# Reklamačný poriadok

**TV group s. r. o.**

## 9.1 Účel a pôsobnosť

Reklamačný poriadok upravuje spôsob podávania, posudzovania a vybavovania reklamácií, námietok a podnetov účastníkov vzdelávania TV group s. r. o. Vzťahuje sa na prezenčné, dištančné aj kombinované programy.

## 9.2 Čo možno namietať

- výsledok priebežného alebo záverečného hodnotenia;
- nesúlad medzi zverejneným opisom programu a jeho reálnym priebehom;
- postup lektora, spôsob spätnej väzby alebo profesionálny prístup;
- technické a organizačné zabezpečenie;
- nedostatočnú podporu alebo inú okolnosť ovplyvňujúcu kvalitu a spravodlivosť vzdelávania.

## 9.3 Spôsob podania

Podanie je možné zaslať elektronicky na zverejnený kontaktný e-mail vzdelávacej inštitúcie alebo písomne. Má obsahovať identifikáciu účastníka, názov programu, opis situácie a dostupné podklady. Anonymný podnet možno preveriť, ak je dostatočne konkrétny.

## 9.4 Interné lehoty a postup

| | |
|---|---|
| **Potvrdenie prijatia** | do 3 pracovných dní |
| **Zistenie podkladov** | bez zbytočného odkladu |
| **Vyjadrenie dotknutej osoby** | spravidla do 5 pracovných dní |
| **Rozhodnutie** | spravidla do 15 pracovných dní |
| **Komplexné prípady** | najneskôr do 30 pracovných dní; účastník bude informovaný o predĺžení |

Pri námietke voči hodnoteniu sa preskúmajú zverejnené kritériá, zadanie, odovzdaný výstup a spätná väzba. Ak je to možné, preskúmanie vykoná osoba, ktorá pôvodné hodnotenie nevykonala. Ak sa zistí chyba alebo nejednoznačnosť, vykoná sa primeraná náprava (nové posúdenie, opakované overenie alebo oprava výsledku).