

## **Reklamačný poriadok zväračskej školy číslo 010, ZVAREX, s.r.o.**

### **1. Všeobecné ustanovenia**

Tento reklamačný poriadok upravuje podmienky a spôsob uplatnenia reklamácie na služby poskytované spoločnosťou **ZVAREX s.r.o.**, so sídlom v Dubnici nad Váhom (ďalej len „poskytovateľ“). Týka sa najmä:

- Základných kurzov zvärania (**STN 05 0705**).
- Certifikačných skúšok zväračov (**STN EN ISO 9606-1**).
- Certifikácie tvrdého spájkovania (**STN EN ISO 13585**).
- Certifikácie zvärania betonárskych ocelí (**STN EN ISO 17660**).
- Certifikácie zvärania pod vodou (**ISO 15618**).
- Certifikácie operátorov (**STN EN ISO 14732**).
- Certifikácia zväranie plynovodov (**STN EN ISO 12732**).
- Periodických preskúšaní z bezpečnosti práce (**STN 05 0610, STN 05 0630, STN 05 0640**).

### **2. Zodpovednosť za vady**

Poskytovateľ zodpovedá za to, že výučba, praktický výcvik a skúšky prebiehajú v súlade s platnými normami, smernicami, schválenou pedagogickou dokumentáciou a v dohodnutom rozsahu.

### **3. Lehota na uplatnenie reklamácie**

- **Vady poskytnutej služby** (napr. nedodržanie počtu hodín, nekvalitný materiál, neprofesionálny prístup) je zákazník povinný reklamovať **ihneď** po ich zistení, najneskôr však do konca trvania kurzu.
- **Vady písomných dokladov** (chyby v certifikátoch, zväračských preukazoch) je potrebné nahlásiť do **14 dní** od ich prevzatia.

### **4. Spôsob uplatnenia reklamácie**

Zákazník môže reklamáciu uplatniť:

- **Osobne** v prevádzke zväračskej školy v Dubnici nad Váhom : Dukelská štvrť 1403, 018 41
- **Písomne** na adresu sídla spoločnosti: ZVAREX s.r.o., Dukelská štvrť 1403, 018 41 Dubnica nad Váhom
- **Elektronicky** na e-mailovú adresu poskytovateľa: kurzy@zvarex.eu

Reklamácia musí obsahovať popis závady, identifikačné údaje zákazníka a kópiu potvrdenia o zaplatení/absolvovaní kurzu.

## **5. Vybavenie reklamácie**

Poskytovateľ rozhodne o reklamacii ihneď, v zložitých prípadoch do 3 pracovných dní.

Celkové vybavenie nesmie trvať dlhšie ako **30 dní**.

V prípade opodstatnenej reklamácie má zákazník nárok na:

- Bezplatné odstránenie vady (napr. oprava chybného certifikátu).
- Náhradné poskytnutie služby (napr. bezplatné opakovanie časti výcviku).
- Primeranú zľavu z ceny kurzu.
- Vrátanie peňazí (ak vada znemožnila riadne ukončenie kurzu vinou poskytovateľa).

## **6. Výluky z reklamácie**

Reklamáciu nie je možné uznať, ak:

- Uchádzač neuspel teoretickej alebo praktickej skúške z dôvodu nedostatočných vedomostí alebo zručností.
- Uchádzač porušil podmienky bezpečnosti práce (STN 05 0610, STN 05 0630, STN 05 0640) a bol z kurzu vylúčený.
- Vady boli spôsobené neúčastou uchádzača na výučbe.
- Nedodržel dochádzku v rozsahu normy STN 05 0705 ,kde je max. 20% ospravedlnená neúčasť na kurze

## **7. Alternatívne riešenie sporov**

Zákazník (spotrebiteľ) má právo obrátiť sa na poskytovateľa so žiadosťou o nápravu, ak nebol spokojný so spôsobom vybavenia reklamácie. Ak poskytovateľ odpovie zamietavo, spotrebiteľ môže podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu (ARS) na Slovenskú obchodnú inšpekciu (SOI).

---

V Dubnici nad Váhom, dňa 09.06.2026