

**GAMA Group, s.r.o., súkromná bezpečnostná služba,
Požiarnická 1926/5, Levice**

REKLAMAČNÝ PORIADOK

**pre účastníkov odbornej prípravy, pre zamestnancov
a lektorov súkromnej bezpečnostnej služby**

2026

REKLAMAČNÝ PORIADOK

Článok I.

Úvodné ustanovenia

1. Tento reklamačný poriadok upravuje spôsob podávania, evidencie a vybavovania reklamácií účastníkov odbornej prípravy na skúšku odbornej spôsobilosti typu S a typu P (ďalej len „účastníci kurzu“) vykonávaných prevádzkovateľom súkromnej bezpečnostnej služby podľa udelenej akreditácie Ministerstvom vnútra Slovenskej republiky, Prezidiom Policajného zboru, úradom súkromných bezpečnostných služieb.
2. Reklamačný poriadok je záväzný pre všetkých zamestnancov, lektorov a účastníkov kurzov.
3. Cieľom reklamačného poriadku je zabezpečiť transparentné, objektívne a včasné riešenie reklamácií a neustále zvyšovanie kvality pri poskytovaní odbornej prípravy.

Článok II.

Predmet reklamácie

Reklamáciu možno uplatniť najmä na:

- kvalitu poskytovanej odbornej prípravy,
- organizáciu a priebeh kurzu,
- odbornú úroveň lektora,
- materiálo-technické zabezpečenie výučby,
- administratívne pochybenia pri organizovaní kurzu,
- iné skutočnosti, ktoré mohli negatívne ovplyvniť priebeh alebo výsledok vzdelávania.

Reklamáciu nemožno uplatniť na výsledok záverečného preskúšania, ak bolo vykonané v súlade s platnými právnymi predpismi a schválenou metodikou.

Článok III.

Podanie reklamácie

1. Reklamáciu môže podať účastník kurzu písomne na adrese sídla spoločnosti Požiarnická 1926/5, Levice 934 01, elektronickou poštou info@gamagroup.sk alebo osobne v sídle spoločnosti.
2. Reklamácia musí obsahovať:
 - meno a priezvisko účastníka,
 - názov kurzu,
 - dátum konania kurzu,
 - opis reklamovaných skutočností,
 - dátum a podpis (pri písomnom podaní).
3. Reklamáciu je potrebné podať najneskôr do 14 kalendárnych dní od ukončenia kurzu.

Článok IV.

Evidencia a vybavenie reklamácie

1. Každá reklamácia sa zaeviduje do evidencie reklamácií.
2. Za vybavenie reklamácie zodpovedá štatutárny zástupca alebo ním poverená osoba.
3. Reklamácia bude vybavená bez zbytočného odkladu, najneskôr do 30 kalendárnych dní od jej doručenia.
4. O výsledku reklamácie bude účastník informovaný písomne alebo elektronicky.

Článok V.

Spôsob vybavenia reklamácie

V prípade oprávnenej reklamácie môže poskytovateľ:

- odstrániť zistené nedostatky,
- umožniť bezplatné opakovanie časti výučby,
- poskytnúť primeranú zľavu z ceny kurzu,
- umožniť účasť na náhradnom termíne,
- v odôvodnených prípadoch vrátiť časť alebo celú úhradu za kurz.

Ak sa reklamácia preukáže ako neoprávnená, poskytovateľ svoje rozhodnutie písomne odôvodní.

Článok VI.

Práva a povinnosti účastníka kurzu

Účastník je povinný:

- dodržiavať organizačné pokyny,
- riadne sa zúčastňovať prednášok odbornej prípravy,
- oznámiť zistené nedostatky bez zbytočného odkladu,
- poskytovať pravdivé informácie potrebné na vybavenie reklamácie.

Článok VII.

Záverečné ustanovenia

1. Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňom jeho schválenia štatutárnym zástupcom spoločnosti.
2. Reklamačný poriadok je dostupný v priestoroch školiaceho strediska a na webovej stránke prevádzkovateľa.
3. Otázky neupravené týmto reklamačným poriadkom sa riadia všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky.

V Leviciach dňa 01.01.2026