

**Autoškola Hron s.r.o. Medzi Hrušky 2865/10, 962 21 Lieskovec IČO: 53141431**

**REKLAMAČNÝ PORIADOK**

**Článok I.**

Všeobecné ustanovenia

1. Tento reklamačný poriadok upravuje postup pri uplatňovaní reklamácie na služby ponúkané a poskytované autoškolou Autoškola Hron s.r.o. Medzi Hrušky 2865/10, 962 21 Lieskovec
2. Tento reklamačný poriadok je záväzný pre poskytovateľa, rovnako aj pre užívateľa.
3. Týmto reklamačným poriadkom poskytovateľ informuje užívateľa o rozsahu, podmienkach a spôsobe uplatnenia reklamácie, vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť.
4. Tento reklamačný poriadok je umiestnený na viditeľnom mieste v prevádzke poskytovateľa na a je zverejnený na webovej stránke poskytovateľa .....
5. Momentom zaplataenia ceny za službu užívateľ vyhlasuje, že bol oboznámený s týmto reklamačným poriadkom.

**Článok II.**

Výklad pojmov

1. POSKYTOVATEĽOM sa rozumie Autoškola Hron s.r.o. Medzi Hrušky 2865/10, 962 21 Lieskovec ( ďalej len „poskytovateľ“ ).
2. UŽÍVATEĽOM sa rozumie fyzická osoba alebo právnická osoba, ktorá zakúpila od poskytovateľa službu, resp. uzavrela s poskytovateľom zmluvný vzťah a osoba ktorá má právo na uplatnenie nárokov zo zodpovednosti za vady ( ďalej len „užívateľ“ ).
3. SPOTREBITEĽOM sa rozumie užívateľ (osoba), ktorá využíva poskytované služby pre osobnú potrebu alebo pre potrebu osôb určených v zmluvnom vzťahu.
4. SLUŽBOU sa rozumejú služby ponúkané a poskytované Autoškola Hron s.r.o. Medzi Hrušky 2865/10, 962 21 Lieskovec, ktoré sú uvedené v platnom Cenníku nachádzajúcom sa v predmetnej prevádzke.
5. REKLÁMACIOU sa rozumie uplatnenie práva zo zodpovednosti za vady poskytnutej služby.
6. VYBAVENÍM REKLAMÁCIE sa rozumie ukončenie reklamačného konania odstránením vady poskytovanej služby, výmenou služby za inú, vrátením ceny účtovanej za poskytnutú službu, vyplatením primeranej zľavy z ceny účtovanej za poskytnutú službu alebo odôvodnené zamietnutie reklamácie.

### Článok III.

#### Zodpovednosť za vady

1. Poskytovateľ zodpovedá za to, že služba poskytovaná užívateľovi bude spĺňať požiadavky na kvalitu ponúkanej služby v súlade s charakterom ponúkanej služby a v súlade so zákonom č. 93/2005 Z. z. Zákon o autoškolách, ktorým sa autoškola pri ponúkaní služieb riadi.
2. Poskytovateľ zodpovedá za vady ponúkanej služby po dobu jej poskytovania užívateľovi.

### Článok IV.

#### Uplatnenie reklamácie

1. Užívateľ je oprávnený uplatniť si reklamáciu:
  - na kvalitu poskytovanej služby,
  - na správnosť ceny vyúčtovanej za poskytovanú službu, ak má dôvodnú pochybnosť, že príjmový pokladničný doklad, resp. faktúra za službu nebola vystavená v súlade so zmluvou a platným cenníkom poskytovateľa.
2. Reklamáciu musí užívateľ uplatniť u poskytovateľa bez zbytočného odkladu po tom, čo zistil vadu poskytovanej služby alebo nesprávnosť vyúčtovanej sumy, najneskôr však do 30 dní, inak právo na reklamáciu zaniká.
3. Reklamáciou podľa bodu 1 tohto článku môže užívateľ uplatniť:
  - písomne na adrese poskytovateľa,
  - e-mailom na adresu prevádzky poskytovateľa,
  - osobne vyplnením reklamačného protokolu v prevádzke autoškoly,
4. Konkrétne kontaktné údaje poskytovateľa sú Autoškola Hron s.r.o. Medzi Hrušky 2865/10, 962 21 Lieskovec. Pri uplatnení reklamácie užívateľ vyplní reklamačný protokol.

