

1. Obecné ustanovení

BOHEMIA INSTITUT s.r.o., IČ: 28378491, **dodavatel**, který poskytuje služby v oblasti jazykového a odborného vzdělávání pro veřejnou i firemní klientelu (dále jen **zákazník**), vydává pro účely řešení clientské nespokojenosti s obsahem, kvalitou či formou dodávaných vzdělávacích služeb tento reklamační řád.

2. Rozsah a podmínky reklamace/stížnosti

Zákazník má právo podat vzdělávací instituci BOHEMIA INSTITUT s.r.o. reklamaci/stížnost na:

- profesionální výkon lektora
- metodický obsah kurzu
- organizaci kurzu (poskytování informací o průběhu kurzu, technické a prostorové vybavení, učebnice a didaktické pomůcky)

Reklamaci/stížnost uplatňuje zákazník vždy písemně neprodleně po zjištění předmětu reklamace/stížnosti, a to na adresu BOHEMIA INSTITUT s.r.o., Tuklatská 3/2105, 100 00 Praha 10 nebo e-mailem na info@bi.cz.

Písemná reklamace/stížnost musí obsahovat:

- jméno a příjmení zákazníka
- kontaktní údaje zákazníka (e-mail, adresa, telefon)
- číslo smlouvy/ objednávky (variabilní symbol uvedený v pokynech k platbě)
- 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

BOHEMIA INSTITUT s.r.o. je povinna reklamaci/stížnost vyřídit nejpozději do 30 dnů ode dne obdržení reklamace/stížnosti od zákazníka, pokud se vzdělávací instituce se zákazníkem nedohodli na jiné lhůtě. Dnem obdržení se rozumí datum, kdy byla reklamace/stížnost doručena na výše uvedenou adresu vzdělávací instituce.

Pokud dodavatel uzná reklamaci jako oprávněnou, zajistí obratem nápravu stavu a nabídne studentovi adekvátní kompenzaci, ať již formou náhradního plnění nebo finanční a to na základě dohody s ohledem na preferenci zákazníka.

Způsob řešení reklamace/stížnosti na:

1. Profesionální výkon lektora

- 1.1. Pracovnice studijního oddělení BOHEMIA INSTITUT s.r.o. reklamaci/stížnost zaeviduje a neprodleně informuje ředitelku školy ing. Evu Mocovou nebo zástupkyni ředitelky Janu Bělochovou (dále vedení vzdělávací instituce).
- 1.2. Vedení vzdělávací instituce prověří předmět reklamace/stížnosti v daném kurzu (např. pohovor s lektorem, diskuse s ostatními účastníky kurzu ve skupinovém kurzu nebo anonymní dotazník - dle povahy stížnosti, hospitace kurzu,...), a pokud uzná reklamaci/stížnost za relevantní, zajistí adekvátní nápravu, např.

proškolení lektora – změnu jeho výukového stylu, didaktického přístupu a metodiky, dočasnou supervizi senior lektora, případně výměnu lektora.

- 1.3. 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 BOHEMIA INSTITUT s.r.o. a to formou náhradního plnění (přesun do jiného kurzu dle možností zákazníka) nebo finanční. Tuto kompenzaci určuje ředitelka ing.Eva Mocová.

2. Metodický obsah kurzu

- 2.1. Pracovnice studijního oddělení BOHEMIA INSTITUT s.r.o. reklamaci/stížnost zaeviduje a neprodleně informuje ředitelku školy ing.Evu Mocovou nebo zástupkyni ředitelky Janu Bělochovou (dále vedení vzdělávací instituce).
- 2.2. Vedení vzdělávací instituce reklamaci/stížnost posoudí v kontextu cíle, metodického obsahu a plánu kurzu
 - 2.2.1. V jazykových obecných a zkuškových kurzech dle předepsané učebnice pro daný kurz a plánu daného touto metodickou kurzovou učebnicí na určité výukové období, v konverzačních kurzech dle tematického zaměření a plánu tematických okruhů, v profesních kurzech dle extraktu vytvořeného při zahajování kurzů na základě auditu vzdělávacích potřeb zákazníka).
 - 2.2.2. V odborných a rekvalifikačních kurzech dle osnov daného kurzu, tematického a časového plánu a předepsané studijní literatury.
- 2.3. Pokud na základě tohoto srovnání vedení vzdělávací instituce uzná reklamaci/stížnost za relevantní, upraví metodický obsah kurzu tak, aby odpovídal výše uvedenému (v jazykových kurzech ve spolupráci s metodickým poradcem kurzů, v odborných a rekvalifikačních kurzech ve spolupráci s odborným garantem kurzu).
- 2.4. 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 BOHEMIA INSTITUT s.r.o. a to formou náhradního plnění (přesun do jiného kurzu dle možností zákazníka) nebo finanční. Tuto kompenzaci určuje ředitelka ing.Eva Mocová.

3. Organizaci kurzu (poskytování informací o průběhu kurzu, technické a prostorové vybavení, učebnice a didaktické pomůcky).

- 3.1. Pracovnice studijního oddělení BOHEMIA INSTITUT s.r.o. reklamaci/stížnost zaeviduje a neprodleně informuje ředitelku školy ing.Evu Mocovou nebo zástupkyni ředitelky Janu Bělochovou (dále vedení vzdělávací instituce).
- 3.2. Vedení vzdělávací instituce reklamaci/stížnost posoudí porovnáním se zveřejněnými informacemi o kurzu, s vydanými pokyny pro účastníky kurzu, s původním rozvržením kurzu, s Všeobecnými podmínkami smlouvy o studiu daného akademického období – tvoří nedílnou součást Příhlášky a smlouvy o studiu ve skupinových kurzech (www.bi.cz) či s podmínkami Smlouvy o zajištění firemního nebo individuálního kurzu.
- 3.3. Pokud na základě tohoto porovnání vedení vzdělávací instituce uzná reklamaci/stížnost za relevantní, sjedná nápravu organizace kurzu tak, aby splňoval podmínky dané smluvním ujednáním (termín zahájení kurzu, délka kurzu, časová dotace kurzu, technické vybavení učebny, zajištění příslušných učebnic, pokud má zákazník na jejich dodání nárok, zajištění potřebných didaktických pomůcek a zařízení – audio, video, flipcharte apod.).
- 3.4. 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 BOHEMIA INSTITUT s.r.o. a to formou náhradního plnění (přesun do jiného kurzu dle možností zákazníka) nebo finanční. Tuto kompenzaci určuje ředitelka ing.Eva Mocová.

4. Závěrečná ustanovení

Tento reklamační řád je platný od 1. 1. 2012 a platí v kontextu Všeobecných podmínek smlouvy o studiu ve skupinových kurzech a Potvrzení objednávky a stanovení smluvních podmínek firemních/individuálních kurzů. Všeobecné podmínky smlouvy o studiu jsou uvedeny na internetových stránkách www.bi.cz, a to na stránce kontaktů a firemních údajů, dále jsou nedílnou součástí Příhlášky a smlouvy o studiu příslušného akademického období.