Všeobecné obchodné podmienky

Centrum podpory pre pomáhajúce profesie

EduDitabo S.R.O.

Pravidlá a podmienky poskytovania vzdelávacích služieb

1. Všeobecné ustanovenia

Tieto pravidlá a podmienky upravujú práva a povinnosti poskytovateľa vzdelávania, spoločnosti **EduDitabo s.r.o.**, a účastníkov vzdelávacích programov. Ustanovenia sú platné pre všetky ponúkané formy vzdelávania (prezenčné, dištančné, asynchrónne).

2. Prihlásenie a platba

2.1. Účastník sa prihlasuje na vzdelávací program prostredníctvom online formulára, ktorý je prístupný aj na webovej stránke EduDitabo.

2.2. Prihláška je záväzná po jej potvrdení zo strany poskytovateľa.

2.3. Platba za vzdelávací program sa riadi individuálnou dohodou alebo je určená v prihláške. Účastník je povinný uhradiť platbu v stanovenom termíne.

3. Zrušenie účasti a vrátenie platby

3.1. Účastník má právo zrušiť svoju účasť písomne (e-mailom).

3.2. Ak účastník zruší účasť **14 a viac dní** pred začiatkom programu, má nárok na vrátenie celej sumy.

3.3. Ak účastník zruší účasť **menej ako 14 dní** pred začiatkom, platba sa nevracia.

3.4. V prípade neúčasti bez oznámenia nárok na vrátenie platby zaniká.

3.5. Ak je vzdelávací program zrušený zo strany EduDitabo s.r.o., má účastník nárok na vrátenie celej sumy alebo výber náhradného termínu.

4. Práva a povinnosti účastníkov

4.1. Účastník je povinný dodržiavať pravidlá programu a riadiť sa pokynmi lektora.

4.2. Účastník má právo na poskytnutie kvalitného vzdelávania, prístup k materiálom a na vydanie potvrdenia o absolvovaní.

4.3. Získané materiály sú chránené autorským právom a nesmú byť šírené bez súhlasu EduDitabo s.r.o..

4.4. Každý účastník dostane štandardizované potvrdenie o absolvovaní vzdelávacej aktivity, ktoré zodpovedá jeho účasti a úspešnému dokončeniu.

5. Reklamácie a sťažnosti

5.1. Účastník má právo podať reklamáciu v prípade nespokojnosti s kvalitou vzdelávania.

5.2. Reklamácie musia byť podané písomne do **7 dní** od ukončenia programu.

5.3. Reklamácie a sťažnosti sú riešené v súlade s Reklamačným poriadkom EduDitabo s.r.o.

6. Ochrana osobných údajov

6.1. EduDitabo s.r.o. spracováva osobné údaje účastníkov v súlade s platnou legislatívou (GDPR).

6.2. Osobné údaje sú použité výhradne na účely administrácie vzdelávacích programov a komunikáciu s účastníkmi.

Reklamačný poriadok spoločnosti EduDitabo s.r.o.

1. Všeobecné ustanovenia

Tento reklamačný poriadok stanovuje podmienky a postup pri uplatňovaní a vybavovaní reklamácií a sťažností na kvalitu poskytovaných vzdelávacích služieb a programov spoločnosti **EduDitabo s.r.o.**

2. Spôsob podania reklamácie

2.1. Účastník vzdelávacej aktivity (ďalej len "klient") má právo podať reklamáciu, ak je nespokojný s kvalitou poskytnutej služby.

2.2. Reklamáciu je potrebné podať **písomne**, a to buď e-mailom na adresu info@eduditabo.sk, alebo poštou na adresu sídla spoločnosti.

2.3. Reklamácia musí byť podaná **do 7 dní** od ukončenia vzdelávacej aktivity, ktorej sa reklamácia týka.

2.4. Reklamácia musí obsahovať: * Meno a priezvisko klienta * Názov vzdelávacej aktivity a jej termín konania * Presný popis dôvodu reklamácie a preukázanie nespokojnosti * Návrh riešenia reklamácie *

3. Proces vybavovania reklamácie

3.1. Po doručení reklamácie poskytovateľ vzdelávania bezodkladne potvrdí jej prijatie do 3 pracovných dní.

3.2. Poskytovateľ vzdelávania je povinný prešetriť reklamáciu a vydať stanovisko **do 30 dní** od jej prijatia.

3.3. V prípade opodstatnenej reklamácie má klient právo na: * Poskytnutie dodatočného poradenstva alebo supervízie, ktoré pomôže s vyriešením nespokojnosti. * Poskytnutie zľavy z ceny vzdelávacieho programu. * Vrátenie časti platby, ak je to primerané zisteným nedostatkom. *

3.4. O výsledku vybavenia reklamácie bude klient informovaný písomne (e-mailom) alebo poštou.

4. Riešenie sťažností

4.1. Pri riešení sťažností sa riadime zákonom č. 9/2010 Z.z o sťažnostiach.

4.2 Sťažnosti, ktoré sa netýkajú kvality vzdelávacej služby, ale napríklad správania sa lektora, priebehu kurzu alebo administratívnych záležitostí, sa riešia individuálne a nepatria do reklamačného konania.

4.3. Klient môže podať sťažnosť formálne, ústne alebo písomne, a spoločnosť sa zaväzuje riešiť ju v najkratšom možnom čase.

4.4. Cieľom riešenia sťažností je nájdenie uspokojivého riešenia pre obe strany a udržanie dobrých vzťahov.

5. Záverečné ustanovenia

5.1. Tento reklamačný poriadok je neoddeliteľnou súčasťou pravidiel a podmienok poskytovania vzdelávacích služieb.

5.2. Poskytovateľ si vyhradzuje právo na zmenu tohto poriadku.