

**REKLAMAČNÍ ŘÁD PRO JAZYKOVÉ KURZY ORGANIZOVANÉ
JAZYKOVOU ŠKOLOU SPRING AGENCY, s.r.o.**

1. Obecné ustanovení

Spring Agency, s.r.o., IČ 25861395 (dále jen jazyková škola), která poskytuje služby v oblasti jazykového veřejného a firemního vzdělávání, vydává v návaznosti na zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění, tento reklamační řád.

2. Rozsah a podmínky reklamace/stížnosti

Zákazník má právo podat jazykové škole reklamaci/stížnost pro všechny kurzy na: metodu výuky lektora, obsah kurzu a/nebo organizaci kurzu.

Reklamací/stížností uplatňuje zákazník vždy písemně neprodleně po zjištění předmětu reklamace/stížnosti, a to na adresu Spring Agency, s.r.o., Hlubinská 36, 702 00 Ostrava nebo e-mailem na spring@springagency.cz.

Písemná reklamace/stížnost musí obsahovat: jméno a příjmení zákazníka, nebo obchodní název zákazníka, adresu zákazníka a popis předmětu reklamace/stížnosti.

Nebude-li zasláná písemnost zákazníka dodavateli obsahovat výše uvedené údaje nezbytné pro řádné podání reklamace/stížnosti, nebude tato písemnost kvalifikována jako reklamace/stížnost.

3. Způsob a lhůty vyřízení reklamace/stížnosti

Jazyková škola je povinna reklamaci/stížnost vyřídit nejpozději do 30 dnů ode dne obdržení reklamace/stížnosti od zákazníka, pokud se jazykové škola se zákazníkem nedohodli na delší lhůtě. Dnem obdržení se rozumí datum, kdy byla reklamace/stížnost doručena na výše uvedenou adresu jazykové školy.

Způsob řešení reklamace/stížnosti na:

- metodu výuky lektora
 - jazyková škola reklamaci/stížností zaeviduje a prověří předmět reklamace/stížnosti v daném kurzu (např. odborná observace kurzu, pohovor s lektorem apod.), a pokud uzná reklamaci/stížnost za relevantní, zajistí adekvátní nápravu, např. proškolení lektora, případně jeho výměnu
 - v případě, že po tomto řešení podá zákazník opětovnou reklamaci/stížnost se stejným předmětem reklamace/stížnosti, může dojít k individuální kompenzaci za kurz zákazníkovi ze strany jazykové školy, kterou určí vedení jazykové školy

- obsah kurzu
 - jazyková škola reklamaci/stížnost zaeviduje a posoudí porovnáním obsahu kurzu s plánem výuky uvedeným v kartě skupiny
 - pokud na základě tohoto srovnání vedení jazykové školy uzná reklamaci/stížnost za relevantní, dojde k úpravě obsahu kurzu tak, aby odpovídal plánu výuky
 - v případě, že po tomto řešení podá zákazník opětovnou reklamaci/stížnost se stejným předmětem reklamace/stížnosti, může dojít k individuální kompenzaci za kurz zákazníkovi ze strany dodavatele, kterou určí vedení jazykové školy
- organizaci kurzu
 - jazyková škola reklamaci/stížnost zaeviduje a posoudí porovnáním s původním rozvržením kurzu a obchodními podmínkami, ve kterých jsou uvedené konkrétní podmínky pro změnu v kurzech (obchodní podmínky jsou k dispozici v kanceláři jazykové školy)
 - pokud jazyková škola uzná reklamaci/stížnost za relevantní, navrhne adekvátní kompenzaci zákazníkovi za daný kurz
 - v případě, že po tomto řešení podá zákazník opětovnou reklamaci/stížnost se stejným předmětem reklamace/stížnosti, může dojít k individuální kompenzaci za kurz zákazníkovi ze strany jazykové školy, kterou určí vedení jazykové školy

4. Závěrečná ustanovení

Tento reklamační řád je platný od 1. 9. 2012 a platí za upřesnění obchodních podmínek jazykové školy Spring Agency (obchodní podmínky jsou k dispozici v kanceláři jazykové školy.)

Libor Páša
Jednatel společnosti

Ostrava 1. 9. 2012