

Reklamačný poriadok a pravidlá prijímania účastníkov

Vzdelávacia inštitúcia Cortina, s.r.o.

Dokument upravuje transparentné podmienky uplatnenia reklamácie vzdelávacej služby a prijímania do vzdelávacích programov spoločnosti Cortina, s.r.o. Je určený účastníkom, záujemcom, objednávateľom, lektorom a osobám zabezpečujúcim organizáciu vzdelávania.

Identifikačný údaj	Hodnota
Organizácia	Cortina, s.r.o.
Sídlo	Jedľová 3, 960 01 Zvolen
IČO	44 053 029
Pracovisko	Hrádocká 18, 962 21 Lieskovec
Označenie dokumentu	SKV 03
Verzia	1.0
Dátum vydania	01.09. 2026
Účinnosť od	01.09. 2026
Vypracovala	PhDr., Mgr. Elena Mašlonková, MBA – Zodpovedná osoba za kvalitu
Schválil	Mgr. Alena Kováčová – konateľka spoločnosti
E-mail	vzdelavaniezv@gmail.com
Telefón	+421 908 962 781

Právne a interné východiská

- zákon č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa v platnom znení
- Občiansky zákonník a ďalšie všeobecne záväzné predpisy podľa povahy zmluvného vzťahu
- zákon č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov v platnom znení
- zákon č. 292/2024 Z. z. o vzdelávaní dospelých v platnom znení
- Smernica kvality vzdelávacej inštitúcie Cortina, s.r.o. SKV 01
- aktuálny opis, cenové a organizačné podmienky konkrétneho programu

Ak je objednávateľom právnická osoba alebo fyzická osoba konajúca v súvislosti so svojou podnikateľskou činnosťou, spotrebiteľské ustanovenia sa použijú iba v rozsahu, v akom to vyplýva zo zákona alebo zo zmluvy.

Časť A Reklamačný poriadok

1 Predmet reklamácie

1. Účastník alebo objednávateľ môže reklamovať preukázateľný nesúlad poskytnutej vzdelávacej služby s dohodnutými alebo zverejnenými podmienkami, schváleným programom, zmluvou alebo záväzným právnym predpisom.
2. Predmetom reklamácie môže byť najmä nedodržaný rozsah programu, podstatná odchýlka od obsahu, nevyhovujúce organizačné alebo technické podmienky, neposkytnutie dohodnutej služby, nesprávne vyúčtovanie alebo nesprávne vystavený doklad.
3. Nespokojnosť s výsledkom skúšky sa rieši postupom na preskúmanie hodnotenia, ak účastník namieta nedodržanie vopred oznámených kritérií, chybu alebo nerovnaké zaobchádzanie. Samotné nesplnenie kritérií nie je vadou služby.
4. Názor na obsah, podnet na zlepšenie alebo bežná organizačná otázka sa môže vybaviť ako podnet; tým nie je dotknuté právo osoby výslovne uplatniť reklamáciu.

2 Uplatnenie reklamácie

1. Reklamáciu možno podať e-mailom na vzdelavaniezv@gmail.com, poštou na adresu sídla alebo osobne poverenej osobe. Cortina, s.r.o. neodmietne reklamáciu iba preto, že podávateľ nepoužil pripravený formulár.
2. Reklamácia má podľa možnosti obsahovať meno a kontakt podávateľa, názov a termín programu, opis vady, dátum zistenia, požadovaný spôsob nápravy a dostupné doklady. Anonymný podnet sa preverí v rozsahu, v akom je to možné, nemožno však oznámiť výsledok neznámemu podávateľovi.
3. Reklamáciu treba uplatniť bez zbytočného odkladu po zistení vady. Uplatnenie reklamácie nesmie viesť k znevýhodneniu účastníka.

3 Prijatie a evidencia

1. Cortina, s.r.o. bezodkladne potvrdí prijatie reklamácie na trvanlivom médiu, ak bola doručená elektronicky alebo písomne. Reklamácií prideli evidenčné číslo.
2. Záznam obsahuje dátum prijatia, podávateľa, program, predmet, zodpovednú osobu, preverenie, rozhodnutie, opatrenie a dátum uzavretia. Osobné údaje sú prístupné iba oprávneným osobám.

