

Reklamační řád jazykových škol Quatro English s.r.o. a Quatro Language School s.r.o.

Úvod

Jazyková škola Quatro Language School s.r.o., IČ 24309940, sídlem Náměstí T.G.Masaryka 1278, 549 41 Červený Kostelec poskytující převážně firemní jazykové kurzy, překlady a tlumočnické služby a jazyková škola Quatro English s.r.o., IČ: 03037959, sídlem Náměstí T.G.Masaryka 1278, 549 41 Červený Kostelec poskytující převážně výuku ve veřejnostních kurzech, reflektuje na zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele tímto odsouhlaseným a platným reklamačním řádem.

Reklamační okruhy

Studenti/klienti společností Quatro English s.r.o. a Quatro Language School s.r.o. mají právo a zákonný nárok na reklamaci služeb, a to v následujících reklamačních okruzích:

- Organizace kurzu
- Struktura výuky/metodika kurzu
- Způsob výuky a jednání lektora
- Dodržování předem odsouhlaseného, individuálně stanoveného, výukového plánu ☑
Překladačská / tlumočnická činnost

Reklamace musí být podána písemnou formou, a to buď elektronicky na e-mail: koordinatorka@quatro.cz nebo poštou na adresu sídla společnosti. Reklamaci je třeba uplatnit ihned po zjištění závady.

Formální náležitosti reklamace

Podaná reklamace musí obsahovat zpětný kontakt na zákazníka a stručný popis stížnosti. Bez těchto náležitostí nebude brán na reklamaci zřetel.

Lhůta pro vyřízení reklamace

Jazyková škola Quatro English s.r.o. a Quatro Language School s.r.o., dále jen Dodavatel, je dle příslušného zákona povinen reklamaci vyřídit nejpozději do 30 dnů ode dne obdržení reklamace. Za den obdržení reklamace je považován den, kdy je reklamace doručena na odpovídající adresu Dodavatele. Se zákazníkem se Dodavatel může dohodnout na prodloužení reklamační lhůty.

Způsob řešení reklamace

- Pracovník, který reklamaci obdrží, tuto následně a bezodkladně předá k vyřízení kompetentní osobě s ohledem na povahu reklamace a odbornou gesci (firemní kurzy, veřejnostní kurzy, tlumočení, překladačské služby).

- Kompetentní osoba, do jejíž gesce reklamace spadá, prověří dle dostupných a nezávislých interních nástrojů a zdrojů, základ reklamace a sepíše reklamační protokol.
- Uzná-li kompetentní osoba reklamaci jako neoprávněnou, do protokolu tento fakt napíše a bezodkladně bude informovat zákazníka. Neuznání reklamace je kompetentní osoba podložit podrobným vysvětlením v reklamačním protokolu.
- Uzná-li kompetentní osoba reklamaci jako oprávněnou, po poradě s vedením školy zajistí optimální a trvalou nápravu situace a celý proces sepíše do reklamačního protokolu. Zákazníka bude bezodkladně informovat o uznání reklamace a nabídne způsob vyrovnání/kompenzace. Nadále již se zákazníkem komunikuje kompetentní osoba.
- V případě opakovaných reklamací se stejným předmětem reklamace vyřizuje tuto reklamaci vedení společnosti (jednatel, ředitel).

Závěrečná ustanovení

Tento reklamační řád je platný od 1. 9. 2017, a je doplněn obchodními podmínkami Dodavatele. Obchodní podmínky jsou nedílnou součástí přihlášek do veřejnostních jazykových kurzů, dále pak jsou zveřejněny dle informační povinnosti na webu www.quatro.cz. V případě firemních jazykových kurzů jsou obchodní podmínky upravovány v jednotlivých smlouvách.