Reklamačný poriadok

Asociácia supervízorov a sociálnych poradcov (ASSP)

---

1. Úvodné ustanovenia

1.1 Tento reklamačný poriadok upravuje podmienky a spôsob uplatnenia reklamácie v prípade nedostatkov poskytovaných vzdelávacích služieb, ktoré realizuje Asociácia supervízorov a sociálnych poradcov (ďalej len „ASSP“).

1.2 Cieľom tohto dokumentu je zabezpečiť transparentný, spravodlivý a efektívny spôsob riešenia sťažností, reklamácií a podnetov účastníkov vzdelávania.

---

2. Predmet reklamácie

Reklamovať možno najmä tieto skutočnosti:

- nedostatočnú kvalitu vzdelávacích služieb (obsah, forma, odborné zabezpečenie),
- nesplnenie dohodnutých podmienok kurzu (napr. zmena lektora bez oznámenia, organizačné nedostatky),
- chyby v platbách, vystavených dokladoch alebo faktúrach,
- technické problémy pri online kurzoch, ak ich zabezpečuje ASSP,
- iné nedostatky, ktoré účastník považuje za relevantné a majú vplyv na kvalitu poskytnutej služby.

---

3. Uplatnenie reklamácie

3.1 Reklamáciu môže podať každý účastník vzdelávania alebo objednávateľ služby (napr. organizácia), a to:

- **elektronicky** na e-mail: **assp@assp.sk**,
- **písomne** na adresu sídla:
  Asociácia supervízorov a sociálnych poradcov
  Oravská 4, 903 01 Senec
- **osobne**, ak sa kurz koná v sídle alebo v priestoroch ASSP.

3.2 V reklamácii je potrebné uviesť:

- meno a priezvisko účastníka/objednávateľa,
- názov kurzu a dátum jeho konania,
- popis reklamovanej skutočnosti,

- kontaktné údaje,
- prípadné dôkazy alebo prílohy (napr. kópia prihlášky, faktúry, e-mailová komunikácia a pod.).

---

4. Lehota na uplatnenie reklamácie

4.1 Reklamáciu je potrebné podať **bez zbytočného odkladu**, najneskôr však do **30 kalendárnych dní** odo dňa skončenia kurzu alebo od zistenia nedostatku.

---

5. Vybavenie reklamácie

5.1 ASSP potvrdí prijatie reklamácie do 5 pracovných dní od jej doručenia.

5.2 Reklamácia bude vybavená **do 30 kalendárnych dní**, pričom účastník bude oboznámený so spôsobom jej vyriešenia e-mailom alebo písomne.

5.3 Spôsob vybavenia reklamácie:

- vysvetlenie alebo ospravedlnenie zo strany organizátora,
- poskytnutie náhradného plnenia (napr. bezplatné opakovanie kurzu alebo časti kurzu),
- vrátenie alikvotnej časti účastníckeho poplatku (v odôvodnených prípadoch),
- iné riešenie na základe dohody s účastníkom.

---

6. Odmietnutie reklamácie

Reklamácia môže byť zamietnutá, ak:

- bola podaná po uplynutí stanovenej lehoty,
- sa nevzťahuje na služby poskytované ASSP,
- nie je dostatočne zdokumentovaná alebo identifikovateľná a účastník neposkytol doplňujúce informácie ani po výzve.

---

7. Záverečné ustanovenia

7.1 Tento reklamačný poriadok je dostupný na webovej stránke ASSP (www.assp.sk) a v sídle organizácie.

7.2 Účastníci vzdelávacích aktivít sú s týmto dokumentom oboznámení vopred a jeho prijatie je súčasťou všeobecných podmienok účasti na vzdelávacích programoch ASSP.

7.3 V prípadoch, ktoré nie sú upravené týmto poriadkom, sa uplatňujú príslušné ustanovenia Občianskeho zákonníka a zákona č. 40/1964 Zb. v platnom znení.

V Bratislave, dňa 6.12.2021

PhDr. Elena Kopcová, PhD.
štatutárna zástupkyňa ASSP

