R E K L A M A Č N Ý P O R I A D O K

Štefan Vaľko - V&V - ňumi Autoškola

Článok I.

Identifikačné údaje poskytovateľa služieb

Obchodné meno:	**Štefan Vaľko - V&V - ňumi Autoškola**
Sídlo:	Dúbrava 104, 053 05 Dúbrava
IČO:	44 912 439
DIČ / IČ DPH:	1075373750
Zapísaný v:	SK1075373750
E-mail:	autoskola.numi@gmail.com
Telefón:	+ 421 915 965 762
Webové sídlo:	https://www.autoskolanumi.sk/

(ďalej len „**autoškola**“)

Článok II.

Úvodné ustanovenia

1. Tento reklamačný poriadok upravuje podmienky a spôsob uplatňovania reklamácie služieb poskytovaných autoškolou zo strany účastníka kurzu. Tento reklamačný poriadok sa tiež vzťahuje aj na postup podávania a vybavovania sťažnosti zo strany účastníkov kurzu podaných voči autoškole.

Článok III.

Právo na reklamáciu a podanie sťažnosti

1. Účastník kurzu je oprávnený reklamovať vady poskytovaných služieb autoškolou, najmä:
    a) nedodržanie dohodnutého rozsahu služieb alebo ich neposkytnutie v dohodnutej kvalite,
    b) neprimerané organizačné nedostatky,
    c) nesprávne účtovanie ceny,
    d) iné nedostatky pri poskytovaní služieb zo strany autoškoly.
2. Sťažnosťou sa rozumie podnet smerujúci k prevereniu správania inštruktora alebo iného zamestnanca autoškoly alebo k prevereniu organizácie výučby, ktorý zároveň nie je reklamáciou vady poskytnutej služby.
3. Za vadu poskytovanej služby sa nepovažuje neúspešné absolvovanie skúšky z odbornej spôsobilosti ani nespokojnosť účastníka kurzu s jej výsledkom, pokiaľ autoškola zabezpečila teoretickú výučbu a praktický výcvik v dohodnutom rozsahu a kvalite. Za výsledok skúšky, ktorý závisí od vedomostí, schopností a správania účastníka kurzu alebo od rozhodnutia príslušného orgánu, autoškola nezodpovedá.

4. Autoškola zároveň nezodpovedá za nedostatky vzniknuté výlučne v dôsledku porušenia povinností zo strany účastníka kurzu. Ide najmä o prípady, keď sa účastník kurzu bez riadneho ospravedlnenia nedostaví na dohodnutý termín jazdy, neposkytne potrebnú súčinnosť, nedodrží bezpečnostné pokyny, interné pravidlá autoškoly alebo pokyny inštruktora, pokiaľ tieto neboli v rozpore s právnymi predpismi alebo dobrými mravmi.

Článok IV.

Uplatnenie reklamácie alebo sťažnosti

1. Reklamáciu alebo sťažnosť možno podať:
    - osobne v sídle autoškoly počas prevádzkových hodín,
    - písomne poštou na adresu sídla autoškoly,
    - elektronicky do e-mailovej schránky autoškoly,
    - telefonicky s dodatočným doručením reklamácie alebo sťažnosti v písomnej forme.
2. Reklamácia alebo sťažnosť musí obsahovať najmä:
    - identifikačné údaje účastníka,
    - opis reklamovaných skutočností alebo skutočností odôvodňujúcich podanie sťažnosti,
    - dátum vzniku reklamovanej udalosti alebo udalosti, ktorá je predmetom sťažnosti,
    - požadovaný spôsob vybavenia,
    - dátum a vlastnoručný podpis osoby, ktorá uplatňuje reklamáciu alebo podáva sťažnosť.
3. Kontaktnou osobou pre vybavovanie reklamácií a sťažností je Štefan Vaľko, vedúci autoškoly.

Článok V.

Lehota na uplatnenie reklamácie alebo sťažnosti

1. Účastník kurzu je povinný uplatniť reklamáciu bez zbytočného odkladu po zistení reklamovanej skutočnosti, najmä ak je možné nedostatok odstrániť ešte počas trvania kurzu.
2. Reklamáciu však nemožno zamietnuť len z dôvodu, že bola podaná po skončení kurzu, ak účastník kurzu zistil vytýkanú vadu až po jeho ukončení alebo si uplatňuje právo, ktoré podľa príslušných právnych predpisov ešte nezaniklo, ani sa nepremlčalo.
3. Ustanovenia tohto článku nijakým spôsobom neobmedzujú ani neskracujú zákonné lehoty na uplatnenie práv účastníka kurzu ako spotrebiteľa a nevylučujú žiadne jeho práva, ktoré mu priznáva platná právna úprava Slovenskej republiky.
4. Ustanovenia tohto článku reklamačného poriadku sa primerane vzťahujú aj na podanie sťažnosti zo strany účastníka kurzu.

Článok VI.

