

Reklamačný poriadok

1. ÚVODNÉ USTANOVENIA

1.1 Tento reklamačný poriadok upravuje postup účastníkov kurzov a klientov poskytovaných vzdelávacou inštitúciou UNIZVAR, s.r.o. pri uplatňovaní reklamácií týkajúcich sa poskytovaných vzdelávacích služieb a stanovuje spôsob, akým budú tieto reklamácie riešené.

1.2 Reklamačný poriadok je vypracovaný v súlade so :

- zákonom č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa,
- zákonom č. 568/2009 Z.z. o celoživotnom vzdelávaní,
- zákonom č. 292/2024 Z. z. o vzdelávaní dospelých.

1.3 Tento reklamačný poriadok je záväzný pre všetkých účastníkov kurzov poskytovaných poskytovateľom.

2. VYMEDZENIE POJMOV

- Poskytovateľ – UNIZVAR, s.r.o., Strojnícka 11/D, Prešov 080 06 – zabezpečuje vzdelávacie služby.
- Účastník (klient) – osoba, ktorá si objednala vzdelávaciu službu a zúčastňuje sa na jej realizácii.
- Vzdelávacie služba – kurz, školenie alebo iná vzdelávacia aktivita realizovaná poskytovateľom.
- Reklamácia – formálne uplatnenie zodpovednosti za vady vzdelávacej služby, ktorým klient u poskytovateľa žiada nápravu.

3. PREDMET REKLAMÁCIE

3.1 Účastník vzdelávania má právo podať sťažnosť alebo reklamáciu v týchto prípadoch:

- nekvalitné poskytovanie výučby (napr. neodbornosťou lektora, technické a organizačné problémy),
- zmeny v harmonograme bez včasného oznámenia, organizáciu a priebeh výučby,
- nedodržanie akreditovaného obsahu a rozsahu vzdelávania alebo stanovených štandardov kvality vzdelávacieho procesu,
- neposkytnutie materiálov zahrnutých v cene kurzu,
- iné závažné nedostatky v priebehu vzdelávania.

3.2 Reklamácia sa nevzťahuje na:

- individuálne neúspešné zvládnutie kurzu účastníkom,

- výsledok skúšky, ak prebehla v súlade s platnými normami a predpismi.

4. UPLATNENIE REKLAMÁCIE

4.1 Reklamáciu je potrebné uplatniť bez zbytočného odkladu, najneskôr do 30 dní od ukončenia kurzu.

4.2 Reklamáciu je možné podať:

- písomne na adresu poskytovateľa (Strojnícka 11/D, Prešov 080 06),
- elektronicky na www.unizvar.sk,
- osobne u poskytovateľa.

4.3 Reklamácia musí obsahovať:

- meno a priezvisko účastníka kurzu,
- názov a termín realizácie kurzu,
- podrobný popis predmetu reklamácie,
- návrh na spôsob riešenia (napr. náhradný termín, opakovanie kurzu, zľava z kurzovného apod.),
- dátum podania reklamácie a podpis účastníka (v prípade listinnej formy).

5. POSTUP PRI VYBAVENÍ REKLAMÁCIE

5.1 Poskytovateľ je povinný:

- reklamáciu zaevidovať,
- prešetriť oprávnenosť reklamácie
- informovať účastníka o spôsobe vybavenia reklamácie do 30 kalendárnych dní od jej prijatia (písomne alebo elektronicky).

5.2 Poskytovateľ má právo:

- vyžiadať si doplňujúce informácie ohľadne reklamácie,
- vykonať interné preverenie (napr. kontrolu výučby, techniky, lektora).

6. SPÔSOB RIEŠENIA REKLAMÁCIE

6.1 Po preskúmaní podnetu môže poskytovateľ:

- uznať reklamáciu ako opodstatnenú a ponúknuť primerané riešenie (napr. náhradný termín školenia, umožnenie opakovania časti kurzu, poskytnutie zľavy z ceny kurzu, vrátenie časti uhradenej ceny)
- zamietnuť reklamáciu, ak nie je opodstatnená.

7. OSOBITNÉ USTANOVENIA PRE ZVÁRAČSKÉ KURZY

7.1 Výučba a skúšky prebiehajú v súlade s príslušnými normami (napr. STN EN ISO 9606, STN EN ISO 14732, STN 05 0705 a i.).

7.2 Poskytovateľ nezodpovedá za neúspešné absolvovanie skúšky, pokiaľ boli splnené všetky podmienky odbornej prípravy.

8. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

8.1 Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňa: **01.03.2026**.

8.2 Reklamačný poriadok je verejne dostupný na webovej stránke *www.unizvar.sk*.

8.3 Účastník kurzu je s týmto poriadkom oboznámený pred začiatkom vzdelávania a súhlasí s jeho obsahom.

Vyhotovil: Ing. Emil Koval', konateľ

UNIZVAR® UNIZVAR, s.r.o.
Strojnícka 11 [4]
080 06 PREŠOV
IČO: 36452378 • IČ DPH: SK2021391196



V Prešove dňa: 01.03.2026