

REKLAMAČNÍ ŘÁD JŠ LEVL languages

1. Obecná ustanovení

Jazyková škola LEVL languages, Mgr. Vladka Zalabáková Tvrdíková, IČ: 64167330 (dále jen dodavatel), která poskytuje služby v oblasti jazykového vzdělávání, vydává v návaznosti na zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění, tento reklamační řád.

2. Rozsah a podmínky reklamace/stížnosti

Zákazník má právo podat dodavateli reklamaci/stížnost pro všechny veřejné kurzy na:

- Způsob výuky lektora
- Metodický obsah kurzu
- Organizaci kurzu

Reklamaci/stížnost uplatňuje zákazník vždy písemně neprodleně po zjištění předmětu reklamace/stížnosti, a to na adresu JŠ LEVL languages, Zahradní 46, Kolín, 280 02 nebo e-mailem na skola@levl-languages.cz.

Písemná reklamace/stížnost musí obsahovat:

- Jméno a příjmení zákazníka
- Adresu zákazníka
- Číslo kurzu
- Popis předmětu reklamace/stížnosti

Nebude-li zasláná písemnost zákazníka dodavateli obsahovat výše uvedené údaje nezbytné pro řádné podání reklamace/stížnosti, nebude tato písemnost kvalifikována jako reklamace/stížnost.

3. Způsob a lhůty vyřízení reklamace/stížnosti

Dodavatel je povinen reklamaci/stížnost vyřídit nejpozději do 30 dnů ode dne obdržení reklamace/stížnosti od zákazníka, pokud se dodavatel se zákazníkem nedohodli na delší lhůtě. Dnem obdržení se rozumí datum, kdy byla reklamace/stížnost doručena na poštovní nebo emailovou adresu jazykové školy.

Způsob řešení reklamace/stížnosti na:

Způsob výuky lektora

- Zodpovědný pracovník jazykové školy reklamaci/stížnost zaeviduje a informuje kompetentní osobu pro řešení reklamací/stížností na způsob výuky lektora daného typu kurzů.

- Kompetentní osoba prověří předmět reklamace/stížnosti v daném kurzu (např. odborná observace kurzu, pohovor s lektorem apod.), a pokud uzná reklamaci/stížnost za relevantní, zajistí adekvátní nápravu, např. proškolení lektora, případně jeho výměnu.
- V případě, že po tomto řešení podá zákazník opětovnou reklamaci/stížnost se stejným předmětem reklamace/stížnosti, může dojít k individuální kompenzaci za kurz zákazníkovi ze strany dodavatele.

Metodický obsah kurzu

- Pracovník jazykové školy reklamaci/stížnost zaeviduje a informuje kompetentní osobu pro řešení reklamací/stížností na metodický obsah daného typu kurzů.
- Kompetentní osoba reklamaci/stížnost posoudí porovnáním metodického obsahu kurzu podle druhu kurzu s učebnicí vybranou pro výuku v daném kurzu, přičemž v popisku každého kurzu je tato učebnice předem uvedena.
- Pokud na základě tohoto srovnání kompetentní osoba uzná reklamaci/stížnost za relevantní, upraví metodický obsah kurzu tak, aby odpovídal výše uvedenému dle druhu kurzu.
- V případě, že po tomto řešení podá zákazník opětovnou reklamaci/stížnost se stejným předmětem reklamace/stížnosti, může dojít k individuální kompenzaci za kurz zákazníkovi ze strany dodavatele.

Organizaci kurzu

- Zodpovědný pracovník jazykové školy reklamaci/stížnost zaeviduje a informuje kompetentní osobu pro řešení reklamací/stížností na organizaci daného typu kurzů.
- Kompetentní osoba reklamaci posoudí porovnáním se studijním plánem kurzu.
- Pokud kompetentní osoba uzná reklamaci/stížnost za relevantní, navrhne tato osoba adekvátní kompenzaci zákazníkovi za daný kurz.

4. Závěrečná ustanovení

Tento reklamační řád je platný od 1.9.2012 a platí za upřesnění obchodních podmínek jazykové školy LEVL languages, které jsou součástí přihlášek/smluv do kurzů.