

REKLAMAČNÝ PORIADOK IVVL

Článok I – Úvodné ustanovenia

1. Tento Reklamačný poriadok upravuje postup účastníkov vzdelávacích programov pri uplatňovaní reklamácií poskytovaných vzdelávacích služieb.
 2. Organizátorom školení je Inštitút vzdelávania veterinárnych lekárov so sídlom: Cesta pod Hradovou 13/a, 041 77 Košice, IČO: 00493546, ivvl@ivvl.sk, 055/ 79 691 12.
-

Článok II – Právo na reklamáciu

1. Účastník má právo uplatniť reklamáciu v prípade, ak mu boli služby spojené so vzdelávaním poskytnuté:
 - v rozpore so zmluvnými podmienkami,
 - v nedostatočnej kvalite,
 - neboli poskytnuté vôbec.
 2. Za reklamáciu sa nepovažuje subjektívna nespokojnosť účastníka s obsahom programu, lektorom, alebo štýlom výučby, pokiaľ boli splnené všetky zmluvne dohodnuté podmienky a kvalitatívne štandardy.
-

Článok III – Spôsob uplatnenia reklamácie

1. Reklamáciu môže účastník uplatniť:
 - písomne (poštou na adresu organizátora),
 - elektronicky (e-mailom na: [email organizátora]),
 - osobne v sídle organizátora.
 2. Reklamácia musí obsahovať:
 - meno a priezvisko účastníka,
 - názov vzdelávacieho programu a dátum jeho konania,
 - stručný opis reklamovanej skutočnosti,
 - návrh účastníka na spôsob vybavenia reklamácie,
 - dátum a podpis (pri písomnej forme).
-

Článok IV – Lehota na uplatnenie a vybavenie reklamácie

1. Reklamáciu je potrebné uplatniť bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní od ukončenia vzdelávacieho programu.
 2. Organizátor je povinný potvrdiť prijatie reklamácie a rozhodnúť o jej oprávnenosti do 30 dní odo dňa doručenia.
 3. O výsledku vybavenia reklamácie bude účastník informovaný písomne alebo elektronicky.
-

Článok V – Spôsoby vybavenia reklamácie

Reklamácia môže byť vybavená:

- odstránením nedostatku (napr. poskytnutie dodatočného prístupu k materiálom, opakovanie časti výučby),
 - poskytnutie zľavy na ďalšie vzdelávacie podujatie,
 - vrátením zaplatenej čiastky (v celku alebo pomernej časti),
 - iným dohodnutým spôsobom medzi organizátorom a účastníkom.
-

Článok VI – Záverečné ustanovenia

1. Tento Reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňa 22.5.2025.
2. Organizátor si vyhradzuje právo na zmeny Reklamačného poriadku, pričom platná verzia je vždy dostupná na oficiálnej webovej stránke organizátora alebo v sídle spoločnosti.