

REKLAMAČNÝ PORIADOK PRE VZDELÁVACIE SLUŽBY (v režime Obchodného zákonníka)

Článok I. Všeobecné ustanovenia

1. Tento reklamačný poriadok upravuje podmienky, spôsob a miesto uplatňovania reklamácií na vzdelávacie služby (školenia) poskytované spoločnosťou **IPM Solutions s.r.o.** (ďalej len „Dodávateľ“).
2. Právne vzťahy medzi Dodávateľom a Objednávateľom sa riadia uzavretou zmluvou (Potvrdením objednávky), týmto reklamačným poriadkom a ustanoveniami **zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník** v znení neskorších predpisov.
3. Základné informácie o obsahu, rozsahu a podmienkach školenia sú definované v schválenej **Cenovej ponuke**, ktorá je podkladom pre objednávku.

Článok II. Predmet reklamácie

1. Objednávateľ má právo reklamovať poskytnutú službu, ak vykazuje vady. Za vadu sa považuje stav, kedy školenie nebolo poskytnuté v súlade s dohodnutými podmienkami v Cenovej ponuke, najmä ak:
 - o rozsah alebo obsah školenia nezodpovedal popisu v ponuke,
 - o školenie nebolo zabezpečené certifikovaným školiteľom,
 - o neboli zabezpečené dohodnuté technické prostriedky alebo licencie,
 - o školenie sa neuskutočnilo v dohodnutom termíne alebo mieste z viny Dodávateľa.
2. Reklamáciou nie je nespokojnosť s náročnosťou školenia, ak účastník nespĺňa stanovené vstupné požiadavky definované v popise kurzu.

Článok III. Spôsob a lehoty uplatnenia reklamácie

1. Objednávateľ je povinný uplatniť reklamáciu bez zbytočného odkladu po tom, čo vadu zistil, najneskôr však do **3 pracovných dní** od ukončenia školenia.
2. Reklamácia musí byť uplatnená **písomne** (e-mailom) na adresu: obchod@ipmsolutions.sk.
3. Písomná reklamácia musí obsahovať:

- o identifikáciu Objednávateľa,
- o číslo Cenovej ponuky alebo Objednávky,
- o názov a termín konania školenia,
- o podrobný popis reklamovanej vady (v čom došlo k nesúladu s ponukou).

Článok IV. Vybavenie reklamácie

1. Dodávateľ prešetrí uplatnenú reklamáciu a o výsledku informuje Objednávateľa písomne (e-mailom) najneskôr do **10 pracovných dní** od jej prijatia. V zložitých prípadoch môže byť táto lehota predĺžená na 30 dní.
2. Ak je reklamácia opodstatnená, Dodávateľ podľa povahy vady navrhne jedno z nasledovných riešení:
 - o **odstránenie vady** (napr. dodatočné poskytnutie chýbajúcich materiálov alebo informácií),
 - o **primeranú zľavu** z ceny školenia,
 - o **bezplatnú účasť** na náhradnom termíne školenia (ak vada znemožnila dosiahnutie cieľa školenia).
3. Ak sa zistí, že vada je neodstrániteľná a bráni riadnemu využitiu služby, Objednávateľ má právo na odstúpenie od zmluvy v časti danej služby a vrátenie alikvotnej časti ceny.

Článok V. Záverečné ustanovenia

1. Tento reklamačný poriadok nadobúda platnosť dňom jeho zverejnenia.
2. Dodávateľ si vyhradzuje právo na zmenu tohto reklamačného poriadku. Aktuálne znenie je súčasťou zmluvnej dokumentácie pri každej cenovej ponuke.