

REKLAMAČNÝ PORIADOK

pre odbornú prípravu v oblasti súkromnej bezpečnosti

Poskytovateľ: SSI RSP, s. r. o., Kálov 357/17, 010 01 Žilina, IČO: 54 795 320

Zápis v obchodnom registri: Okresného súdu Žilina, oddiel Sro, vložka č.80273/L

Kontaktný e-mail poskytovateľa: vzdelavanie@ssigroup.sk

Telefón poskytovateľa: 0905 769 826

Webová stránka: www.ssiskillscenter.sk

Účinnosť od: 15. 09. 2026

Článok I. Úvodné ustanovenia

1.1 Predmet úpravy

Tento Reklamačný poriadok upravuje práva a povinnosti účastníka a poskytovateľa pri uplatňovaní práv zo zodpovednosti za vady odbornej prípravy, spôsob uplatnenia reklamácie, jej obsah a vybavenie.

1.2 Vzťah k VOP

Reklamačný poriadok dopĺňa Všeobecné obchodné podmienky poskytovania odbornej prípravy v oblasti súkromnej bezpečnosti. Ak tento Reklamačný poriadok určitú otázku neupravuje, použijú sa príslušné ustanovenia VOP a všeobecne záväzných právnych predpisov.

Článok II. Zodpovednosť za vady

2.1 Zodpovednosť poskytovateľa

Poskytovateľ zodpovedá, že odbornú prípravu poskytne v rozsahu a kvalite zodpovedajúcej právnym predpisom, akreditácii, schválenej koncepcii, učebnému plánu a zmluve. Negarantuje úspešné vykonanie skúšky, ktoré závisí aj od vedomostí a konania účastníka a od príslušného orgánu.

Článok III. Uplatnenie reklamácie

3.1 Spôsob uplatnenia

Účastník môže vytknúť vadu bez zbytočného odkladu po tom, ako ju zistí. Týmto odporúčaním sa neskracujú ani neobmedzujú lehoty a práva, ktoré mu priznáva zákon. Reklamáciu možno uplatniť písomne na adrese SSI RSP, s. r. o., Kálov 357/17, 010 01 Žilina, elektronicky na e-mail vzdelavanie@ssigroup.sk alebo osobne po dohode.

3.2 Obsah reklamácie

Reklamácia má podľa možnosti obsahovať identifikáciu účastníka, označenie odbornej prípravy, opis vady, dátum jej zistenia a požadovaný spôsob nápravy.

Článok IV. Vybavenie reklamácie

4.1 Postup poskytovateľa

Poskytovateľ bezodkladne po uplatnení reklamácie vydá účastníkovi písomné potvrdenie o vytknutí vady (v listinnej podobe alebo e-mailom), v ktorom uvedie lehotu, v ktorej vadu odstráni; táto lehota nesmie byť dlhšia ako 30 dní odo dňa vytknutia vady. Ak poskytovateľ zodpovednosť za vadu odmietne, písomne oznámi účastníkovi dôvody odmietnutia. Ak je reklamácia dôvodná, podľa povahy vady zabezpečí náhradné plnenie, odstránenie nedostatku, primeranú zľavu, vrátenie primeranej časti ceny alebo inú zákonnú nápravu.

4.2 Okolnosti, ktoré samy osebe nie sú vadou

Za vadu sa sama osebe nepovažuje neúčast' účastníka, nesplnenie zákonných podmienok účastníkom, neúspech na skúške, technický problém výlučne na strane účastníka alebo oprávnená organizačná zmena bez zníženia rozsahu či kvality. Tým nie je dotknuté individuálne posúdenie prípadu ani zodpovednosť poskytovateľa za vlastné porušenie povinností.

Článok V. Alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov a dohľad

5.1 Žiadosť o nápravu a alternatívne riešenie sporu

Ak spotrebiteľ nie je spokojný so spôsobom vybavenia reklamácie alebo sa domnieva, že poskytovateľ porušil jeho práva, má právo požiadať poskytovateľa o nápravu.

Ak poskytovateľ na žiadosť o nápravu odpovie zamietavo alebo na ňu neodpovie do 30 dní od jej odoslania, spotrebiteľ má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu príslušnému subjektu alternatívneho riešenia sporov podľa zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

Informácie o subjektoch alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov sú dostupné na webovom sídle Ministerstva hospodárstva Slovenskej republiky www.economy.gov.sk. Pôsobnosť všeobecného subjektu alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov vykonáva Slovenská obchodná inšpekcia (www.soi.sk).

5.2 Podnet orgánu dohľadu

Ak sa spotrebiteľ domnieva, že poskytovateľ pri poskytovaní služby alebo pri vybavovaní reklamácie porušil povinnosti vyplývajúce z predpisov na ochranu spotrebiteľa, môže podať podnet príslušnému orgánu dohľadu, najmä Slovenskej obchodnej inšpekcii.

Slovenská obchodná inšpekcia vykonáva dohľad nad dodržiavaním povinností ustanovených predpismi na ochranu spotrebiteľa, nerozhoduje však namiesto poskytovateľa alebo súdu o individuálnom súkromnoprávnom nároku spotrebiteľa.

5.3 Právo obrátiť sa na súd

Uplatnením reklamácie, žiadosti o nápravu, alternatívneho riešenia sporu alebo podaním podnetu orgánu dohľadu nie je dotknuté právo spotrebiteľa obrátiť sa na príslušný súd alebo iný orgán verejnej moci.

Článok VI. Záverečné ustanovenia

6.1 Zverejnenie a účinnosť

Reklamačný poriadok je zverejnený na webovej stránke www.ssiskillscenter.sk a je dostupný pred podaním záväznej prihlášky. Tento Reklamačný poriadok bol schválený poskytovateľom a nadobúda účinnosť dňa 01. 10. 2026.