

Reklamační řád

Obecná ustanovení

Společnost The Positive Academy s.r.o., se sídlem Karola Šmidkeho 1819/1, Ostrava – Poruba, 708 00, IČO: 05889065, Zapsáno v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ostravě, oddíl C vložka 69750 (dále jen „The Positive Academy s.r.o.“) poskytuje služby v oblasti otevřených i zakázkových vzdělávacích akcí, poradenství, tento reklamační řád (viz zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění).

Rozsah a podmínky reklamace nebo stížnosti

Zákazník má právo podat společnosti The Positive Academy s.r.o. reklamaci nebo stížnost na poskytnuté vzdělávací akce, a to z důvodu:

- Způsobu výuky lektora
- Metodického obsahu akce
- Organizace akce

Reklamaci nebo stížnost uplatňuje zákazník vždy písemně neprodleně po zjištění předmětu reklamace/stížnosti, a to na adresu Karola Šmidkeho 1819/1, Ostrava – Poruba, 708 00 nebo e-mailem na info@thepositiveacademy.cz.

Písemná reklamace/stížnost musí obsahovat:

- Kontaktní údaje (IČ, název společnosti, adresa sídla, příp. korespondenční adresa)
- Jméno a příjmení účastníka akce nebo osoby, která za zákazníka reklamaci vyřizuje včetně telefonního a e-mailového kontaktu
- Identifikaci akce - datum, název, případně číslo faktury k dané akci
- Popis - důvod reklamace/stížnosti

Nebude-li zasláná písemnost zákazníka dodavateli obsahovat výše uvedené údaje nezbytné pro řádné podání reklamace/stížnosti, nebude tato písemnost přijata k dalšímu řízení.

Způsob a lhůty vyřízení reklamace/stížnosti

Společnost je povinna reklamaci/stížnost vyřídit nejpozději do 30 dnů ode dne obdržení reklamace/stížnosti od zákazníka, pokud se dodavatel se zákazníkem nedohodli na lhůtě delší. Dnem obdržení se rozumí datum, kdy byla reklamace/stížnost doručena do The Positive Academy s.r.o.

Způsob řešení reklamace/stížnosti z důvodu:

Způsobu výuky lektora, metodického obsahu kurzu nebo organizace kurzu:

- Pracovník zákaznického servisu reklamaci/stížnost zaeviduje a informuje osobu odpovědnou za řešení reklamací/stížností.
- Odpovědná osoba prověří předmět – důvod reklamace/stížnosti v daném kurzu (např. porovnáním hodnotících dotazníků ostatních účastníků akce, konzultací s lektorem atd.) a pokud uzná reklamaci/stížnost za relevantní, zajistí adekvátní nápravu, např. náhradu kurzu účastí v jiném termínu, vrácením části nebo celého účastnického poplatku, event. jiným způsobem dle dohody se zákazníkem.