

VVZ – IP - 02		Strana 1 z 1
Interný predpis REKLAMÁCIE		Platnosť od: 07.09.2025
		Zmena: Platnosť:
Vypracoval: Ing., Mgr. Drahomíra Tomášková, PhD., MHA PhDr. Mária Bajsová, PhD., MBA Spoločnosť: PoBeZdra, s. r. o.		Schválil: PhDr. Mária Bajsová, PhD., MBA

1. Reklamácia sa podáva písomne alebo ústne v záujme jej zrýchleného a efektívneho vybavenia. Pri ústnej sťažnosti je možné ju vybaviť hneď, vyhotoví sa záznam, ktorý sa predloží podávateľovi reklamácie na prečítanie a podpis. Na požiadanie sa mu vyhotoví kópia záznamu.
2. Na reklamácií podanej v písomnej forme sa označí dátum prijatia reklamácie
3. Z každej reklamácie musí byť zjavné kto ju podáva, musí obsahovať predmet reklamácie, názov a sídlo právnickej osoby, priezvisko a meno a adresa.
4. Po prevzatí reklamácie sa preveruje jej oprávnenosť, a v prípade oprávnenej reklamácie sa vykoná analýza príčin.
5. Za preverenie, prešetrenie a vybavenie reklamácie zodpovedá zástupca vzdelávacej inštitúcie.
6. V prešetrení reklamácie sa vyhotoví zápisnica, v ktorej sa uvedú nedostatky, zodpovednosti za vykonanie opatrení na odstránenie nedostatkov, prípadne ich príčin a lehota na predloženie správy o splnení požadovaných opatrení
7. Záznamy o preskúmaní reklamácií, nápravných činnostiach a záznamoch súvisiacich s riešením sťažností sa nachádzajú u zástupcu vzdelávacej inštitúcie
8. Výsledok prešetrenia reklamácie sa oznámi podávateľovi písomne s odôvodnením, či je reklamácia opodstatnená
9. Podanie reklamácie sa nesmie stať podnetom alebo dôvodov na vyvodzovanie dôsledkov, ktoré by podávateľovi spôsobili akúkoľvek ujmu
10. Vzdelávacie inštitúcia je povinná vybaviť reklamáciu do 30 dní od dátumu jej doručenia
11. Súčasťou výstupu z prešetrenia reklamácie musí byť informácie, že je vybavovanie reklamácie ukončené.