

## Reklamační řád jazykové školy LANGFOR pro kurzy jazyků pro veřejnost

### 1. Obecné ustanovení

Společnost LANGFOR CZ s.r.o., IČ: 27114376, která poskytuje služby v oblasti jazykového 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 LANGFOR CZ s.r.o. reklamaci/stížnost pro všechny veřejné kurzy na způsob výuky lektora, na obsah kurzu a na organizaci kurzu. Reklamaci/stížnost uplatňuje zákazník vždy písemně neprodleně po zjištění předmětu reklamace/stížnosti, a to poštou na adresu LANGFOR CZ s.r.o., 17. listopadu 133/17, Říčany nebo e-mailem na adresu info@langfor.cz. Písemná reklamace/stížnost musí obsahovat: jméno a příjmení zákazníka, adresu zákazníka, identifikaci jazykového kurzu (variabilní symbol uvedený na přihlášce do kurzu), 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

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

#### 3.1 Způsob řešení reklamace/stížnosti na způsob výuky lektora

Pracovník společnosti LANGFOR CZ s.r.o., který má v době přijetí reklamace službu v kanceláři reklamaci/stížnost zaeviduje a informuje manažera kurzů kompetentního pro řešení reklamaci/stížností na způsob výuky lektora daného typu kurzu. Manažer kurzů 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 společnosti LANGFOR CZ s.r.o., kterou určí jednatel společnosti Mgr. Jan Plecháček.

#### 3.2. Způsob řešení reklamace/stížnosti na obsah kurzu

Pracovník společnosti LANGFOR CZ s.r.o., který má v době přijetí reklamace službu v kanceláři reklamaci/stížnost zaeviduje a informuje manažera kurzů kompetentního pro řešení reklamaci/stížností na obsah kurzu. Ten reklamaci/stížnost posoudí porovnáním obsahu kurzu podle druhu kurzu s učebnicí vybranou pro výuku v daném kurzu, přičemž v popisu náplně každého kurzu zveřejněném na webu školy je tato učebnice předem uvedená. Pokud na základě tohoto srovnání manažer uzná reklamaci/stížnost za relevantní, upraví metodický obsah kurzu tak, aby odpovídal výše uvedenému. 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 stanoví jednatel společnosti.

#### 3.3 Způsob řešení reklamace/stížnosti na organizaci kurzu

Pracovník společnosti LANGFOR CZ s.r.o., který má v době přijetí reklamace službu v kanceláři reklamaci/stížnost zaeviduje a informuje manažera kurzu kompetentního pro řešení reklamaci/stížností na organizaci kurzu. Ten posoudí porovnáním s původním rozvržením kurzu a obchodními podmínkami, ve kterých jsou uvedené konkrétní podmínky pro změnu v kurzech (obchodní podmínky jsou uvedeny na [www.langfor.cz](http://www.langfor.cz)). Pokud manažer kurzů 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 společnosti LANGFOR CZ s.r.o., kterou určí jednatel společnosti Mgr. Jan Plecháček

### 4. Závěrečná ustanovení

Tento reklamační řád je platný od 1. 12. 2013 a platí za upřesnění obchodních podmínek společnosti LANGFOR CZ s.r.o. (obchodní podmínky jsou uvedeny na internetových stránkách [www.langfor.cz](http://www.langfor.cz), na zadní straně přihlášky do kurzů a jsou také k dispozici v kanceláři LANGFOR CZ s.r.o.)