# REKLAMAČNÝ PORIADOK SPOLOČNOSTI TIMAN s.r.o.

**Účinnosť od:** 1.1.2023
**Vypracoval:** TIMAN s.r.o.
**Zodpovedná osoba:** Martina Šarišská
**Revízia:** č. 1 / rok 2023

---

## 1. ÚČEL A POSLANIE REKLAMAČNÉHO PORIADKU

Reklamačný poriadok upravuje spôsob, podmienky a lehoty uplatňovania reklamácií na poskytované služby spoločnosti TIMAN s.r.o., ako aj postup ich vybavovania.
Cieľom je zabezpečiť transparentný, férový a partnerský proces riešenia nespokojnosti klientov v duchu našich hodnôt:
**Heart to Organizations – srdcom k ľuďom, kvalitou k výsledkom.**

---

## 2. ROZSAH PÔSOBNOSTI

Tento reklamačný poriadok sa vzťahuje na všetky:

- vzdelávacie a rozvojové programy,
- školenia, workshopy, tréningy, kurzy, mentoringy,
- hodnotiace a poradenské služby poskytované spoločnosťou TIMAN s.r.o.

Bez ohľadu na to, či sú poskytované:

- pre firemných klientov (B2B),
- alebo pre individuálnych účastníkov (B2C).

---

## 3. ZODPOVEDNOSŤ SPOLOČNOSTI

TIMAN s.r.o. zodpovedá za to, že poskytované služby:

- zodpovedajú dohodnutému rozsahu, cieľom a kvalite,
- sú realizované kvalifikovanými lektormi a v dohodnutých termínoch,
- sú podporené relevantnými materiálmi a modernými metódami vzdelávania.

---

## 4. UPLATNENIE REKLAMÁCIE

### 4.1 Kto môže podať reklamáciu

Reklamáciu môže podať:

- objednávateľ služby (firma alebo inštitúcia),
- účastník školenia,
- iná oprávnená osoba s preukázateľným vzťahom k službe.

### 4.2 Forma podania reklamácie

Reklamáciu je možné podať:

- písomne (poštou alebo osobne na sídlo TIMAN s.r.o.),
- e-mailom na adresu: info@timan.sk,
- prostredníctvom vyplneného Reklamačného protokolu dostupného na požiadanie alebo cez Napíšte nám na webovej stránke.

### 4.3 Lehota na podanie reklamácie

Reklamáciu je potrebné podať bez zbytočného odkladu, najneskôr do 30 dní od ukončenia služby, na ktorú sa reklamácia vzťahuje.

---

# 5. OBSAH REKLAMÁCIE

Reklamácia musí obsahovať:

- identifikáciu klienta (meno, kontakt, spoločnosť),
- názov a dátum konania služby,
- stručný opis dôvodu reklamácie,
- návrh spôsobu riešenia (ak ho klient uvádza).

---

# 6. POSTUP VYBAVENIA REKLAMÁCIE

1. **Potvrdenie prijatia:**
   TIMAN s.r.o. potvrdí prijatie reklamácie do 3 pracovných dní.
2. **Preskúmanie a vyhodnotenie:**
   Reklamácia je posúdená vedením spoločnosti.
3. **Návrh riešenia:**
   Spoločnosť navrhne primerané riešenie do 7 pracovných dní, v zložitých prípadoch do 30 dní.
4. **Spôsob riešenia:**
   - opakovanie alebo doplnenie služby,
   - poskytnutie náhradného školenia,
   - zľava z ceny služby,
   - individuálne dohodnuté riešenie.

# 7. PRÁVA A POVINNOSTI

**Klient má právo:**

- na objektívne posúdenie reklamácie,
- na informáciu o priebehu vybavenia,
- na korektné a včasné riešenie.

**Klient je povinný:**

- spolupracovať pri objasnení okolností,
- poskytnúť pravdivé a úplné údaje.

**TIMAN s.r.o. má právo:**

- overiť všetky relevantné informácie,
- odmietnuť neopodstatnené alebo neúplné reklamácie.

# 8. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

1. Tento reklamačný poriadok je verejne prístupný v sídle spoločnosti a na webovej stránke www.timan.sk.
2. Spoločnosť TIMAN s.r.o. si vyhradzuje právo na zmenu tohto poriadku v súlade s legislatívou a internými procesmi kvality.
3. Podaním reklamácie klient potvrdzuje, že sa s týmto reklamačným poriadkom oboznámil a súhlasí s jeho podmienkami.

**V Bratislave, dňa 1.1.2023**

Za spoločnosť TIMAN s.r.o.

Martina Šarišská