V reklamačnom protokole užívateľa uvedie svoje identifikačné a kontaktné údaje (meno, priezvisko, adresa bydliska, názov ulice, orientačné, popisné číslo, názov štátu, telefónne číslo, e-mail), presne označí a popíše vadu služby a spôsob, akým sa vada prejavuje, ako aj časové vymedzenie, kedy podľa užívateľa došlo k obmedzeniu kvality poskytnutej služby, resp. pochybeniu v správnosti vyúčtovanej ceny za poskytnutú službu. V reklamačnom protokole užívateľ ďalej uvedie, ktorý z nárokov zo zodpovednosti za vady si uplatňuje a akým spôsobom žiada prevzatie vybavenej reklamácie (osobné prevzatie, zaslanie poštou), prípadne ďalšie potrebné údaje. V prípade reklamácie správnosti vyúčtovania za poskytnutú službu musí užívateľ uviesť aj účtovné obdobie, ktorého sa reklamácia týka.

5. Poskytovateľ nezodpovedá za prípade nesprávne údaje uvedené užívateľom v ním uplatnenej reklamácií a za nemožnosť doručenia písomností na užívateľom uvedenú kontaktnú adresu.
6. Reklamačný protokol užívateľ zašle poskytovateľovi poštou na adresu sídla poskytovateľa, prípadne e-mailom na adresu poskytovateľa alebo ju uplatní osobne vyplnením reklamačného protokolu v prevádzke autoškoly na Masarykovej 26, 080 01 Prešov.

7. Uplatnenie reklamácie na správnosť vyúčtovanej (fakturovanej ) ceny za poskytovanú službu nemá odkladný účinok na zaplatenie úhrady, t.j. nezbavuje užívateľa povinnosti zaplatiť pokladničný doklad, resp. faktúru v lehote splatnosti.
8. Poskytovateľ si vyhradzuje právo neuznať reklamáciu, ak zníženie kvality služby spôsobili:
- okolnosti vylučujúce zodpovednosť prevádzkovateľa (t.j. objektívne skutočnosti, za ktoré prevádzkovateľ nenesie zodpovednosť.),
  - neodborné alebo neoprávnené zásahy užívateľa do nastavení služieb alebo iných tretích osôb, ktorým užívateľ umožnil vedome alebo nevedome, a to aj svojím nedbanlivostným konaním, takýto zásah
  - alebo ak užívateľ uplatnil reklamáciu po uplynutí 30 dní odo dňa, keď vadu alebo nesprávnosť vyúčtovania zistil.
9. Za deň začatia reklamačného konania sa považuje deň, keď užívateľ uplatnil reklamáciu u poskytovateľa, t.j. deň, keď písomná reklamácia je doručená poskytovateľovi v súlade s bodom 6 tohto článku. V prípade, ak uplatnená reklamácia neobsahuje všetky požadované údaje podľa bodu 4 tohto článku, reklamačné konanie začína až dňom doručenia všetkých požadovaných údajov. Ak užívateľ ani na výzvu poskytovateľa nedoplní chýbajúce údaje v stanovenej lehote 10 pracovných dní odo dňa doručenia výzvy na doplnenie reklamácie, reklamácia bude považovaná za neopodstatnenú.

