

Reklamačný poriadok

Predmet a rozsah:

Tento reklamačný poriadok upravuje spôsob, v akom účastník *kontaktuje Stredoeurópsky manažérsky a rozvojový inštitút, IČO: 42 267 650* (ďalej ako „poskytovateľ“) so sťažnosťou alebo podnetom týkajúcim sa obsahovej, metodologickej či organizačnej stránky poskytovaného vzdelávania.

Reklamačné právo účastníka:

Účastník môže podať sťažnosť v prípade:

- nezrovnalostí v programe (čas, obsah),
- neprimeranej technickej alebo organizačnej kvality,
- nesplnenia očakávaní prezentovaných poskytovateľom,
- nejasností ohľadom potvrdení a osvedčení po absolvovaní.

Komunikačná zodpovednosť:

O lektoroch, technických problémoch aj obsahových nesúladoch informuje účastník poskytovateľa bezodkladne. Odpoveď dostane účastník do 5 pracovných dní prostredníctvom elektronickej pošty, finálne vyjadrenie do 30 pracovných dní prostredníctvom elektronickej pošty.

Lehota na podanie reklamácie:

Účastník môže reklamáciu podať najneskôr do 7 pracovných dní od ukončenia vzdelávania – online, cez hodnotiaci dotazník alebo priamym e-mailom na semerit.sk@gmail.com.

Reklamáciu možné podať aj počas vzdelávania (napr. technické problémy).

Spôsob podania reklamácie:

- online formulárom na stránke poskytovateľa: www.semerit.sk
- emailom na semerit.sk@gmail.com,
- písomne na adresu: Ulica Rudolfa Mocka 3706/1A, 841 04 Bratislava – Karlova Ves.

s uvedením nasledovných údajov:

- meno účastníka,
- názov vzdelávania a dátum,
- popis problému a očakávané riešenie,
- kontaktné údaje pre komunikáciu.

Ochrana osobných údajov (GDPR):

Všetky osobné údaje uvedené v reklamáci (meno, e-mail, popis prípadu) sú spracúvané v súlade s nariadením GDPR (č. 2016/679) a zákonom č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov. Účelom spracúvania je vybavenie reklamácie a zlepšovanie kvality vzdelávacích programov. Údaje nebudú poskytované tretím stranám a budú uchovávané maximálne 2 roky od vybavenia reklamácie.

Účastník má právo:

- na prístup k svojim údajom,
- na opravu nepresných údajov,
- na výmaz údajov po uplynutí doby spracúvania,
- podať sťažnosť na Úrad na ochranu osobných údajov.

Riešenie reklamácie:

Po obdržaní reklamácie poskytovateľ odpovie najneskôr do 5 pracovných dní. Prípade posúdi koordinátor vzdelávania a poskytovateľ navrhne nápravu – napr. doplnenie materiálov, termín vzdelávania v ďalšom cykle alebo výber iného vzdelávania, kompenzáciu formou konzultácie alebo vrátenie zaplatenej sumy za vzdelávanie.

Lehota na vybavenie:

Reklamáciu vybaví poskytovateľ najneskôr do 30 pracovných dní od jej prijatia a o výsledku účastníka informuje preukázateľným spôsobom. (prostredníctvom elektronickej pošty alebo poštovým podnikom) V prípade nevybavenia v tomto termíne je možné reklamáciu riešiť prostriedkami podľa Občianskeho zákonníka.

Storno podmienky:

Zrušenie účasti účastníkom:

- účasť na vzdelávaní je možné zrušiť písomne e-mailom najneskôr 3 pracovné dni pred začiatkom vzdelávania bez storno poplatku,
- pri zrušení účasti menej ako 3 dni pred začiatkom bude účtovaný storno poplatok vo výške 30 % z poplatku za vzdelávanie, ak nie je uvedené inak,
- v prípade neospravedlnenej neúčasti bez včasného zrušenia sa považuje vzdelávanie za absolvované bez nároku na vrátenie poplatku.

Zrušenie alebo zmena termínu zo strany poskytovateľa:

Poskytovateľ si vyhradzuje právo zmeniť termín, formu alebo obsah vzdelávania v odôvodnených prípadoch (nízky počet účastníkov, ochorenie lektora, technické komplikácie).

V takom prípade poskytovateľ účastníkovi ponúkne:

- náhradný termín, iné vzdelávanie podľa aktuálnej ponuky alebo
- plné vrátenie účastníckeho poplatku (do pracovných 14 dní od oznámenia).

Sankcie a dôsledky porušenia pravidiel účasti:

Účastník vzdelávania môže byť vylúčený z účasti bez nároku na vrátenie poplatku v prípade:

- závažného narušenia priebehu vzdelávania (napr. opakované rušivé správanie, neetická komunikácia),
- úmyselného poškodzovania dobrého mena lektorov alebo organizácie,

- podvodu pri vypracovaní dištančnej úlohy,
- podvodnom vystupovaní

Lektor alebo garant má v týchto prípadoch právo:

- ukončiť účasť bez udelenia osvedčenia,
- v odôvodnených prípadoch kontaktovať vedenie vysielajúcej organizácie (napr. pri falošnej identite, podvodnom vystupovaní).

Vedenie záznamov:

Poskytovateľ vedie záznamy o reklamáciách vrátane:

- dátumu prijatia,
- opis situácie a pripomienok,
- určených opatrení,
- dátumu vysporiadania.

Tieto údaje slúžia na analýzu spokojnosti, kvality vzdelávania a zlepšovanie ponuky (napr. úpravy obsahu vzdelávania, ktoré ponúka poskytovateľ).

Prevenia

Poskytovateľ vyhodnocuje sťažnosti kvartálne po cykle vzdelávania:

- používa spätnú väzbu pre úpravu webinárov, materiálov, organizácie vzdelávania,
- prípadné technické zlepšenia,
- aktualizáciu legislatívy v obsahu

Tento reklamačný poriadok je k voľne dostupný v elektronickej forme na www.semerit.sk aj ako súčasť pozvánky na vzdelávanie. Organizátor si vyhradzuje právo na jeho úpravu a jeho aktuálna verzia bude vždy zverejnená na webstránke poskytovateľa.

Zodpovedná osoba: Ing. Roman Tomica, PhD., semerit.sk@gmail.com.

Vypracoval: Ing. Roman Tomica, PhD.

v Bratislave dňa 31. 12. 2025

Stredoeurópsky manažérsky a rozvojový inštitút
Ulica Rudolfa Močka 3706/1A, 841 04 Bratislava – Karlova Ves
IČO: 42 267 650 DIČ: 2120265865
Register súvislých právnických organizácií
VVS/1-900/90-40812



Ing. Roman Tomica, PhD.
predseda Správnej rady