

# Reklamačný a sťažnostný postup BE Evolution

BE Evolution si zakladá na otvorenej komunikácii, rešpekte, kvalite vzdelávania a bezpečnom priestore pre účastníkov. Spätnú väzbu, podnety, sťažnosti aj reklamácie vnímame ako dôležitý nástroj zlepšovania našich vzdelávacích programov.

## 1. Čo môže účastník podať

Účastník vzdelávania alebo záujemca o vzdelávanie môže podať:

**Podnet** – návrh na zlepšenie programu, organizácie, komunikácie alebo podmienok vzdelávania.

**Sťažnosť** – vyjadrenie nespokojnosti s priebehom vzdelávania, správaním lektora, organizáciou programu, komunikáciou alebo prístupom k účastníkovi.

**Reklamáciu** – uplatnenie námietky k poskytnutej vzdelávacej službe, najmä ak služba nebola poskytnutá v rozsahu, kvalite alebo podmienkach, ktoré boli vopred oznámené.

## 2. Ako je možné podať podnet, sťažnosť alebo reklamáciu

Podnet, sťažnosť alebo reklamáciu je možné podať:

- e-mailom na adresu: [info@beevolution.sk](mailto:info@beevolution.sk)
- prostredníctvom kontaktného formulára na webovej stránke,
- písomne na adresu sídla organizácie: **Golianova 3907/9, 974 01 Banská Bystrica,**
- osobne poverenej osobe organizácie počas vzdelávacej aktivity.
- 

## 3. Čo má podanie obsahovať

Podanie by malo obsahovať:

- meno a kontakt osoby, ktorá podanie podáva,
- názov vzdelávacieho programu alebo aktivity,
- dátum alebo obdobie, ktorého sa podanie týka,
- stručný opis situácie,
- návrh riešenia, ak ho účastník má.

Anonymné podnety môžu byť využité na zlepšovanie kvality vzdelávania, nie je však možné na ne individuálne odpovedať.

#### 4. Ako postupujeme pri vybavovaní

BE Evolution potvrdí prijatie podania spravidla do **5 pracovných dní**.

Podanie posúdi osoba zodpovedná za koordináciu vzdelávania alebo štatutárny zástupca organizácie. V prípade potreby si organizácia vyžiada doplňujúce informácie od účastníka, lektora alebo inej zapojenej osoby.

Výsledok vybavenia oznámime účastníkovi spravidla do **30 kalendárnych dní** od prijatia podania. Ak si situácia vyžaduje dlhší čas na preverenie, účastníka o tom informujeme.

#### 5. Možné výsledky vybavenia

Na základe posúdenia môže BE Evolution prijať najmä tieto opatrenia:

- vysvetlenie situácie účastníkovi,
- ospravedlnenie,
- doplnenie informácií alebo materiálov,
- náhradnú konzultáciu alebo vzdelávaciu podporu,
- úpravu organizácie alebo obsahu programu,
- spätnú väzbu lektorovi,
- vnútorné opatrenie na zlepšenie kvality vzdelávania,
- pri opodstatnenej reklamácií primerané náhradné riešenie podľa charakteru služby.

#### 6. Ochrana účastníka

Podanie sťažnosti, podnetu alebo reklamácie nemá negatívny vplyv na postavenie účastníka vo vzdelávacom programe. BE Evolution vybavuje podania dôverne, nestranne a s rešpektom ku všetkým zúčastneným osobám.

Získané podnety využívame na zlepšovanie vzdelávacích programov, práce lektorov, komunikácie s účastníkmi a celkového systému kvality vzdelávania.

**Kontakt pre podnety, sťažnosti a reklamácie:**

BE Evolution

Golianova 3907/9, 974 01 Banská Bystrica

info@beevolution.sk