

ZAPO Group Service s.r.o.

Článok I.

Úvodné ustanovenia

1. Tento reklamačný poriadok upravuje postup pri uplatňovaní a vybavovaní reklamácií účastníkov odbornej prípravy organizovanej spoločnosťou:

ZAPO Group Service s.r.o.

Jilemnického sady 866/9

066 01 Humenné

IČO: 47 594 161

(ďalej len „poskytovateľ“).

2. Reklamačný poriadok sa vzťahuje na odbornú prípravu a ďalšie vzdelávacie aktivity poskytované spoločnosťou podľa platných právnych predpisov, najmä zákona č. 473/2005 Z. z. o súkromnej bezpečnosti a súvisiacich vykonávacích predpisov.
3. Cieľom reklamačného poriadku je zabezpečiť transparentný, spravodlivý a efektívny spôsob riešenia podnetov a reklamácií účastníkov vzdelávania.

Článok II.

Predmet reklamácie

1. Účastník môže reklamovať najmä:
 - kvalitu poskytovanej odbornej prípravy,
 - obsah alebo organizáciu vzdelávania,
 - priebeh výučby,
 - technické alebo materiálne zabezpečenie kurzu,
 - konanie lektora alebo iných osôb zabezpečujúcich vzdelávanie,
 - administratívne pochybenia súvisiace s organizáciou kurzu.
2. Reklamáciu nie je možné uplatniť voči výsledku skúšky odbornej spôsobilosti vykonávanej pred skúšobnou komisiou Ministerstva vnútra Slovenskej republiky.

Článok III.

Uplatnenie reklamácie

1. Reklamáciu je potrebné podať bez zbytočného odkladu, najneskôr do 30 kalendárnych dní odo dňa, keď nastala skutočnosť, ktorá je predmetom reklamácie.

2. Reklamáciu možno podať:

- písomne,
- elektronicky e-mailom,
- osobne v sídle poskytovateľa.

3. Reklamácia musí obsahovať:

- meno a priezvisko účastníka,
- kontaktné údaje,
- označenie kurzu,
- opis reklamovanej skutočnosti,
- dátum podania,
- podpis účastníka (pri písomnej forme).

Článok IV.

Vybavenie reklamácie

1. Poskytovateľ prijatú reklamáciu zaeviduje do evidencie reklamácií.
2. Reklamácia bude preverená objektívne, nestranne a bez zbytočných prietáhov.
3. O spôsobe vybavenia reklamácie bude účastník písomne alebo elektronicky informovaný najneskôr do 30 dní odo dňa jej doručenia.
4. Ak si vybavenie reklamácie vyžiada doplnenie podkladov alebo preverenie ďalších skutočností, poskytovateľ o tejto skutočnosti účastníka bezodkladne informuje.

Článok V.

Spôsob vybavenia reklamácie

1. Na základe výsledku preverenia môže byť reklamácia:
 - uznaná ako oprávnená,
 - čiastočne uznaná,
 - zamietnutá ako neoprávnená.
 2. Ak je reklamácia uznaná, poskytovateľ prijme primerané opatrenia, ktorými môže byť najmä:
 - odstránenie zistených nedostatkov,
 - zabezpečenie náhradného termínu výučby,
 - opakovanie príslušnej časti odbornej prípravy,
 - prijatie organizačných alebo personálnych opatrení na odstránenie príčin reklamácie.
-

Článok VI.

Evidencia reklamácií

1. Poskytovateľ vedie evidenciu všetkých prijatých reklamácií.
 2. Evidencia obsahuje najmä:
 - poradové číslo reklamácie,
 - dátum prijatia,
 - meno účastníka,
 - predmet reklamácie,
 - spôsob vybavenia,
 - dátum vybavenia reklamácie.
 3. Evidencia reklamácií sa uchováva najmenej päť rokov.
-

Článok VII.

Záverečné ustanovenia

1. Tento reklamačný poriadok je zverejnený v priestoroch školiaceho strediska a na webovom sídle poskytovateľa.
2. Poskytovateľ zabezpečí, aby boli všetci účastníci odbornej prípravy s týmto reklamačným poriadkom oboznámení pred začiatkom vzdelávania.
3. Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňom jeho schválenia konateľom spoločnosti ZAPO Group Service s.r.o.

V Humennom dňa 31.07.2026

.....

JUDr. Petronela Toporcer Zavacká

konateľka spoločnosti