutočnostiam, ktoré mohli negatívne ovplyvniť spokojnosť účastníka so vzdelávaním.

Článok 3 - Spôsob a lehota nahlásenia reklamácie

1. Reklamáciu môže účastník podať:
    - písomne (poštou),
    - elektronicky (e-mailom),
    - telefonicky.
2. Reklamáciu je potrebné podať **najneskôr do 14 kalendárnych dní** od ukončenia vzdelávacieho podujatia.
3. Na podanie reklamácie môže účastník využiť aj e-mailovú adresu: ombudsman@aivd.sk , pričom doručená reklamácia je automaticky postúpená členom Výkonného výboru AIVD SR.
4. Reklamácia by mala obsahovať:
    - identifikáciu účastníka,
    - názov a dátum vzdelávacieho podujatia,
    - popis predmetu reklamácie,
    - návrh požadovaného riešenia (ak je relevantné).

Článok 4 - Evidencia a riešenie reklamácie

1. AIVD SR eviduje všetky prijaté reklamácie v internej evidencii reklamácií.
2. Po prijatí reklamácie AIVD SR bez zbytočného odkladu:
    - potvrdí jej prijatie,
    - informuje účastníka o ďalšom postupe a predpokladanej lehote vybavenia.
3. Reklamácie sú riešené **bez zbytočného odkladu**, najneskôr však do **30 kalendárnych dní** odo dňa ich doručenia.
4. Ak nie je možné reklamáciu vybaviť v stanovenej lehote, AIVD SR informuje účastníka o dôvodoch predĺženia lehoty a o predpokladanom termíne ukončenia riešenia.

Článok 5 - Formy riešenia reklamácie

Reklamácia môže byť po jej posúdení riešená jednou alebo viacerými z nasledujúcich foriem:

- odstránením zistenej chyby alebo nedostatku,
- zabezpečením nápravného opatrenia,
- poskytnutím zľavy na ďalšie vzdelávacie podujatie,
- vrátením zaplatenej sumy (v celku alebo čiastočne),
- inou dohodnutou formou riešenia medzi AIVD SR a účastníkom.

Článok 6 - Záverečné ustanovenia

1. AIVD SR si vyhradzuje právo overiť oprávnenosť reklamácie a v odôvodnených prípadoch ju zamietnuť.
2. V prípade neuznania reklamácie je účastníkovi poskytnuté písomné alebo elektronické odôvodnenie rozhodnutia.
3. Tento Reklamačný poriadok sa vzťahuje na všetky vzdelávacie podujatia organizované AIVD SR.
4. Reklamačný poriadok je:
    - zverejnený na webovej stránke AIVD SR,
    - oznámený účastníkom pred začatím každého vzdelávacieho podujatia.
5. AIVD SR pravidelne vyhodnocuje prijaté reklamácie a využíva získané poznatky na zlepšovanie kvality svojich služieb a procesov.