

# REKLAMAČNÝ PORIADOK

pre službu odbornej prípravy – školenie SBS pre získanie preukazu typu „S“

## Poskytovateľ služby

|                             |                                     |
|-----------------------------|-------------------------------------|
| Obchodné meno               | Euroguard, s. r. o.                 |
| Sídlo                       | A. Bernoláka 2129/51, 010 01 Žilina |
| IČO                         | 31 726 003                          |
| E-mail                      | info@euroguard.sk                   |
| Telefón                     | +421918675616                       |
| Prevádzka / miesto školenia | A. Bernoláka 2129/51, 010 01 Žilina |

Akreditácia: č. POP 000237

## 1. Úvodné ustanovenia

Tento reklamačný poriadok upravuje postup pri uplatňovaní a vybavovaní reklamácií služby odbornej prípravy – školenia SBS pre získanie preukazu odbornej spôsobilosti typu „S“.

Tento reklamačný poriadok sa vzťahuje na účastníkov kurzu SBS, ktorí si objednali alebo uhradili kurz odbornej prípravy pre získanie preukazu odbornej spôsobilosti typu „S“.

V otázkach, ktoré nie sú upravené týmto reklamačným poriadkom, sa postupuje podľa platných právnych predpisov Slovenskej republiky.

## 2. Rozsah poskytovanej služby

Poskytovateľ v rámci kurzu SBS typu „S“ zabezpečuje najmä:

- odbornú prípravu v rozsahu prednáškovej časti v trvaní 6 pracovných dní,
- zabezpečenie lektorov na prednáškovú činnosť v oblasti bezpečnostných služieb,
- bezplatné zabezpečenie študijnej literatúry určenej na odbornú prípravu,
- odborné prednášky vedené osobami s praxou v oblasti bezpečnostných služieb, vrátane pracovníkov Policajného zboru a odborníkov s právnickým vzdelaním, podľa aktuálnych organizačných možností poskytovateľa,
- podporu účastníka pri príprave na skúšku odbornej spôsobilosti,
- vydanie osvedčenia o absolvovaní odbornej prípravy účastníkovi, ktorý kurz absolvoval v požadovanom rozsahu,
- administratívne úkony súvisiace s prihlásením uchádzača na skúšku odbornej spôsobilosti, ak účastník splní potrebné podmienky a poskytne požadovanú súčinnosť.

Cena kurzu SBS typu „S“ je vrátane správnych poplatkov podľa podmienok uvedených v ponuke poskytovateľa.

Po ukončení prednáškovej časti kurzu sa čaká na stanovenie termínu skúšky. Termín a miesto skúšky neurčuje poskytovateľ podľa vlastného uváženia, ale postupuje sa podľa príslušných právnych predpisov a pokynov príslušného orgánu.

### 3. Čo možno reklamovať

Účastník kurzu môže reklamovať najmä:

- a) neposkytnutie kurzu v dohodnutom rozsahu,
- b) závažné organizačné nedostatky, ktoré bránili riadnemu absolvovaniu kurzu,
- c) neposkytnutie prisľúbenej študijnej literatúry,
- d) nevydanie osvedčenia o absolvovaní odbornej prípravy, ak účastník kurz riadne absolvoval v požadovanom rozsahu,
- e) nesprávne údaje uvedené v osvedčení,
- f) neprimerané meškanie alebo pochybenie pri administratívnom zabezpečení prihlásenia na skúšku, ak bolo spôsobené poskytovateľom,
- g) iné vady služby, pri ktorých služba nezodpovedá dohodnutému alebo zákonom požadovanému rozsahu.

### 4. Čo sa nepovažuje za vadu služby

Za vadu služby sa nepovažuje najmä:

- a) neúspešné vykonanie skúšky odbornej spôsobilosti účastníkom, ak bol kurz riadne poskytnutý,
- b) nevydanie preukazu odbornej spôsobilosti z dôvodov, ktoré poskytovateľ nemôže ovplyvniť, najmä nesplnenie zákonných podmienok účastníkom,
- c) neúčast' účastníka na kurze, jeho predčasné ukončenie kurzu alebo nedostatočná súčinnosť,
- d) neposkytnutie správnych alebo úplných osobných údajov a dokladov potrebných na prihlásenie na skúšku,
- e) omeškanie spôsobené príslušným orgánom, skúšobnou komisiou alebo inou osobou, ktorú poskytovateľ nemôže ovplyvniť,
- f) zmena termínu skúšky alebo čakacia doba na skúšku, ak poskytovateľ postupoval riadne a včas,
- g) subjektívna nespokojnosť účastníka s výsledkom skúšky alebo hodnotením skúšobnej komisie.

Údaj o historickej úspešnosti absolventov kurzu je informatívny a nepredstavuje záruku, že každý účastník úspešne vykoná skúšku alebo získa preukaz odbornej spôsobilosti.

### 5. Povinnosti účastníka kurzu

Účastník kurzu je povinný najmä:

- a) poskytnúť pravdivé, úplné a aktuálne osobné údaje,
- b) predložiť požadované doklady potrebné na absolvovanie kurzu a prihlásenie na skúšku,
- c) zúčastniť sa kurzu v požadovanom rozsahu,
- d) dodržiavať organizačné pokyny poskytovateľa,
- e) bezodkladne oznámiť poskytovateľovi zistené nedostatky alebo prekážky,
- f) dostaviť sa na skúšku v určenom termíne a s požadovanými dokladmi.

Ak účastník neposkytne potrebnú súčinnosť, poskytovateľ nezodpovedá za následky, ktoré tým vzniknú, najmä za nemožnosť prihlásenia na skúšku, oneskorenie prihlásenia alebo nemožnosť vydania osvedčenia.

