

Všeobecné obchodné podmienky

Reklamačný poriadok

Pravidlá a podmienky kurzov BM Centrum, s.r.o.

1.Úvodné ustanovenia a definícia pojmov: 1.1 Týmito všeobecnými obchodnými podmienkami kurzov BM Centrum, s.r.o. sa riadia právne vzťahy medzi účastníkom kurzu opatrovania BM (ďalej „účastník“) a obchodnou spoločnosťou **BM Centrum, s.r.o., Legionárska 25, 911 01 Trenčín**, ICO: 45601810 (ďalej „organizátor“), ako aj všetky právne vzťahy vznikajúce v súvislosti s konaním, ktorého cieľom je uzatvorenie zmluvy medzi účastníkom a organizátorom.

1.2 Organizátor zverejňuje informácie týkajúce sa kurzov BM na svojej internetovej stránke www.opatrovatelsky-kurz.sk (ďalej „internetová stránka organizátora“).

1.3 Elektronické prihlášky na kurz BM (ďalej „kurz“), zverejnené na internetových stránkach organizátora predstavujú návrh na uzavretie zmluvy zo strany organizátora. 1.4. Organizátor telefonicky alebo emailom skontaktuje každého účastníka, ktorý vyplnil elektronickú prihlášku za účelom overenia poskytnutých údajov, overenia ceny kurzu podľa bodu 2.1 a o možnosti povolenia úhrady na splátky. 1.5.Vyplnenie elektronickej prihlášky podľa bodu 3.1 od účastníka, predstavuje platné prijatie návrhu. 1.7. Zmluva medzi organizátorom a účastníkom je uzavretá platným prijatím návrhu. 1.8. VOP sú neoddeliteľnou súčasťou elektronickej prihlášky uverejnenej na internetových stránkach organizátora a tvoria po platnom a účinnom uzavretí zmluvy jej prílohu. 1.9. Kurzy organizátor pripravuje a realizuje v spolupráci s obchodnou spoločnosťou BM WORK AGENCY, spoločnosť s ručením obmedzeným.

2. Spôsob určovania ceny: 2.1 Cenník je zverejnený na internetovej adrese <https://www.opatrovatelsky-kurz.sk/opatrovatelsky-kurz/ceny-miesta-terminy.html>. Cena kurzu sa určuje podľa aktuálneho cenníka pre konkrétne mestá a po odrátaní zliav. 2.2. Zľavy a podmienky ich čerpania organizátor zverejňuje na internetovej adrese <https://www.opatrovatelsky-kurz.sk/opatrovatelsky-kurz/zlavy-akcie.html> Zľavy z ceny kurzu organizátor poskytuje účastníkom, ktorí uhradili 20€ zálohu najmenej 7 dní pred začatím kurzu a splnili ďalšie podmienky zverejnené na stránke organizátora podľa bodu 2.2. Organizátor môže účastníkovi, ktorý o to písomne požiada vrátiť čiastku 20 €, ak organizátor v lehote 6 týždňov od termínu kurzu, na ktorý sa účastník prihlásil, nezverejní aspoň jeden termín konania kurzu opatrovania. 2.2.1. Ak účastník nastúpi na kurz k inému organizátorovi nemá nárok na vrátenie uhradenej sumy. Pomernú časť tejto sumy si organizátor započíta na náhradu za vzniknuté výdavky, ktoré súviseli s organizovaním kurzu a časť započíta ako sankciu za nesplnenie záväzku účastníka zúčastniť sa na danom kurze podľa bodu 2.3.

2.3. Uzatvorením zmluvy podľa bodu 1.5. vzniká účastníkovi povinnosť zaplatiť dohodnutú cenu kurzu podľa bodu 2.1. a zúčastňovať sa na danom kurze. 2.4. Termíny záverečných skúšok organizátor zverejňuje na internetovej stránke

