

Reklamačný poriadok

Prevádzkovateľa vzdelávania (poskytovateľa služby):

Obchodné meno: JUDr. Jozef Štefanec – Akadémia SBS
IČO: 54 710 642
Miesto podnikania: Dlžín 50, 972 26 Nitrianske Rudno
Zapísaný v živnostenskom registri Okresného úradu Prievidza, č. živnostenského registra 340-47939

Tento reklamačný poriadok je vypracovaný najmä v súlade so:

- zákonom č. **473/2005 Z. z. o poskytovaní služieb v oblasti súkromnej bezpečnosti** (najmä úprava odbornej prípravy a povinností prevádzkovateľa odbornej prípravy, vrátane vedenia dokumentácie a inšpekčnej knihy dozoru)
- vyhláškou Ministerstva vnútra Slovenskej republiky č. **634/2005 Z. z.**, ktorou sa vykonávajú niektoré ustanovenia zákona č. 473/2005 Z. z. (najmä podrobnosti o vedení evidencie osôb a priebehu odbornej prípravy a inšpekčnej knihy dozoru)
- zákonom č. **292/2024 Z. z. o vzdelávaní dospelých a o zmene a doplnení niektorých zákonov** (ďalšie vzdelávanie dospelých)
- zákonom č. **108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov**
- príslušnými ustanoveniami **Občianskeho zákonníka** o zodpovednosti za vady plnenia.

Tento reklamačný poriadok tvorí súčasť vnútorného systému zabezpečovania kvality vzdelávania poskytovateľa v zmysle právnych predpisov o vzdelávaní dospelých.

Článok I

Predmet úpravy a pôsobnosť reklamačného poriadku

1. Tento reklamačný poriadok upravuje podmienky a spôsob uplatnenia a vybavovania reklamácií (sťažností na kvalitu alebo rozsah služieb) pri vzdelávacích službách poskytovaných JUDr. Jozefom Štefancom – Akadémia SBS (ďalej aj ako „poskytovateľ“), a to najmä pri:
 - kurzoch odbornej prípravy pre fyzické osoby na získanie preukazu odbornej spôsobilosti typu „S“ alebo „P“ podľa zákona č. 473/2005 Z. z.,
 - príprave na zbrojný preukaz,
 - kurzoch a aktivitách, ktoré predstavujú vzdelávanie dospelých podľa zákona č. 292/2024 Z. z., ak ide o fyzické osoby po ukončení povinnej školskej dochádzky,
 - iných vzdelávacích a poradenských aktivitách poskytovaných podnikateľom, pokiaľ zmluva alebo osobitný poriadok neurčí inak.
2. Reklamačný poriadok sa vzťahuje na:
 - **spotrebiteľov** (fyzické osoby – účastníkov kurzov, ktoré nekonajú v rámci svojej podnikateľskej činnosti),

- **objednávateľov – podnikateľov** (zamestnávateľia, bezpečnostné služby a pod.), pokiaľ nie je v zmluve dohodnutý odlišný reklamačný režim.
3. Reklamačný poriadok je dostupný na webovom sídle poskytovateľa (www.kurzsbbs.com) a v priestoroch akreditovaného školiaceho strediska, ktoré sídli v Prievidzi, na ul. Stavbárov 21 (sídliisko Žabník), na 1. poschodí administratívnej budovy firmy BVH.

