

Reklamačný poriadok

Národná akadémia pre kybernetickú a informačnú bezpečnosť, s.r.o.

Klincová 37 821 08 Bratislava

IČO: 55737790

DIČ: 2122090047

1. Všeobecné ustanovenia

1.1 Tento reklamačný poriadok upravuje podmienky a postupy pri uplatňovaní reklamácií na vzdelávacie služby (napr. kurzy, školenia, workshopy) poskytované našou firmou (ďalej len „Poskytovateľ“).

1.2 Reklamačný poriadok sa riadi platnou legislatívou Slovenskej republiky, najmä zákonom č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov a Občianskym zákonníkom (zákon č. 40/1964 Zb. v znení neskorších predpisov), predovšetkým § 619 – 627 týkajúcimi sa zodpovednosti za vady služieb.

2. Predmet reklamácie

2.1 Klient môže podať reklamáciu, ak poskytnutá vzdelávacia služba:

- nebola realizovaná v dohodnutom rozsahu alebo kvalite,
- nebola realizovaná v dohodnutom termíne bez náhradného riešenia,
- nezodpovedá zmluvne dohodnutým podmienkam (napr. obsah kurzu, lektor, technické vybavenie).

2.2 Reklamácie sa nevzťahujú na subjektívne hodnotenia (napr. osobná nespokojnosť s obsahom, ak bol v súlade so zmluvou) alebo na okolnosti mimo kontroly Poskytovateľa (napr. technické problémy klienta).

3. Postup pri uplatnení reklamácie

3.1 Reklamáciu je potrebné podať písomne do 30 dní od akceptovania termínu poskytnutia vzdelávacej služby poskytovateľom:

- e-mailom na info@nakib.sk,
- alebo poštou na adresu sídla Poskytovateľa.

3.2 Reklamácia musí obsahovať:

- Meno, priezvisko a kontaktné údaje klienta (adresa, telefón, e-mail),
- Názov služby, číslo objednávky a dátum realizácie,
- Popis a dôvod reklamácie,
- Prípadné dôkazy (napr. screenshoty, e-maily, potvrdenky).

3.3 Poskytovateľ potvrdí prijatie reklamácie do 3 pracovných dní a vybaví ju do 30 kalendárnych dní od doručenia. V zložitých prípadoch môže byť lehota predĺžená, o čom bude klient vopred informovaný.

4. Vybavenie reklamácie

4.1 Ak je reklamácia oprávnená, Poskytovateľ ponúkne:

- Náhradnú službu v rovnakej hodnote,

- Zľavu alebo vrátenie pomernej časti ceny,
- Plné vrátenie ceny, ak služba nebola poskytnutá.

4.2 Klient má právo odmietnuť navrhnuté riešenie a dohodnúť sa na inom. Ak sa nedohodnú, klient sa môže obrátiť na Slovenskú obchodnú inšpekciu (SOI) alebo súd.

5. Záverečné ustanovenia

5.1 Tento reklamačný poriadok nadobúda platnosť dňom jeho zverejnenia na webovej stránke firmy [uvedte web] a je dostupný pre všetkých klientov.

5.2 Firma si vyhradzuje právo na zmeny poriadku, o ktorých bude informovať na webe. Zmeny sa nevzťahujú na už podané reklamácie.

Dátum platnosti: 1.1.2025