3. Platobné podmienky a spôsob úhrady kurzovného: 3.1. Kurzovné je možné uhradiť: Osobne v kancelárii BM Centrum, s.r.o., Legionárska 25, Trenčín 91101, Na účet číslo IBAN:SK61 8330 0000 0020 0216 8914 Fio banka alebo Osobne na otvorenie kurzu. 3.2. Cenu kurzu je potrebné uhradiť najneskôr v deň otvorenia kurzu, ak neplatí bod 3.3. Ak účastník nastúpi na kurz je povinný uhradiť cenu kurzu v plnej výške bez ohľadu na to, či kurz absolvuje v plnom rozsahu alebo absolvuje len jeho časť. 3.3. Ak organizátor povolí účastníkovi platbu na splátky, minimálna výška prvej splátky je 200 € pri nastúpení na kurz. Zvyšnú sumu je účastník povinný uhradiť najneskôr v deň záverečnej skúšky. V prípade nedoplatenia kurzovného do dňa záverečnej skúšky kurzu na ktorý účastník nastúpil, si organizátor započíta už uhradenú sumu ako zmluvnú pokutu za nedodržanie termínu splatnosti úhrady kurzovného. 3.4. V prípade omeškania platby za kurz alebo pri platbe na splátky účastník stráca nárok na zľavy z bodu 2.2.. Zľavy z ceny kurzu je možné si uplatniť len počas trvania kurzu a za podmienok určených organizátorom. 3.5. Ak účastník kurzu po uzatvorení zmluvy požiadava o zmenu termínu kurzu, stráca nárok na zľavy z bodu 2.2. a organizátor kurzu má nárok na administratívny poplatok vo výške 25 EUR. 3.6. Podmienky pre vrátenie ceny kurzu sú nasledovné: a.) Ak účastník kurzu najneskôr 15 dní pred dňom otvorenia kurzu oznámi organizátorovi, že sa na kurze nezúčastní, má nárok na vrátenie už uhradenej sumy, okrem finančnej čiastky 20 €, ktorú si organizátor započíta na náhradu za vzniknuté výdavky, ktoré súviseli s organizovaním kurzu. b.) Ak účastník kurzu neskôr ako 15 dní pred dňom otvorenia kurzu oznámi organizátorovi, že sa na kurze nezúčastní, má nárok na vrátenie už uhradenej sumy, okrem finančnej čiastky 200 €, ktorú si organizátor započíta na náhradu za vzniknuté výdavky, ktoré súviseli s organizovaním kurzu. c.) Ak účastník v deň alebo po dni otvorenia kurzu oznámi, že sa na kurze nezúčastní, nemá nárok na vrátenie ceny kurzu, 80% tejto ceny kurzu si organizátor započíta na náhradu za vzniknuté výdavky, ktoré súviseli s organizovaním kurzu a 20% z ceny kurzu si organizátor započíta ako sankciu za nesplnenie záväzku účastníka zúčastniť sa na danom kurze podľa bodu 2.3.. 3.7. Ak dôjde k otvoreniu kurzu v oblasti, do ktorej sa účastník prihlásil alebo o ktoré prejavil záujem, bez ohľadu na formu kurzu, nemá nárok na vrátenie peňazí.

4. Podmienky kurzov BM a povinnosti účastníka 4.1. Účastníkovi vzniká právo na účasť v požadovanom kurze až po pripísaní čiastky kurzovného na účet organizátora alebo po zaplatení v hotovosti organizátorovi. 4.2. Účastník súhlasí s formou, postupmi a metódami výuky tak, ako ich určí organizátor. 4.3. Účastník berie na vedomie a súhlasí, že dohodnutý termín kurzu nie je možné meniť, ak inak neurčí organizátor. 4.4. Požiadavky neuvedené v prihláške a vo VOP nie sú zo strany organizátora garantované. 4.5. Organizátor si vyhradzuje právo v prípade potreby vykonať presuny v rámci tried, miest, skupín a lektorov. 4.6. Účastník kurzu súhlasí s tým, že v prípade potreby budú prevedené opakovania z celého dovtedy preberaného učiva. 4.7. V prípade akejkoľvek absencie nebudú zameškané hodiny účastníkovi preplatené. 4.8. V prípade neskoršieho nástupu účastníka na kurz organizátor nebude pre neho samostatne opakovať už prebraté učivo. 4.9. V odôvodnenom prípade absencie (na základe lekárskeho potvrdenia) môže byť účastníkovi ponúknutá možnosť nahradiť si neabsolvované

