

Reklamačný poriadok PDCS, o.z.

Tento reklamačný poriadok dopĺňa informácie ku konaniu jednotlivých vzdelávacích programov PDCS, o.z., ktoré sú otvorené pre verejnosť a sú za poplatok. Reklamačný poriadok obsahuje postup, akým PDCS, o.z. pristupuje k reklamáciám a je v súlade s odporúčaním Asociácie inštitúcií vzdelávania dospelých (AIVD, Etický kódex https://aivd.sk/wp-content/uploads/2023/06/Eticky-kodex-AIVD-SR_2023.pdf).

Definícia reklamácie:

Reklamáciou sa rozumie námietka účastníka vzdelávacieho podujatia voči kvalite poskytnutých služieb, alebo voči iným skutočnostiam, ktoré by mohli ovplyvniť jeho spokojnosť s poskytnutým vzdelávaním.

Spôsob podania reklamácie:

Reklamáciu môže účastník podujatia nahlásiť písomne (PDCS, o.z., Štúrova 13, 811 02 Bratislava), e-mailom na adresu pdcs@pdcs.sk alebo telefonicky (02 / 52925016). Účastník má na nahlásenie reklamácie 14 dní od ukončenia vzdelávacieho programu. PDCS, o.z. pravidelne monitoruje priebeh reklamácií a na základe získaných poznatkov zlepšuje svoje služby a vzdelávací proces.

Riešenie reklamácie:

PDCS, o.z. sa zaväzuje, že reklamáciu bude riešiť bez zbytočného odkladu a v záujme účastníka. Po prijatí reklamácie inštitúcia poskytne účastníkovi informácie o ďalšom postupe. Ak do 10 dní nezíska reakciu pracovníka PDCS, o.z., môže reklamáciu nahlásiť na emailovú adresu ombudsman@aivd.sk, email príde členom Výkonného výboru AIVD SR.

Možné formy riešenia reklamácie:

Reklamácia môže byť riešená nasledujúcimi spôsobmi:

- Náprava chyby alebo nedostatku poskytnutých služieb
- Poskytnutie zľavy na ďalšie vzdelávacie podujatie
- Iná dohodnutá forma riešenia medzi vzdelávacou inštitúciou a účastníkom

Záverčné ustanovenia:

PDCS, o.z. si vyhradzuje právo na overenie oprávnenosti reklamácie a na zamietnutie neoprávnenej reklamácie. Ak nebude reklamácia uznaná, bude účastníkovi poskytnuté vysvetlenie dôvodu zamietnutia.

Tento reklamačný poriadok je zverejnený na webovej stránke inštitúcie a oznámený účastníkom pred začiatkom vzdelávacieho programu.

Január 2025