

REKLAMAČNÝ PORIADOK EDU-HELP n.o.

Edu-Help n.o., ako poskytovateľ vzdelávacích služieb, vydáva tento reklamačný poriadok s cieľom upraviť podmienky a postup pri uplatňovaní práv účastníkov vzdelávania v prípade, ak poskytnutá služba nezodpovedá dohodnutému rozsahu, kvalite alebo podmienkam uvedeným v zmluve, objednávke, prihláške alebo v zverejnených informáciách poskytovateľa.

Tento reklamačný poriadok sa riadi príslušnými ustanoveniami zákona č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov a ustanoveniami zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a zmene a doplnení niektorých zákonov v platnom znení, pokiaľ ide o zodpovednosť za vady poskytovaných služieb.

Predmetom reklamácie môžu byť vzdelávacie služby poskytované organizáciou Edu-Help n. o., najmä akreditované a neakreditované vzdelávacie programy, odborné kurzy, semináre, školenia, rekvalifikačné programy, odborné konzultácie a ďalšie služby súvisiace so vzdelávaním.

Reklamovať možno najmä nedodržanie rozsahu alebo obsahu vzdelávania, závažné organizačné nedostatky, neposkytnutie objednanej služby, nesprávne vystavené doklady alebo iné preukázateľné nedostatky pri poskytovaní služby.

Účastník vzdelávania je oprávnený uplatniť reklamáciu bez zbytočného odkladu po zistení skutočností zakladajúcich dôvod reklamácie. Reklamácia sa podáva písomnou formou, a to prostredníctvom poštovej zásielky, elektronickej pošty alebo osobným doručením do sídla organizácie (Ul. Mateja Bela 1730/12, Komárno). Reklamácia musí obsahovať identifikačné údaje účastníka vzdelávania, označenie kurzu alebo vzdelávacej aktivity, presný opis reklamovaných skutočností, dátum ich zistenia a návrh spôsobu vybavenia reklamácie, ktorého sa účastník domáha. Na preukázanie opodstatnenosti reklamácie sa odporúča k reklamácií priložiť relevantné doklady, najmä potvrdenie o účasti na vzdelávaní, doklad o úhrade ceny služby alebo iné dokumenty preukazujúce tvrdené skutočnosti.

Po prijatí reklamácie Edu-Help n.o. bezodkladne potvrdí jej prijatie a začne proces jej prešetrovania a posúdenia. Poskytovateľ vzdelávania je oprávnený vyžiadať si od účastníka doplňujúce informácie, vysvetlenia alebo podklady potrebné na riadne, objektívne a úplne posúdenie reklamácie. V rámci vybavovania reklamácie je Edu – help n.o. oprávnená preveriť všetky skutočnosti súvisiace s predmetom reklamácie, najmä priebeh vzdelávacej aktivity, vyjadrenia lektorov a ďalších zúčastnených osôb, prezenčné listiny, študijnú a administratívnu dokumentáciu, záznamy o účasti, ako aj ďalšie relevantné podklady potrebné na zistenie skutkového stavu a prijatie rozhodnutia o reklamáci.

Reklamácia sa považuje za dôvodnú najmä v prípade, ak sa preukáže, že vzdelávacia služba nebola poskytnutá v dohodnutom rozsahu, kvalite prípadne podmienok deklarovaných poskytovateľom, najmä ak nebol dodržaný stanovený časový rozsah kurzu alebo vzdelávacej aktivity, prípadne došlo k iným podstatným nedostatkom pri poskytovaní vzdelávania. Za dôvodnú reklamáciu možno považovať aj v prípade, ak zistené nedostatky mohli objektívne ovplyvniť priebeh vzdelávania.

V prípade, ak bude reklamácia po jej prešetroaní vyhodnotená ako dôvodná, Edu – Help n.o. prijme primerané opatrenia na odstránenie zisteného nedostatku a zabezpečí účastníkovi primeranú nápravu zodpovedajúcu povahe a rozsahu porušenia.

Za formu nápravy sa môže považovať bezplatné doplnenie alebo opätovné poskytnutie príslušnej časti vzdelávacej služby, umožnenie účasti na náhradnom termíne vzdelávania, poskytnutie dodatočných študijných materiálov, poskytnutie primeranej zľavy z ceny vzdelávacej služby alebo, v odôvodnených prípadoch, vrátane celej alebo pomernej časti uhradenej ceny.

O spôsobe vybavenia reklamácie a o rozsahu poskytnutej nápravy rozhoduje Edu- Help n.o. na základe výsledkov prešetrovania reklamácie, pričom prihliada najmä na povahu, závažnosť rozsah zistených nedostatkov, ako aj na ich vplyv na kvalitu a účel poskytovanej vzdelávacej služby.

Za dôvod reklamácie sa nepovažujú subjektívne očakávania účastníka, ktoré neboli súčasťou zverejnených podmienok, cieľov, rozsahu alebo obsahu vzdelávacieho programu. Reklamáciu nemožno úspešne uplatniť ani vo vzťahu k

skutočnosti, ktoré vznikli v dôsledku neposkytnutia súčinnosti zo strany účastníka, jeho neúčasti na vyučovaní, nedostatočnej prípravy alebo porušenia pravidiel vzdelávacieho programu.

Edu – Help n.o. vybaví reklamáciu bez zbytočného odkladu, najneskôr do 30 dní odo dňa jej uplatnenia, pokiaľ všeobecne záväzný právny predpis neustanovuje inak vzhľadom na povahu reklamácie a potrebu nevyžaduje jej vybavenie dlhší čas. V takomto prípade poskytovateľ bezodkladne informuje účastníka o dôvodoch predĺženia reklamačného procesu.

Ak účastník nesúhlasí so spôsobom vybavenia reklamácie alebo sa domnieva, že boli porušené jeho práva, môže sa obrátiť prostredníctvom právnych prostriedkov v súlade s právnymi predpismi.

Tento reklamačný poriadok nadobúda platnosť dňom jeho schválenia štatutárnym orgánom Edu-Help n.o., pokiaľ v rozhodnutí o jeho schválení nie je určený neskorší dátum účinnosti. Reklamačný poriadok je zverejnený na webovom sídle organizácie a súčasne je k dispozícii na nahliadnutie v sídle organizácie.

Právne vzťahy výslovne neupravené týmto reklamačným poriadkom sa spravujú príslušnými ustanoveniami všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky.

V Komárne, 1.6.2026



Ing. Mgr. Zita Adamová
riaditeľka Edu-Help n.o.