Článok II

Vymedzenie pojmov

1. **Reklamácia** je uplatnenie práva účastníka kurzu alebo objednávateľa na odstránenie nedostatkov (vád) vzdelávacej služby, alebo na primeranú nápravu, ak služba nebola poskytnutá v súlade so zmluvou, programom kurzu, právnymi predpismi alebo bežnými štandardmi odbornej prípravy.
2. **Vada služby** je najmä:
- podstatné alebo opakované nedodržanie dohodnutého rozsahu alebo obsahu výučby,
 - nízka alebo neodborná úroveň vedenia kurzu,
 - podstatné organizačné nedostatky znemožňujúce riadne absolvovanie kurzu,
 - nesprávne administratívne úkony vo vzťahu k účastníkovi (chybné údaje v osvedčení, nesprávne zaevidovanie účasti a pod.),
 - nesúlad priebehu alebo organizácie odbornej prípravy s projektom odbornej prípravy, evidenciou osôb a priebehu odbornej prípravy a ďalšou dokumentáciou vedenou podľa zákona č. 473/2005 Z. z. a vyhlášky Ministerstva vnútra Slovenskej republiky č. 634/2005 Z. z., ak takýto nesúlad negatívne ovplyvňuje riadne absolvovanie odbornej prípravy účastníkom.
3. Za reklamáciu sa **nepovažuje** subjektívna nespokojnosť účastníka so samotným výsledkom skúšky, ak skúška prebehla riadne podľa skúšobného poriadku a právnych predpisov. V takom prípade má účastník práva podľa skúšobného poriadku (napr. preskúmanie, opakovanie skúšky), nie podľa tohto reklamačného poriadku.

Článok III

Miesto a spôsob uplatnenia reklamácie

1. Účastník alebo objednávateľ môže reklamáciu uplatniť ktorýmkoľvek z nasledovných spôsobov:
- **osobne** v priestoroch akreditovaného školiaceho strediska, ktoré sídli v Prievidzi, na ul. Stavbárov 21 (sídliisko Žabník), na 1. poschodí administratívnej budovy firmy BVH, a to počas dohodnutých otváracích hodín alebo počas konania kurzu,
 - **poštou** na adresu miesta podnikania,
 - **elektronicky** na e-mailovú adresu uvedenú na webovom sídle poskytovateľa (kontaktná adresa pre sťažnosti a reklamácie),

- prípadne prostredníctvom **kontaktného formulára** na webovej stránke, ak je k dispozícii.
2. Reklamáciu môže v mene účastníka uplatniť aj:
 - jeho zamestnávateľ (ak je objednávateľom kurzu),
 - iná ním písomne splnomocnená osoba.
 3. Poskytovateľ odporúča uplatniť reklamáciu písomne (poštou alebo e-mailom), aby bolo možné jednoznačne preukázať jej obsah, dátum uplatnenia a spôsob vybavenia.

Článok IV **Náležitosti reklamácie**

1. Reklamácia by mala obsahovať najmä:
 - identifikačné údaje osoby uplatňujúcej reklamáciu (meno a priezvisko / obchodné meno, adresa, kontaktné údaje),
 - označenie kurzu (typ S/P, príprava na zbrojný preukaz, termín konania, číslo zmluvy alebo prihlášky, ak je k dispozícii),
 - zrozumiteľný popis namietaného nedostatku (v čom vada služby spočíva, kedy a kde sa prejavila),
 - návrh požadovaného spôsobu vybavenia (napr. doplnenie výučby, presun do iného kurzu, primeraná zľava z ceny, vrátenie časti alebo celej zaplatenej sumy); návrhom poskytovateľ nie je viazaný a spôsob vybavenia reklamácie závisí od povahy a závažnosti vady po jej posúdení poskytovateľom,
 - podľa možnosti dôkazy preukazujúce reklamovaný nedostatok .
2. Ak reklamácia neobsahuje všetky potrebné údaje, poskytovateľ vyzve osobu, ktorá ju podala, aby ju v primeranej lehote doplnila; lehota na vybavenie reklamácie začína plynúť až odo dňa doplnenia potrebných údajov, ak bez nich nemožno reklamáciu posúdiť.