### 6. Uplatnenie reklamácie

Reklamáciu môže účastník uplatniť:

- a) osobne v prevádzke poskytovateľa,
- b) písomne na adrese sídla alebo prevádzky poskytovateľa,
- c) e-mailom na adrese: [info@euroguard.sk](mailto:info@euroguard.sk)

Reklamácia by mala obsahovať:

- a) meno a priezvisko účastníka,
- b) kontaktné údaje účastníka,
- c) označenie kurzu alebo termínu kurzu,
- d) opis reklamovanej vady,
- e) dátum zistenia vady,

- f) požadovaný spôsob vybavenia reklamácie, ak ho účastník vie určiť,
- g) doklady alebo podklady preukazujúce tvrdenia účastníka, ak ich má k dispozícii.

Reklamáciu odporúčame uplatniť bez zbytočného odkladu po zistení vady, aby bolo možné vec riadne preveriť a napraviť.

## **7. Potvrdenie o prijatí reklamácie**

Poskytovateľ vydá účastníkovi písomné potvrdenie o prijatí reklamácie bezodkladne po jej uplatnení.

Potvrdenie o prijatí reklamácie obsahuje najmä:

- a) identifikáciu účastníka,
- b) dátum uplatnenia reklamácie,
- c) opis reklamovanej vady,
- d) predpokladaný spôsob preverenia reklamácie,
- e) lehotu na vybavenie reklamácie.

Ak je reklamácia uplatnená e-mailom, potvrdenie môže byť účastníkovi zaslané e-mailom.

## **8. Lehota na vybavenie reklamácie**

Poskytovateľ vybaví reklamáciu bez zbytočného odkladu, najneskôr do 30 dní odo dňa jej uplatnenia.

Ak poskytovateľ uzná reklamáciu ako oprávnenú, zabezpečí nápravu primeraným spôsobom podľa povahy vady.

Ak poskytovateľ reklamáciu neuzná, písomne oznámi účastníkovi dôvody odmietnutia reklamácie.

## **9. Spôsoby vybavenia reklamácie**

Reklamácia môže byť vybavená najmä:

- a) odstránením vady služby,
- b) doplnením chýbajúcej časti služby,
- c) poskytnutím náhradného termínu alebo náhradnej prednášky, ak je to primerané a možné,
- d) opravou nesprávnych údajov v osvedčení,
- e) dodatočným poskytnutím študijných materiálov,
- f) zabezpečením opätovného alebo doplneného administratívneho úkonu,
- g) primeranou zľavou z ceny,
- h) vrátením primeranej časti ceny,
- i) v odôvodnených prípadoch odstúpením od zmluvy a vrátením ceny alebo jej časti.

Spôsob vybavenia reklamácie sa určí podľa povahy vady, rozsahu už poskytnutej služby a možností nápravy.

## **10. Vrátenie platby**

Ak je výsledkom vybavenia reklamácie vrátenie celej ceny alebo časti ceny, poskytovateľ vykoná úhradu bez zbytočného odkladu po vybavení reklamácie, spravidla rovnakým spôsobom, akým bola platba prijatá, ak sa účastník a poskytovateľ nedohodnú inak.

Pri platbe v hotovosti môže byť suma vrátená v hotovosti alebo bankovým prevodom podľa dohody s účastníkom.

## **11. Osvedčenie o absolvovaní odbornej prípravy**

Osvedčenie o absolvovaní odbornej prípravy sa vydáva účastníkovi, ktorý absolvoval odbornú prípravu v požadovanom rozsahu a splnil podmienky stanovené poskytovateľom a príslušnými právnymi predpismi.

Ak účastník kurz neabsolvuje v potrebnom rozsahu, poskytovateľ nie je povinný vydať osvedčenie, pokiaľ právne predpisy alebo podmienky kurzu neumožňujú iný postup.

## **12. Skúška a vydanie preukazu**

Absolvovanie kurzu SBS a vydanie osvedčenia o absolvovaní odbornej prípravy nezaručuje automatické úspešné vykonanie skúšky odbornej spôsobilosti ani vydanie preukazu typu „S“.

Úspešnosť na skúške závisí od vedomostí, prípravy a výkonu uchádzača pri skúške. O výsledku skúšky a o splnení podmienok na vydanie preukazu rozhodujú príslušné orgány podľa platných právnych predpisov.

Poskytovateľ zodpovedá za riadne poskytnutie kurzu a úkonov, ktoré sú súčasťou objednanej služby, nie za rozhodnutie skúšobnej komisie alebo príslušného orgánu.

## **13. Alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov**

Ak je účastník spotrebiteľom a nie je spokojný so spôsobom vybavenia reklamácie alebo sa domnieva, že poskytovateľ porušil jeho spotrebiteľské práva, môže sa obrátiť na poskytovateľa so žiadosťou o nápravu.

Ak poskytovateľ na žiadosť odpovie zamietavo alebo na ňu neodpovie do 30 dní od jej odoslania, spotrebiteľ má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia spotrebiteľského sporu príslušnému subjektu alternatívneho riešenia sporov.

Zoznam subjektov alternatívneho riešenia sporov zverejňuje Ministerstvo hospodárstva Slovenskej republiky.

## **14. Ochrana osobných údajov**

Poskytovateľ spracúva osobné údaje účastníka v rozsahu potrebnom na prijatie, evidenciu a vybavenie reklamácie, ako aj na plnenie zákonných povinností súvisiacich s poskytovaním odbornej prípravy SBS.

## **15. Záverečné ustanovenia**

Tento reklamačný poriadok je zverejnený na webovej stránke poskytovateľa a je dostupný aj v prevádzke poskytovateľa.

Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňa **01.01.2025**

V otázkach, ktoré nie sú upravené týmto reklamačným poriadkom, sa postupuje podľa platných právnych predpisov Slovenskej republiky.