

REKLAMAČNÝ PORIADOK

1. Úvodné ustanovenia

Tento reklamačný poriadok upravuje podmienky a spôsob uplatňovania reklamácií a sťažností týkajúcich sa vzdelávacích služieb poskytovaných spoločnosťou:

SANA TERRA, s. r. o.

Na Rovni 1277/2, 960 01 Zvolen

(ďalej len „poskytovateľ vzdelávania“).

Vzdelávacie služby sú poskytované formou odborných kurzov, školení, praktického výcviku a ďalších vzdelávacích aktivít zameraných najmä na lesníctvo, arboristiku, obsluhu technických zariadení, bezpečnosť práce a súvisiace odborné činnosti.

2. Predmet reklamácie

Účastník vzdelávania má právo uplatniť reklamáciu alebo sťažnosť najmä na:

- kvalitu a odbornú úroveň vzdelávacieho programu,
- priebeh a organizáciu vzdelávania,
- prístup a činnosť lektora,
- materiálne, technické alebo priestorové zabezpečenie vzdelávania,
- nesúlad medzi zverejneným opisom vzdelávacieho programu a jeho skutočným priebehom,
- porušenie práv účastníka vzdelávania počas realizácie vzdelávacieho programu.

3. Spôsob uplatnenia reklamácie

Reklamáciu alebo sťažnosť je možné uplatniť:

- písomne elektronickou poštou,
- písomne poštou,
- osobne u poskytovateľa vzdelávania.

Reklamácia alebo sťažnosť by mala obsahovať:

- meno a priezvisko účastníka,
- kontaktné údaje,
- názov vzdelávacieho programu,
- dátum konania vzdelávania,
- opis zisteného nedostatku,
- prípadné návrhy na riešenie.

4. Lehota na podanie reklamácie

Reklamáciu alebo sťažnosť je potrebné podať bez zbytočného odkladu po zistení nedostatku, najneskôr do 30 dní odo dňa ukončenia vzdelávacieho programu alebo odo dňa, keď sa účastník o nedostatku dozvedel.

5. Spôsob vybavenia reklamácie

Poskytovateľ vzdelávania preskúma každú prijatú reklamáciu alebo sťažnosť a vybaví ju najneskôr do 30 dní od jej doručenia.

Reklamácia môže byť vybavená najmä:

- odstránením zisteného nedostatku,
- poskytnutím náhradného termínu vzdelávania,
- opakovaním časti vzdelávacieho programu,
- poskytnutím primeranej zľavy z ceny vzdelávacieho programu,
- vzájomnou dohodou medzi účastníkom a poskytovateľom,
- zamietnutím reklamácie s uvedením dôvodov.

O výsledku vybavenia reklamácie alebo sťažnosti bude účastník informovaný rovnakou formou, akou bola reklamácia podaná, pokiaľ sa strany nedohodnú inak.

6. Prípady, na ktoré sa reklamácia nevzťahuje

Reklamáciu nie je možné uznať najmä v prípadoch:

- ak účastník nedodržiaval pokyny lektora alebo bezpečnostné pravidlá,
- ak vzniknutý problém spôsobil účastník vlastným konaním,
- ak ide výlučne o subjektívnu nespokojnosť bez preukázateľného nedostatku na strane poskytovateľa,
- ak účastník nesplnil podmienky úspešného ukončenia vzdelávania stanovené vzdelávacím programom.

7. Evidencia reklamácií a sťažností

Poskytovateľ vedie evidenciu prijatých reklamácií a sťažností vrátane spôsobu ich vybavenia.

Zistené nedostatky a podnety sú pravidelne vyhodnocované a využívané na zlepšovanie kvality vzdelávacích programov, organizácie vzdelávania a poskytovaných služieb.

8. Záverečné ustanovenia

Tento reklamačný poriadok je verejne prístupný na webovom sídle poskytovateľa vzdelávania.

Reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňom jeho zverejnenia.

Vo Zvolene dňa 1.6.2026

Ing. Ľuboš Augustín, konateľ