Článok V **Lehoty na uplatnenie a vybavenie reklamácie**

1. Reklamáciu je potrebné uplatniť **bez zbytočného odkladu** po zistení vady, najneskôr však:
 - pri vadách priebehu kurzu počas jeho trvania tak, aby poskytovateľ mal reálnu možnosť vykonať nápravu ešte v priebehu kurzu,
 - pri vadách administratívnych úkonov (osvedčenie, potvrdenia a pod.) a iných vadách najneskôr do 6 mesiacov od ich vystavenia.
2. Po prijatí reklamácie poskytovateľ:
 - posúdi reklamáciu a **určí spôsob vybavenia** ihneď, v zložitejších prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní od jej uplatnenia,
 - poskytne spotrebiteľovi písomné potvrdenie o vytknutí vady služby a o lehote, v ktorej vadu odstráni,

- reklamáciu spotrebiteľa **vybaví najneskôr do 30 dní** odo dňa jej riadneho uplatnenia; v prípade reklamácie objednávateľov – podnikateľov vybaví reklamáciu v primeranej lehote s ohľadom na povahu a charakter vady.
3. O vybavení reklamácie vydá poskytovateľ účastníkovi **písomné potvrdenie** (reklamačný protokol alebo e-mail), v ktorom uvedie:
- dátum uplatnenia reklamácie,
 - stručný obsah reklamácie,
 - spôsob a dátum vybavenia reklamácie,
 - prípadne odôvodnenie zamietnutia reklamácie.

Článok VI

Spôsoby vybavenia reklamácie

1. Ak sa reklamácia uzná za oprávnenú, poskytovateľ môže reklamáciu vybaviť najmä týmito spôsobmi:
- **odstránenie vady služby** – napríklad doplnením chýbajúcej výučby, zabezpečením náhradného lektora, poskytnutím prístupu k náhradnému termínu alebo konzultácii,
 - **poskytnutie zľavy z ceny kurzu** – primerane k rozsahu a povahe vady,
 - **opakovanie kurzu alebo jeho časti** bez ďalšej úhrady,
 - **vrátenie zaplatenej ceny alebo jej časti**, ak náprava nie je možná alebo by bola neprimerane nákladná, alebo ak vada služby je podstatná (napr. kurz neprebehne, prebehne len v zanedbateľnom rozsahu alebo v rozpore s právnymi predpismi).
2. Pri voľbe spôsobu vybavenia reklamácie sa prihliada na povahu vady, rozsah porušenia povinností a oprávnené záujmy účastníka.
3. Ak sa reklamácia posúdi ako neoprávnená, poskytovateľ účastníka písomne oboznámi s dôvodmi zamietnutia.

Článok VII

Osobitné ustanovenia k odbornej príprave podľa zákona o súkromnej bezpečnosti

1. Poskytovateľ je ako prevádzkovateľ odbornej prípravy povinný plniť povinnosti podľa zákona č. 473/2005 Z. z., vrátane vedenia:
- informácie o poskytovaní odbornej prípravy a poradenstva,
 - inšpekčnej knihy dozoru, do ktorej oprávnené orgány zapisujú výsledky dozoru.
2. Pri poskytovaní odbornej prípravy, ktorá vedie k preukázaniu odbornej alebo profesijnej spôsobilosti, poskytovateľ zohľadňuje aj úpravu ďalšieho vzdelávania a profesijných kvalifikácií podľa zákona č. 292/2024 Z. z. o vzdelávaní dospelých a súvisiacich predpisov, ak sa na daný typ prípravy vzťahujú.

3. Pri posudzovaní reklamácií týkajúcich sa priebehu odbornej prípravy podľa zákona č. 473/2005 Z. z. poskytovateľ vychádza najmä z evidencie osôb a priebehu odbornej prípravy a z ďalšej dokumentácie vedenej podľa tohto zákona a vyhlášky Ministerstva vnútra Slovenskej republiky č. 634/2005 Z. z., ktorá ustanovuje podrobnosti o vedení týchto evidencií a inšpekčnej knihy dozoru.
4. Účastník kurzu má právo:
 - upozorniť poskytovateľa na nedostatky v priebehu kurzu,
 - požadovať, aby boli nedostatky odstránené v súlade s týmto reklamačným poriadkom,
 - obrátiť sa aj na orgány dozoru ustanovené zákonom č. 473/2005 Z. z. (Ministerstvo vnútra SR, príslušné krajské riaditeľstvo Policajného zboru) v prípade podozrenia, že poskytovanie odbornej prípravy prebieha v rozpore s týmto zákonom.