hodiny v inej skupine, ak takáto existuje. 4.10. Účastník kurzu bude pripustený k záverečnej skúške po absolvovaní teoretickej časti, praktickej časti, praxe v zariadení sociálnych služieb a vyrovnaní všetkých finančných záväzkov voči organizátorovi. Prax prebieha v zariadení, ktoré určí organizátor alebo po dohode s organizátorom. Organizátor môže určiť aj individuálne vykonanie praxe. Náhrada praxe je možná len po predchádzajúcom schválení organizátorom, najneskôr 3 dni pred ukončením teoretickej alebo praktickej časti. Prax je potrebné vykonať v termíne, ktorý určí organizátor. Prax musí byť ukončená do termínu skúšky kurzu, na ktorý účastník nastúpil. Rozvrhnutie hodín praxe a náplň práce počas praxe zadá zodpovedný pracovník zariadenia, kde prax prebieha. Organizátor neposkytuje a nezabezpečuje ošatenie, ochranné ani pracovné pomôcky. 4.11. Účastník je povinný dodržiavať dôvernosť a mlčanlivosť a to aj po ukončení kurzu, pracovný, organizačný, resp. prevádzkový poriadok a pravidlá hygieny v zariadeniach, v ktorých vykonáva prax. Účastník je ďalej povinný plniť stanovené úlohy, rešpektovať druh alebo spôsob získavania skúseností počas vykonávania praxe, vykonávať prax pod vedením a podľa pokynov službukonajúceho personálu v zariadeniach, v ktorých prax uskutočňuje. 4.12. Účastník plne zodpovedá za všetky škody spôsobené organizátorovi, ako aj jeho zmluvným partnerom a organizáciám v súvislosti s účasťou na kurze a je podľa príslušného zákona povinný ich nahradiť. Ak dôjde k spôsobeniu škody, je organizátor oprávnený uplatňovať si voči účastníkovi kurzu náhradu škody. 4.13. Účastník je povinný dodržiavať disciplínu, vzájomnú ohľaduplnosť a dôsledne dodržiavať režim výučby, aby nespôsobil svojím konaním rušenie výučby alebo nespôsobil prekážky vo výučbe. V prípade zistenia vyššie uvedených skutočností má organizátor kurzu právo v daný deň nepustiť účastníka na výučbu resp. vylúčiť účastníka z kurzu bez nároku na vrátenie už zaplatených poplatkov. 4.14. Organizátor nenesie zodpovednosť za straty a škody na majetku alebo zdraví účastníka kurzu vzniknuté počas kurzu. Je zodpovednosťou účastníka kurzu dohliadať na svoj osobný majetok a nenechať ho bez dozoru a počínať si tak, aby nedochádzalo k škodám. Účastník kurzu prehlasuje, že je zdravotne spôsobilý zúčastniť sa kompletnej výuky kurzu, jeho teoretickej, praktickej časti a praxe v zariadení sociálnych služieb. O prípadnom bacilonosičstve je povinný informovať organizátora kurzu. 4.15. V prípade, že sa účastník kurzu nezúčastní záverečnej skúšky je povinný k termínu záverečnej skúšky vyrovnať svoje finančné záväzky voči organizátorovi. Termín skúšky, ktorej sa následne môže zúčastniť, určí organizátor alebo po dohode. Účastník kurz je povinný skúšku vykonať do 6 mesiacov od termínu skúšky kurzu, na ktorý nastúpil. Ak sa tak nestane, uhradené kurzovné bude započítané v prospech organizátora kurzu a účastník musí absolvovať nový kurz.

5. Záverečné ustanovenia 5.1. Účastník súhlasí, že pre získanie osvedčenia o absolvovaní kurzu je povinný plniť VOP a osvedčenie o absolvovaní kurzu mu bude vydané až po uhradení celej ceny kurzu a príslušenstva. 5.2. Ak sa nevytvorí skupina s minimálnym počtom 10 účastníkov, organizátor si vyhradzuje právo neotvoriť daný kurz alebo môže posunúť dátum začatia výučby. 5.3. Ja, účastník kurzu, vyhlasujem, že Všeobecné obchodné podmienky kurzov opatrovania BM, som si pred uzavretím zmluvy prečítal, obsahu porozumel a na znak súhlasu som po vyplnení elektronickej prihlášky/tejto prihlášky postupoval podľa bodu 1.5.

6. Osobné údaje 6.1. Bližšie informácie a presné podmienky o osobných údajoch, ich spracovávaní a

ochrane nájdete v časti Ochrana osobných údajov, resp. Zásady ochrany osobných údajov. Pred odoslaním prihlášky Vás informujeme, že všetky osobné údaje budeme spracúvať za účelom predzmluvných vzťahov a následne plnenia zmluvy a za účelom splnenia si našich zákonných povinností v súlade so Zásadami ochrany osobných údajov.