4 Preverenie a rozhodnutie

1. Reklamáciu posudzuje poverená osoba, ktorá si vyžiada záznamy, vyjadrenie lektora alebo garanta a ďalšie potrebné podklady. Ak sa reklamácia týka konania tejto osoby, vedenie určí inú primerane nestrannú osobu.
2. Cortina, s.r.o. vybaví reklamáciu bez zbytočného odkladu. Cieľová interná lehota je najneskôr 30 kalendárnych dní od riadneho uplatnenia, ak záväzný právny predpis alebo povaha prípadu nevyžaduje inú lehotu. Ak objektívne nemožno vec uzavrieť, podávateľ dostane informáciu o dôvode a predpokladanom termíne.
3. Výsledok sa oznámi písomne alebo e-mailom. Oznámenie obsahuje výsledok preverenia, odôvodnenie, spôsob nápravy alebo dôvod zamietnutia a informáciu o ďalšom postupe.

5 Možné spôsoby nápravy

- doplnenie chýbajúcej časti výučby alebo náhradný termín
- oprava dokumentu, záznamu alebo vyúčtovania
- primeraná zľava z ceny
- vrátenie primeranej časti ceny alebo celej ceny, ak služba nebola poskytnutá a nemožno ju napraviť
- opakované overenie alebo nové nestranné posúdenie výsledku
- organizačné, nápravné alebo zlepšovacie opatrenie

Konkrétny spôsob nápravy sa určí podľa povahy a závažnosti vady, možnosti jej odstránenia, rozsahu už poskytnutej služby a práv podávateľa.

6 Preskúvanie hodnotenia

1. Námietku proti výsledku hodnotenia podá účastník spravidla do 5 pracovných dní od oznámenia výsledku. Uvedie konkrétny dôvod a požadovaný spôsob preskúmania.
2. Preskúvanie vykoná osoba alebo komisia, ktorá nebola jediným pôvodným hodnotiteľom, ak to personálne podmienky umožňujú. Môže skontrolovať zadanie, kritériá, bodovanie, protokol a priebeh skúšky.
3. Preskúvanie môže potvrdiť výsledok, opraviť preukázanú chybu alebo určiť nové overenie. Výsledok sa zaznamená a oznámi účastníkovi.

7 Odhlásenie a odstúpenie od zmluvy

1. Odhlásenie z programu z osobných dôvodov nie je reklamáciou. Storno a náhradnícke podmienky musia byť oznámené pred prihlásením a môžu sa pri jednotlivých programoch líšiť.
2. Spotrebiteľ, ktorý uzatvoril zmluvu na diaľku alebo mimo prevádzkových priestorov, má právo odstúpiť v zákonnej lehote, spravidla 14 dní, ak zákon neustanovuje výnimku. Poučenie a vzorový formulár sa mu poskytnú pred uzavretím zmluvy.
3. Ak spotrebiteľ výslovne požiada o začatie služby pred uplynutím lehoty na odstúpenie, pri odstúpení môže byť povinný uhradiť cenu za skutočne poskytnuté plnenie. Po úplnom poskytnutí služby môže právo na odstúpenie zaniknúť, ak boli splnené zákonné podmienky vrátane predchádzajúceho výslovného súhlasu a poučenia.

8 Alternatívne riešenie sporu

Ak spotrebiteľ nie je spokojný so spôsobom vybavenia alebo sa domnieva, že boli porušené jeho práva, môže požiadať Cortina, s.r.o. o nápravu. Ak Cortina, s.r.o. žiadosť zamietne alebo na ňu neodpovie v zákonnej lehote, spotrebiteľ môže podať návrh subjektu alternatívneho riešenia sporov podľa zákona č. 391/2015 Z. z. Príslušnosť subjektu sa určí podľa predmetu sporu; informácie poskytuje Slovenská obchodná inšpekcia.

Časť B Pravidlá prijímania účastníkov

1 Zásady prijímania

1. Prijímanie je transparentné, spravodlivé, založené na vopred zverejnených požiadavkách a rešpektuje rovnaké príležitosti. Rozhodnutie nesmie byť diskriminačné.
2. Cortina, s.r.o. pred prihlásením zverejní alebo poskytne názov programu, cieľ, profil absolventa, výstupy, rozsah, formu, miesto, termín, maximálnu kapacitu, cenu a platbu, vstupné požiadavky, lektora, hodnotenie, podmienky ukončenia a vydávaný doklad.
5. Podmienky konkrétneho programu majú prednosť pred všeobecnými pravidlami, ak sú prísnejšie z odborných, bezpečnostných, akreditačných alebo právnych dôvodov a boli oznámené vopred.

