

# REKLAMAČNÝ PORIADOK

## 1. Úvodné ustanovenia

Tento reklamačný poriadok upravuje podmienky a spôsob uplatňovania reklamácií a sťažností týkajúcich sa vzdelávacích služieb poskytovaných podnikateľom:

**Ing. Ľuboš Augustín – Platan - plus**

IČO: 41191315

(ďalej len „poskytovateľ vzdelávania“).

Vzdelávacie služby sú poskytované formou odborných kurzov, školení, praktického výcviku a ďalších vzdelávacích aktivít zameraných najmä na lesníctvo, arboristiku, obsluhu technických zariadení, bezpečnosť práce a súvisiace odborné činnosti.

## 2. Predmet reklamácie

Účastník vzdelávania má právo uplatniť reklamáciu alebo sťažnosť najmä na:

- kvalitu a odbornú úroveň vzdelávacieho programu,
- priebeh a organizáciu vzdelávania,
- prístup a činnosť lektora,
- materiálne, technické alebo priestorové zabezpečenie vzdelávania,
- nesúlad medzi zverejneným opisom vzdelávacieho programu a jeho skutočným priebehom,
- porušenie práv účastníka vzdelávania počas realizácie vzdelávacieho programu.

## 3. Spôsob uplatnenia reklamácie

Reklamáciu alebo sťažnosť je možné uplatniť:

- písomne elektronickou poštou,
- písomne poštou,
- osobne u poskytovateľa vzdelávania.

Reklamácia alebo sťažnosť by mala obsahovať:

- meno a priezvisko účastníka,
- kontaktné údaje,
- názov vzdelávacieho programu,
- dátum konania vzdelávania,
- opis zisteného nedostatku,
- prípadné návrhy na riešenie.

#### **4. Lehota na podanie reklamácie**

Reklamáciu alebo sťažnosť je potrebné podať bez zbytočného odkladu po zistení nedostatku, najneskôr do 30 dní odo dňa ukončenia vzdelávacieho programu alebo odo dňa, keď sa účastník o nedostatku dozvedel.

#### **5. Spôsob vybavenia reklamácie**

Poskytovateľ vzdelávania preskúma každú prijatú reklamáciu alebo sťažnosť a vybaví ju najneskôr do 30 dní od jej doručenia.

Reklamácia môže byť vybavená najmä:

- odstránením zisteného nedostatku,
- poskytnutím náhradného termínu vzdelávania,
- opakovaním časti vzdelávacieho programu,
- poskytnutím primeranej zľavy z ceny vzdelávacieho programu,
- vzájomnou dohodou medzi účastníkom a poskytovateľom,
- zamietnutím reklamácie s uvedením dôvodov.

O výsledku vybavenia reklamácie alebo sťažnosti bude účastník informovaný rovnakou formou, akou bola reklamácia podaná, pokiaľ sa strany nedohodnú inak.

#### **6. Prípady, na ktoré sa reklamácia nevzťahuje**

Reklamáciu nie je možné uznať najmä v prípadoch:

- ak účastník nedodržiaval pokyny lektora alebo bezpečnostné pravidlá,
- ak vzniknutý problém spôsobil účastník vlastným konaním,
- ak ide výlučne o subjektívnu nespokojnosť bez preukázateľného nedostatku na strane poskytovateľa,
- ak účastník nesplnil podmienky úspešného ukončenia vzdelávania stanovené vzdelávacím programom.

#### **7. Evidencia reklamácií a sťažností**

Poskytovateľ vedie evidenciu prijatých reklamácií a sťažností vrátane spôsobu ich vybavenia.

Zistené nedostatky a podnety sú pravidelne vyhodnocované a využívané na zlepšovanie kvality vzdelávacích programov, organizácie vzdelávania a poskytovaných služieb.

## **8. Záverečné ustanovenia**

Tento reklamačný poriadok je verejne prístupný na webovom sídle poskytovateľa vzdelávania.

Reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňom jeho zverejnenia.

Vo Zvolene dňa 1.6.2026

Ing. Ľuboš Augustín - Platan - plus