7. RE-PAS / NÁRODNÝ PROJEKT - OSOBITÉ PODMIENKY PRE ÚČASTNÍKOV KURZU CEZ ÚRAD PRÁCE: Pre účastníkov, ktorým bola schválená požiadavka na rekvalifikáciu, vydaný RE-PAS/VZDELÁVACÍ POUKAZ na kurz a ktorým kurz preplatí príslušný úrad práce, platia nasledovné podmienky, ktoré sa môžu odlišovať od podmienok uvedených v prihláške kurzu, ktoré platia aj pre účastníkov, ktorý si kurz budú platiť z vlastných finančných prostriedkov. V prípade, že a) si účastník nepodá na príslušný úrad práce žiadosť o úhradu príspevku na rekvalifikáciu/požadovanú kompetenciu (či už po absolvovaní časti alebo celého kurzu) riadne, vrátane povinných príloh a včas, alebo b) nedodrží podmienky kurzu alebo zmluvné podmienky uvedené v dohode o úhrade nákladov na rekvalifikáciu/požadovanú kompetenciu alebo všeobecné podmienky kurzu a pokyny školiťa, alebo c) neukončí rekvalifikáciu/požadovanú kompetenciu úspešným zložením ani opakovanej skúšky, ak je skúška podmienkou úspešného ukončenia rekvalifikácie/požadovanej kompetencie alebo d) nastane akýkoľvek iný dôvod na strane účastníka, ktorý bude mať za následok, že úrad práce neuhradí uchádzačovi na účet spoločnosti príspevok na rekvalifikáciu, je účastník povinný zaplatiť spoločnosti cenu kurzu zo svojich finančných prostriedkov v plnej výške na základe výzvy organizátora. V prípade, že príslušný úrad práce uhradí na účet spoločnosti iba časť príspevku na rekvalifikáciu/požadovanú kompetenciu a to z akéhokoľvek dôvodu (napr. aj odôvodnená neúčast' na kurze, predčasné ukončenie kurzu v dôsledku PN, nájdenia si práce a pod.), je účastník povinný zaplatiť organizátorovi sumu, ktorá bude rozdielom medzi cenou kurzu a príspevkom uhradeným príslušným úradom práce uchádzačovi na účet organizátora na základe výzvy organizátora. V prípade vzniku vyššie uvedených nárokov, je povinný účastník zaplatiť ich organizátorovi najneskôr do 15 dní od doručenia výzvy. V prípade, ak si účastník nesplní uvedenú povinnosť riadne a včas, vzniká spoločnosti nárok na zmluvnú pokutu vo výške 50,- EUR za každý mesiac omeškania, týmto nie je dotknutý nárok na úroky z omeškania a náhradu škody.

- 8. REKLAMAČNÝ PORIADOK:** 8.1. Účastník je povinný uplatniť reklamáciu ihneď, bez zbytočného odkladu u organizátora. 8.2. Za vadne poskytnutú službu nemožno považovať nedostatky spôsobené samotným účastníkom alebo iným účastníkom, resp. subjektívne vnímané nedostatky účastníkom, ktoré nemajú zásadný vplyv na poskytovanú službu a jej výsledok, ktorým je úspešné absolvovanie skúšky 8.3. Ak by účastníkovi nevyhovoval priebeh kurzu z dôvodu, na základe ktorého si bude chcieť uplatniť reklamáciu, má právo požiadať preukázateľnou formou organizátora (do predmetu uviesť REKLAMÁCIA). Jeho sťažnosť bude individuálne riešená. Organizátor danú sťažnosť prešetrí v lehote do 30 dní a účastníkovi zašle stanovisko písomnou formou. Opodstatnene vytýkané nedostatky, budú odstránené podľa možností organizátora bezodkladne. 8.4. Pri menej závažných problémoch, pripomienkach alebo nápadoch môže účastník podať sťažnosť aj elektronickou formou napr. e-mailom na adresu riaditeľa zverejnenú v kontaktoch. 8.5. Organizátor neručí za akékoľvek problémy, ktoré

nemajú pôvod u neho, prípadne majú pôvod u účastníka.

- 9. Alternatívne riešenie sporov:** 9.1. V prípade, že nie ste spokojný s vybavením Vašej objednávky alebo našimi službami, napíšte nám na info@bmagency.sk. Pokiaľ sme Vašu reklamáciu nevybavili k Vašej spokojnosti alebo ak sa domnievate, že sme mohli porušiť Vaše práva, môžete podľa zákona 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení účastníckych sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu. 9.2. Alternatívne riešenie sporov môže využiť len účastník (fyzická osoba), ktorá pri uzatváraní a plnení účastníckej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania. Alternatívne riešenie sporov sa týka len sporu medzi účastníkom a predávajúcim, ktorého hodnota presahuje 20 EUR, vyplývajúceho zo účastníckej zmluvy uzatvorenej na diaľku. 9.3. Subjekt alternatívneho riešenia sporov podľa § 3 zákona 391/2015 Z.z. môže od vás za začatie riešenia sporu požadovať úhradu poplatku do výšky 5 EUR s DPH. Návrh môžete podať spôsobom určeným podľa § 12 zákona 391/2015 Z.z..

VOP platné od 01.09.2025