

REKLAMAČNÝ PORIADOK

pre Kurzy odbornej prípravy SBS

Poskytovateľ: **ŽOS Bezpečnosť**, spol. s r. o.

Licencia na prevádzkovanie odbornej prípravy č.: KRPZ-TT-B-13-069/2010-LIC (POP 000090)

vydaná KR PZ v Trnave

Akreditácia odbornej prípravy MV SR č.: PPZ-B-1/2026-AKR vydaná MV SR



Článok I.

Úvodné ustanovenia

1. Tento Reklamačný poriadok upravuje podmienky, spôsob a postup pri uplatňovaní a vybavovaní reklamácií a sťažností účastníkov Kurzov odbornej prípravy na získanie preukazu odbornej spôsobilosti SBS poskytovaných spoločnosťou ŽOS Bezpečnosť, spol. s r.o. na základe Akreditácie udelenej MV SR.
2. Reklamačný poriadok je v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi SR, najmä so Zákonom č. 473/2005 Z. z. o poskytovaní služieb v oblasti súkromnej bezpečnosti, Zákonom č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a systémom zabezpečovania kvality vzdelávania.
3. Tento dokument je verejne prístupný na webovej stránke poskytovateľa www.zosbezpecnost.sk a v priestoroch školiaceho strediska.

Článok II.

Predmet reklamácie

1. Účastník vzdelávania má právo uplatniť reklamáciu v prípade, ak vzdelávacia služba nebola poskytnutá v súlade s deklarovaným rozsahom, učebným plánom alebo akreditovanými podmienkami.
2. **Predmetom reklamácie môže byť najmä:**
 - Nedodržanie schváleného rozsahu výučby (hodinovej dotácie) alebo obsahu učebného plánu.
 - Vedenie výučby osobou, ktorá nie je schválená MV SR ako lektor pre danú odbornú prípravu, ako aj neodborné vedenie kurzov či nekompetentnosť lektorského zboru.
 - Nevhodné alebo nedostatočné materiálno-technické zabezpečenie výučby.
 - Neoznámená zmena harmonogramu výučby zo strany poskytovateľa.
 - Administratívne pochybenia pri organizácii kurzu.
3. **Predmetom reklamácie nemôže byť:**
 - Výsledok samotnej skúšky odbornej spôsobilosti, nakoľko preskúšanie a jeho hodnotenie je plne v kompetencii odbornej komisie menovanej Ministerstvom vnútra SR.
 - Neúčast účastníka na výučbe z vlastných dôvodov.

Článok III.

Spôsob a lehoty podania reklamácie

1. Účastník je povinný uplatniť reklamáciu bez zbytočného odkladu, najneskôr do **14 kalendárnych dní** od ukončenia príslušného kurzu.

2. Reklamáciu je možné podať:

- Písomne poštou na adresu sídla poskytovateľa: ŽOS Bezpečnosť, spol. s r. o., Koniarekova 20/B, 917 21 Trnava.
- Elektronicky na e-mailovú adresu: riaditel@zosbezpecnost.sk
- Osobným doručením v sídle školiaceho strediska.

3. Reklamácia musí obsahovať:

- Meno, priezvisko a kontaktné údaje účastníka (adresa trvalého pobytu, telefónne číslo).
- Požadovaný spôsob doručenia výsledku reklamačného šetrenia (e-mailová adresa pre elektronické doručenie alebo poštová adresa pre písomné doručenie poštou).
- Termín konania kurzu SBS.
- Presný a vecný opis reklamovanej skutočnosti (v čom spočíva nedostatok).
- Návrh na spôsob vybavenia reklamácie.
- Dátum a podpis (pri písomnom podaní).

Článok IV.

Vybavenie reklamácie a lehoty

1. Poskytovateľ potvrdí prijatie reklamácie bezodkladne po jej doručení.
2. Poskytovateľ preskúma opodstatnenosť reklamácie na základe preverenia skutočností, konzultácie s lektormi, kontroly dochádzky a učebných záznamov.
3. Reklamácia bude vybavená najneskôr do **30 kalendárnych dní** odo dňa jej oficiálneho doručenia.
4. O výsledku vybavenia reklamácie bude účastník informovaný spôsobom, ktorý si zvolil v reklamacii (e-mailom alebo poštou). Ak účastník preferovaný spôsob doručenia neuvedie, odpoveď mu bude zaslaná rovnakou formou, akou bola reklamácia doručená (na e-mailovú adresu, z ktorej bola reklamácia odoslaná, resp. poštou na adresu trvalého pobytu).

Článok V.

Spôsoby riešenia opodstatnenej reklamácie

V prípade, že je reklamácia posúdená ako opodstatnená, poskytovateľ zabezpečí nápravu jedným z nasledujúcich spôsobov:

- Umožnením bezplatnej účasti v ďalšom termíne kompletného Kurzu SBS alebo len chýbajúcej / reklamovanej časti výučby.
- Odstránením zistených administratívnych alebo organizačných nedostatkov.
- Primeranou zľavou z ceny kurzu (pri samoplatcoch) alebo iným náhradným plnením po dohode.
- V prípade kurzov financovaných prostredníctvom Úradu práce (ÚPSVaR) poskytovateľ zabezpečí doplnenie výučby tak, aby boli v plnom rozsahu splnené podmienky Úradu práce, sociálnych vecí a rodiny SR.

Článok VI.

Postup pri nesúhlase s vybavením reklamácie

1. Alternatívne riešenie sporov (ARS):

- Ak účastník (spotrebiteľ) nie je spokojný so spôsobom, ktorým poskytovateľ vybavil jeho reklamáciu, alebo sa domnieva, že poskytovateľ porušil jeho práva, má právo obrátiť sa na poskytovateľa so žiadosťou o nápravu.
- Ak poskytovateľ na žiadosť o nápravu odpovie zamietavo, alebo na ňu neodpovie do 30 dní od jej odoslania, účastník má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu (ARS) príslušnému subjektu podľa Zákona č. 391/2015 Z. z.
- Subjektom pre alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov je Slovenská obchodná inšpekcia (SOI) alebo iná oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname subjektov ARS vedenom Ministerstvom hospodárstva SR a tiež príslušné orgány dohľadu.

Článok VII.

Záverečné ustanovenia

1. Poskytovateľ vedie evidenciu prijatých reklamácií, vrátane spôsobu ich vybavenia a prijatých nápravných opatrení pre účely neustáleho zvyšovania kvality vzdelávania.
2. Tento reklamačný poriadok nadobúda platnosť a účinnosť dňom jeho zverejnenia na webovej stránke poskytovateľa www.zosbezpecnost.sk

ŽOS Bezpečnosť, spol. s r. o.

Koniarekova 20/B, 917 21 Trnava

IČO: 36 237 922

Schválil: JUDr. Milan Puškáš, konateľ spoločnosti

V Trnave dňa 25.08.2026