Článok VIII

Alternatívne riešenie sporov a dohľad

1. Spotrebiteľ (účastník – fyzická osoba nekonajúca ako podnikateľ) má právo obrátiť sa so svojou sťažnosťou aj na:
 - Slovenskú obchodnú inšpekciu ako orgán dohľadu nad ochranou spotrebiteľa,
 - ďalšie orgány dohľadu podľa osobitných predpisov (napr. orgány dozoru v oblasti súkromnej bezpečnosti podľa zákona č. 473/2005 Z. z.).
2. Spotrebiteľ má právo podať poskytovateľovi žiadosť o nápravu, ak medzi spotrebiteľom a poskytovateľom vznikne spor z uplatnenia práv zo zodpovednosti za vady alebo ak sa spotrebiteľ domnieva, že poskytovateľ porušil iné práva spotrebiteľa. Spotrebiteľ má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov, ak poskytovateľ na žiadosť odpovedal zamietavo alebo na ňu neodpovedal do 30 dní odo dňa jej odoslania.
3. Subjektom alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov je Slovenská obchodná inšpekcia, Prievozská 32, P.O. Box 5, 820 07 Bratislava 27 (<http://www soi.sk/sk/Alternativne-riesenie-spotrebitejskych-sporov soi>) alebo príslušná oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedenom Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky (zoznam je dostupný na stránke <https://www.mhsr.sk/obchod/ochrana-spotrebiteľa/alternativne-riesenie-spotrebitejskych-sporov-1/zoznam-subjektov-alternativneho-riesenia-spotrebitejskych-sporov-1>). Účastník – spotrebiteľ je oprávnený si vybrať subjekt alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov, na ktorý sa obráti.
4. Alternatívne riešenie sporov môže využiť len spotrebiteľ (fyzická osoba, ktorá v súvislosti so spotrebiteľskou zmluvou, z nej vyplývajúcim záväzkom alebo pri obchodnej praktike nekoná v rámci svojej podnikateľskej činnosti alebo povolania), ktorý mal ku dňu uzavretia zmluvy alebo ak ide o zmluvu uzavretú na diaľku, ku dňu odoslania objednávky, bydlisko alebo miesto obvyklého pobytu v Slovenskej republike (vnútroštátny spor) alebo inom členskom štáte EÚ (cezhraničný spor). Alternatívne riešenie sporov sa týka len sporu medzi

spotrebiteľom a obchodníkom, vyplývajúceho zo spotrebiteľskej zmluvy alebo súvisiaceho so spotrebiteľskou zmluvou. Subjekt alternatívneho riešenia sporov môže návrh odmietnuť, ak vyčísliteľná hodnota sporu nepresahuje sumu 20 eur.

Článok IX **Záverečné ustanovenia**

1. Tento reklamačný poriadok je platný a účinný od 1.6.2026.
2. V otázkach, ktoré nie sú výslovne upravené týmto reklamačným poriadkom, sa postupuje podľa:
 - zákona č. 473/2005 Z. z. o poskytovaní služieb v oblasti súkromnej bezpečnosti a vykonávacích predpisov k nemu, najmä vyhlášky Ministerstva vnútra Slovenskej republiky č. 634/2005 Z. z.,
 - zákona č. 292/2024 Z. z. o vzdelávaní dospelých,
 - zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a vykonávacích predpisov,
 - Občianskeho zákonníka a ďalších príslušných právnych predpisov.
3. Poskytovateľ je oprávnený tento reklamačný poriadok jednostranne meniť a dopĺňať, a to najmä z dôvodu zmeny právnych predpisov alebo zmeny v poskytovaných službách.
4. Aktuálne znenie reklamačného poriadku je vždy zverejnené na webovom sídle poskytovateľa a dostupné v priestoroch akreditovaného školiaceho strediska v Prievidzi, na ul. Stavbárov 21.

V Prievidzi dňa 29.5.2026

JUDr. Jozef Štefanec – Akadémia SBS