

REKLAMAČNÍ PODMÍNKY

1. Obecné ustanovení
 - a. Tyto reklamační podmínky (dále jen RP) platí pro všechny kurzy realizované ZDrSEM – první pomoc zážitkem, z.s. se sídlem Kostelní 24, 170 00 Praha 7, IČ 020 095 10 (dále jen ZDrSEM).
 - b. Tyto RP jsou v souladu se zákonem č. 634/1992 Sb. O ochraně spotřebitele v platném znění.
2. Rozsah a podmínky reklamace nebo stížnosti.
 - a. Zákazník má právo podat spolku ZDrSEM reklamaci nebo stížnost na poskytnuté vzdělávací kurzy, a to z důvodu:
 - i. Způsobu výuky lektora
 - ii. Metodického obsahu kurzu
 - iii. Organizace kurzu
 - b. Reklamaci nebo stížnost uplatňuje zákazník vždy písemně neprodleně po zjištění předmětu reklamace / stížnosti, a to emailem na info@zdrsem.cz.
 - c. Písemná reklamace musí obsahovat (nebude-li písemnost níže uvedené obsahovat, nebude přijata k dalšímu řízení):
 - i. Kontaktní údaje (jméno, příjmení, email, telefon a IČ – pokud jím zákazník disponuje)
 - ii. Identifikaci kurzu (datum, název, místo konání kurzu)
 - iii. Popis – důvod reklamace / stížnosti
 - d. Způsob a lhůta vyřízení reklamace / stížnosti
 - i. Spolek ZDrSEM je povinen reklamaci / stížnost vyřídit nejpozději do 30 dnů od obdržení reklamace / stížnosti.
 - e. Způsob řešení reklamace / stížnosti
 - i. Odpovědná osoba reklamaci / stížnost zaeviduje a informuje výkonný orgán spolku.
 - ii. Předseda spolku prověří předmět – důvod reklamace / stížnosti na daném kurzu (například porovnáním hodnotících dotazníků ostatních účastníků kurzu, konzultací s lektorem atd.). Pokud uzná reklamaci / stížnost za relevantní, zajistí adekvátní nápravu, například náhradu kurzu účastí v jiném termínu, vrácením části nebo celého účastnického poplatku, event. jiným způsobem dle dohody se zákazníkem.