2 Prihláška

1. Záujemca sa prihlasuje formulárom, e-mailom alebo spôsobom uvedeným pri programe. Prihláška obsahuje iba údaje potrebné na posúdenie podmienok, uzatvorenie zmluvy a organizáciu vzdelávania.
2. Odoslanie prihlášky samo osebe nemusí znamenať prijatie. Zaradenie je potvrdené až písomným alebo elektronickým potvrdením Cortina, s.r.o., prípadne uzatvorením zmluvy alebo splnením oznámených platobných podmienok.

3 Vstupné požiadavky

1. Vstupné požiadavky sa určujú v opise programu. Môžu zahŕňať vek, vzdelanie, prax, zdravotnú spôsobilosť, predchádzajúce vedomosti alebo zákonom požadované oprávnenie.
2. Cortina, s.r.o. môže vyžiadať doklad len v rozsahu potrebnom na overenie požiadavky. Ak doklad nie je úplný, záujemca dostane primeranú možnosť doplnenia, pokiaľ to umožňuje termín programu.
3. Pri programe bez osobitných vstupných požiadaviek sa posudzuje najmä vhodnosť programu pre deklarovaný cieľ záujemcu a dostupná kapacita.

4 Posúdenie a poradie uchádzačov

1. Koordinátor skontroluje úplnosť prihlášky a splnenie vstupných požiadaviek; pri odbornej otázke si vyžiada stanovisko odborného garanta.
2. Ak počet spôsobilých záujemcov neprekročí kapacitu, prijímú sa všetci, ktorí splnili podmienky. Pri vyššom záujme sa použijú vopred oznámené objektívne kritériá, spravidla poradie úplných prihlášok a úhrad, prípadne požiadavky objednávateľa alebo výsledok vstupného posúdenia.
3. Neúspešnému záujemcovi Cortina, s.r.o. oznámi neprijatie alebo zaradenie medzi náhradníkov. Na požiadanie poskytne stručný dôvod, ak tomu nebráni ochrana údajov iných osôb.

5 Špecifické potreby a rovnaké príležitosti

1. Zájemca môže oznámiť potrebu primeraného podporného opatrenia. Cortina, s.r.o. posúdi možnosť úpravy organizácie, materiálov, komunikácie alebo hodnotenia tak, aby zostali zachované vzdelávacie výstupy, bezpečnosť a spravodlivosť.
2. Ak požadované opatrenie nemožno primerane zabezpečiť alebo by bolo v rozpore s bezpečnostnými či odbornými požiadavkami, Cortina, s.r.o. vysvetlí dôvod a podľa možností navrhne alternatívu.

6 Uznávanie predchádzajúceho vzdelávania

1. Ak to program a právne podmienky umožňujú, záujemca môže požiadať o uznanie preukázaných vedomostí, zručností alebo kompetencií. Predloží doklad alebo sa podrobí primeranému overeniu.
2. uznaní rozhodne odborný garant alebo určená osoba podľa požiadaviek programu. Uznanie nesmie obísť povinný rozsah, bezpečnostné požiadavky alebo podmienky akreditovaného programu.

7 Cena platba a vznik účasti

1. Cena, spôsob platby, splatnosť, storno podmienky a podmienky vrátenia platby sa oznámia pred záväzným prihlásením. Ak program hradí zamestnávateľ alebo verejný projekt, uplatnia sa aj podmienky objednávky alebo projektu.
2. Nezaplatenie ceny v stanovenej lehote môže viesť k nezaradeniu, ak nebola dohodnutá iná forma úhrady. Cortina, s.r.o. o tom zájemcu informuje.

8 Zrušenie alebo zmena programu

1. Cortina, s.r.o. môže program neotvoriť najmä pre nedostatočný počet účastníkov, nedostupnosť lektora, bezpečnostné dôvody alebo inú závažnú prekážku. Oznámi náhradný termín alebo vráti prijatú platbu za neuskutočnenú službu, ak sa strany nedohodnú inak.
2. Zmena harmonogramu nesmie znížiť rozsah ani znemožniť dosiahnutie výstupov. Podstatná zmena sa účastníkov oznámi bezodkladne spolu s možnosťami ďalšieho postupu.

9 Ochrana údajov a dokumentácia

1. Osobné údaje sa spracúvajú v nevyhnutnom rozsahu na príslušnom právnom základe. Prístup majú len oprávnené osoby a dokumentácia sa uchováva podľa interných a zákonných lehôt.
2. O prijatí, neprijatí, uznaní predchádzajúceho vzdelávania a poskytnutých podporných opatreniach sa vedie primeraný záznam.

