

# Reklamačný poriadok vzdelávacej inštitúcie

## 1. Úvodné ustanovenia

Tento reklamačný poriadok upravuje postup účastníkov kurzov a klientov poskytovaných vzdelávacou inštitúciou **TÜV NORD Slovakia, s.r.o.** pri uplatňovaní reklamácií týkajúcich sa poskytovaných vzdelávacích služieb a stanovuje spôsob, akým budú tieto reklamácie vybavované.

## 2. Vymedzenie pojmov

- Poskytovateľ – TÜV NORD Slovakia, s.r.o., ktorá zabezpečuje vzdelávacie služby.
- Klient (účastník) – fyzická alebo právnická osoba, ktorá si objednala vzdelávacie služby.
- Vzdelávacia služba – kurz, školenie, workshop alebo iná vzdelávacia aktivita realizovaná poskytovateľom.
- Reklamácia – uplatnenie práva zákazníka na nápravu vady vzdelávacej služby.

## 3. Predmet reklamácie

Reklamáciou sa rozumie:

- nedodržanie dohodnutého rozsahu alebo obsahu vzdelávacej služby,
- neodborné vedenie kurzu alebo nekompetentnosť lektora,
- technické alebo organizačné nedostatky (napr. nefunkčný prístup do online systému, neinformovanie o zmenách, oneskorenia, chyby v osvedčeniach a pod.),
- neposkytnutie materiálov zahrnutých v cene kurzu,
- neuskutočnenie kurzu v stanovenom termíne bez adekvátnej náhrady.

## 4. Postup pri uplatnení reklamácie

- Reklamáciu je potrebné uplatniť bez zbytočného odkladu, najneskôr do 30 dní od ukončenia služby, písomne (e-mailom alebo poštou).
- Reklamácia musí obsahovať:
  - meno a priezvisko účastníka/ názov firmy,
  - názov kurzu a termín konania,
  - dôvod reklamácie a opis nedostatku,
  - návrh na spôsob riešenia (napr. opakovanie kurzu, náhradný termín, zľava, vrátenie poplatku).
- Reklamáciu je možné podať:
  - elektronicky na e-mail: [info.sk@tuv-nord.com](mailto:info.sk@tuv-nord.com)
  - písomne na adresu: TÜV NORD Slovakia, s.r.o., Dúbravská cesta 2, SK - 841 04 Bratislava
  - osobne u zodpovednej osoby (koordinátor vzdelávania).

## 5. Lehoty na vybavenie reklamácie

- po doručení reklamácie bude účastníkovi zaslané potvrdenie o jej prijatí do **3 pracovných dní** od jej doručenia,
- inštitúcia preskúma oprávnenosť reklamácie, vyžiada si stanovisko lektora a preverí organizačné okolnosti,
- reklamácia bude vybavená najneskôr do 30 dní odo dňa jej prijatia,

- výsledku bude klient informovaný písomne (e-mailom alebo listom).

## **6. Možné spôsoby riešenia reklamácie**

- odstránenie nedostatku (napr. poskytnutie chýbajúcich materiálov),
- účasť na náhradnom termíne kurzu bez ďalších poplatkov,
- poskytnutie zľavy z ceny kurzu,
- čiastočné alebo úplné vrátenie účastníckeho poplatku (podľa charakteru reklamácie).
- iné individuálne dohodnuté riešenie.

## **7. Záverečné ustanovenia**

- Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňa 1.3.2026.
- Poskytovateľ si vyhradzuje právo tento reklamačný poriadok kedykoľvek meniť, pričom platné znenie bude vždy zverejnené na webovej stránke [www.tuv-nord.com](http://www.tuv-nord.com).
- V prípadoch neupravených týmto poriadkom sa postupuje podľa príslušných právnych predpisov Slovenskej republiky.

Magda Belovičová

V Bratislave dňa 1.3.2026