Vybavovanie reklamácie alebo sťažnosti

1. Autoškola bezodkladne po doručení reklamácie alebo sťažnosti potvrdí ich prijatie.

2. Reklamácia alebo sťažnosť bude vybavená bez zbytočného odkladu, najneskôr v lehote ustanovenej príslušnými právnymi predpismi Slovenskej republiky.
3. O výsledku reklamácie alebo prejednania sťažnosti je autoškola povinná účastníka kurzu bezodkladne informovať písomne alebo elektronicky.

Článok VII.

Spôsob vybavenia reklamácie alebo sťažnosti

1. Reklamácia alebo sťažnosť môže byť vybavená nasledovnými spôsobmi:
    - odstránením zisteného nedostatku,
    - poskytnutím náhradného plnenia (termínu),
    - primeranou zľavou z ceny poskytnutej služby,
    - individuálnou dohodou medzi autoškolou a účastníkom kurzu, ktorý si uplatnil reklamáciu alebo podal sťažnosť,
    - zamietnutím reklamácie alebo sťažnosti s odôvodnením, a to najmä v prípade, ak je reklamácia neopodstatnená alebo sťažnosť nedôvodná.
2. Ak autoškola reklamáciu neuzná alebo dospeje k záveru, že za vytýkaný nedostatok nenesie zodpovednosť, oznámi účastníkovi kurzu svoje stanovisko písomne alebo elektronicky bez zbytočného odkladu.
3. Vyjadrenie o zamietnutí reklamácie musí obsahovať jasné, zrozumiteľné a konkrétne odôvodnenie. Autoškola v ňom uvedie skutkové okolnosti, právne dôvody svojho rozhodnutia, ako aj podklady a informácie, z ktorých pri posudzovaní reklamácie vychádzala.
4. Ak účastník kurzu po vybavení reklamácie predloží nové skutočnosti, dôkazy alebo iné relevantné podklady, ktoré neboli pri pôvodnom posudzovaní k dispozícii, môže požiadať o jej opätovné prehodnotenie. Autoškola takúto žiadosť posúdi a účastníka kurzu oboznámi s výsledkom opätovného posúdenia v primeranej lehote.
5. Týmto ustanovením nie je dotknuté právo účastníka kurzu obrátiť sa na príslušný orgán dohľadu, využiť alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov alebo domáhať sa ochrany svojich práv súdnou cestou v súlade s platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky.
6. Tieto ustanovenia sa tiež primerane vzťahujú aj na sťažnosť podanú zo strany účastníka kurzu.

Článok VIII.

Evidencia reklamácií a sťažností

1. Autoškola vedie evidenciu uplatnených reklamácií a podaných sťažností, ktoré obsahujú najmä:
    - poradové číslo reklamácie alebo sťažnosti,
    - dátum ich prijatia,
    - predmet reklamácie alebo sťažnosti,
    - spôsob a dátum ich vybavenia, resp. prešetrenia.

2. Evidencia uplatnených reklamácií a podaných sťažností sa uchováva v súlade s platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky.

Článok IX.

Záverečné ustanovenia

1. Tento reklamačný poriadok nadobúda platnosť a účinnosť odo dňa jeho zverejnenia na webovom sídle autoškoly.
2. Tento reklamačný poriadok je neoddeliteľnou súčasťou Všeobecných obchodných podmienok autoškoly a zároveň tvorí súčasť interného systému zabezpečovania kvality autoškoly.
3. Autoškola si vyhradzuje právo tento reklamačný poriadok primerane meniť alebo dopĺňať. Takáto zmena sa nevzťahuje na reklamácie uplatnené pred nadobudnutím jej účinnosti a nesmie mať za následok obmedzenie alebo zhoršenie práv účastníka kurzu ako spotrebiteľa priznaných mu všeobecne záväznými právnymi predpismi.

VZOR FORMULÁRA PRE UPLATNENIE REKLAMÁCIE

Meno a priezvisko: .....

Adresa pobytu: .....

Telefón/E-mail: .....

Štefan Vaľko - V&V –
ňumi Autoškola
Dúbrava 104
053 05 Dúbrava

Dátum a miesto uplatnenia reklamácie: .....

VEC: Reklamácia.

(opis reklamácie)

.....
.....
.....
.....

Návrh spôsobu vybavenia reklamácie:

Vzhľadom na vyššie uvedené navrhujem, aby:

.....
.....
..... *(opis toho, čo osoba uplatňujúca reklamáciu navrhuje)*

Vlastnoručný podpis: .....

VZOR PODANIA PÍSOMNEJ SŤAŽNOSTI

Meno a priezvisko: .....

Adresa pobytu: .....

Telefón/E-mail: .....

Štefan Vaľko - V&V –
ňumi Autoškola
Dúbrava 104
053 05 Dúbrava

Dátum a miesto podania sťažnosti: .....

Dátum rozhodujúcej udalosti: .....

VEC: Sťažnosť.

(opis sťažnosti sťažovateľa)

.....
.....
.....
.....

Návrh riešenia:

Vzhľadom na vyššie uvedené sa domáham toho, aby:

.....
.....
..... *(opis toho, čoho sa sťažovateľ konkrétne domáha)*

Vlastnoručný podpis sťažovateľa: .....