Časť C Text určený na webové sídlo

Prijímanie do programov

Do programu zaraďujeme záujemcov, ktorí splnia vstupné požiadavky uvedené pri konkrétnom kurze a predložia požadované doklady. Zaradenie potvrdíme e-mailom. Ak je počet záujemcov vyšší ako kapacita, použijeme vopred oznámené objektívne kritériá, spravidla poradie úplných prihlášok a úhrad. Zohľadňujeme primerané individuálne potreby účastníkov, pokiaľ zostanú zachované odborné a bezpečnostné požiadavky programu.

Reklamácie a podnety

Reklamáciu alebo podnet môžete podať e-mailom na vzdelavaniezv@gmail.com, poštou na adresu Cortina, s.r.o., Jedľová 3, 960 01 Zvolen, alebo osobne. Uveďte názov programu, termín, opis problému a kontakt na odpoveď. Prijatie potvrdíme a reklamáciu preveríme bez zbytočného odkladu; našou internou cieľovou lehotou je najneskôr 30 kalendárnych dní, ak sa na prípad nevzťahuje iná záväzná lehota.

Kontakt

Cortina, s.r.o., Jedľová 3, 960 01 Zvolen, IČO 44 053 029,
e-mail vzdelavaniezv@gmail.com, telefón +421 908 962 781.

Odporúčané odkazy na webe

- úplné znenie reklamačného poriadku a pravidiel prijímania
- aktuálna ponuka a opisy programov
- informácie o ochrane osobných údajov
- formulár prihlášky
- formulár na odstúpenie od zmluvy uzatvorenej na diaľku

Príloha 1 Formulár reklamácie

Údaj	Vyplní podávateľ
Meno a priezvisko alebo názov	
Kontakt	
Názov a termín programu	
Dátum zistenia problému	
Opis reklamovanej vady	
Požadovaný spôsob nápravy	
Priložené doklady	
Dátum a podpis	

Príloha 2 Evidenčný záznam Cortina, s.r.o.

Údaj	Záznam
Evidenčné číslo a dátum prijatia	
Zodpovedná osoba	
Spôsob preverenia a podklady	
Vyjadrenie lektora alebo garanta	
Výsledok a odôvodnenie	
Prijaté opatrenie	
Dátum oznámenia výsledku	
Overenie nápravného opatrenia	

Príloha 3 Kontrolný zoznam prijatia

Kontrolovaná položka	Áno	Nie	Poznámka
Prihláška je úplná			
Vstupné požiadavky sú splnené			
Požadované doklady sú overené			
Kapacita programu je dostupná			
Individuálne potreby boli posúdené			
Cena a platobné podmienky boli oznámené			
Podmienky ukončenia boli oznámené			
Zaradenie bolo potvrdené			

Záverečné ustanovenia

1. Dokument sa zverejní na webovom sídle a sprístupní účastníkom pred uzavretím zmluvy alebo záväzným prihlásením.
2. Práva priznané záväznými právnymi predpismi nemožno týmto dokumentom obmedziť. Ak je niektoré ustanovenie v rozpore s neskoršou záväznou úpravou, použije sa záväzná úprava a dokument sa bez zbytočného odkladu aktualizuje.
3. Za evidenciu reklamácií a kontrolu prijímacieho procesu zodpovedá poverená osoba pre kvalitu alebo vedením určený koordinátor.
4. Dokument nadobúda platnosť schválením konateľom a účinnosť dátumom uvedeným na titulnej strane.

Oficiálne zdroje: ISVD – Príručka pre žiadateľov o certifikáciu vzdelávacej inštitúcie, <https://isvd.iedu.sk/KnowledgeBase/SelfAssesmentManual>; Slov-Lex – zákon č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa v platnom znení. Pred zverejnením sa odporúča kontrola konkrétnych storno a platobných podmienok podľa spôsobu predaja programov.

Schválenie dokumentu

Úloha	Meno a funkcia	Dátum	Podpis
Vypracovala	PhDr., Mgr. Elena Mašlonková, MBA – zodpovedná osoba za kvalitu	01.09. 2026	
Preskúmal	PhDr., Mgr. Kristína Polakovičová, MBA – lektora	01.09. 2026	
Schválil	Mgr. Alena Kováčová – konateľka spoločnosti	01.09. 2026	

Zmenový list

Verzia	Dátum	Opis zmeny	Schválil
1.0	01.09. 2026	Prvé vydanie dokumentu	Mgr. Alena Kováčová – konateľka spoločnosti