## Článok V.

### Vybavenie reklamácie

1. Pri osobnom uplatnení reklamácie vydá zamestnanec poskytovateľa užívateľovi protokol o reklamácií ( príloha 1 reklamačného poriadku ), ktorý je po vyplnení časti II. Poskytovateľom služby zároveň potvrdením o prijatí (uplatnení) reklamácie.
2. Pri uplatnení reklamácie poštou alebo prostredníctvom e-mailu doručí poskytovateľ užívateľovi protokol o reklamácií na ním uvedenú kontaktnú adresu, prípadne e-mailovú adresu; ak nie je možné potvrdenie doručiť ihneď, musí sa doručiť bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie. Protokol o reklamácií sa nemusí doručovať, ak užívateľ má možnosť preukázať uplatnenie reklamácie iným spôsobom.
3. Poskytovateľ prešetrí uplatnenú reklamáciu bez zbytočného odkladu po jej uplatnení a rozhodne o spôsobe vybavenia reklamácie. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie sa reklamácia vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr; vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa jej uplatnenia.
4. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie uvedenej v bode 3 tohto článku má užívateľ právo od kúpy služby, resp. zmluvy odstúpiť alebo právo na výmenu služby za inú ak to umožňuje zákon 280/2006.
5. O vybavení reklamácie vydá poskytovateľ užívateľovi výstupný protokol (príloha č.2 reklamačného poriadku), najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, ktorý je potvrdením o vybavení reklamácie. Spolu s odovzdaním výstupného protokolu predávajúci splní aj svoju povinnosť, ktorá mu z reklamácie vyplýva.
6. O vybavení reklamácie informuje poskytovateľ užívateľa zaslaním e-mailovej správy spolu s výstupným a príp. aj reklamačným protokolom na e-mailovú adresu užívateľa,

v prípade, ak užívateľ požiadal o zaslanie informácie o vybavení reklamácie prostredníctvom e-mailu. Ak užívateľ požiada o zaslanie informácie poštou, poskytovateľ zašle výstupný a príp. aj reklamačný protokol na kontaktnú adresu užívateľa uvedenú v reklamácii.

7. Poskytovateľ je povinný viesť evidenciu o reklamáciách a predložiť ich na požiadanie orgánu dozoru k nazretiu. Evidencia o reklamácií musí obsahovať údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie a poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie.

## Článok VI.

### Spôsoby vybavenia reklamácie

1. Ak sa na poskytovanej službe vyskytne vada, ktorú možno odstrániť, má užívateľ právo na jej bezplatné, včasné a riadne odstránenie. Poskytovateľ je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť. O spôsobe odstránenia vady rozhoduje poskytovateľ.
2. Užívateľ má právo odstúpiť od kúpi predmetnej služby, resp. uzavretej zmluvy:
  - ak ponúkaná služba vykazuje vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa služba mohla riadne využívať ako služba bez vady,
  - ide síce o odstrániteľne vady, avšak užívateľ nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady službu riadne využívať; za opätovné vyskytnutie sa vady sa považuje stav, ak sa rovnaká vada vyskytne tretíkrát po jej najmenej dvoch predchádzajúcich odstráneniach,
  - ide síce o odstrániteľne vady, avšak užívateľ nemôže pre väčší počet vád službu riadne využívať; za väčší počet vád sa považujú súčasne najmenej tri rôzne odstrániteľné vady, ktoré bránia riadnemu využívaniu služby,
  - poskytovateľ nevybaví reklamáciu v 30 dňovej lehote (v tomto prípade sa má za to, že ide o neodstrániteľnú vadu).
3. V prípadoch uvedených v bode 2 toho článku sa môže poskytovateľ s užívateľom dohodnúť o vybavení reklamácie výmenou reklamovanej služby za inú.
4. Ak sa na ponúkanej službe objavia iné neodstrániteľné vady, má užívateľ právo na primeranú zľavu z ceny služby.
5. Pri vybavovaní reklamácie poskytnutím zľavy z účtovanej (fakturovanej) ceny sa prihliadne na charakter vady, dobu jej trvania a možnosť ďalšieho využívania služby. O výške poskytovanej zľavy rozhoduje konateľ poskytovateľa.
6. Poskytovateľ vybaví reklamáciu a ukončí reklamačné konanie jedným z nasledovných spôsobov:
  - odstránením vady poskytovanej služby,
  - výmenou služby za inú ak to umožňuje zákon 280/2006, po predchádzajúcej dohode s užívateľom,
  - vrátením ceny zaplatenej za poskytovanú službu (ak je podpísaná zmluva, v tomto prípade pri odstúpení od zmluvy),
  - vyplatením primeranej zľavy z ceny poskytovanej služby, ✓ odôvodneným zamietnutím reklamácie.

7. V prípade uznania reklamácie týkajúcej sa správnosti vyúčtovanej sumy, poskytovateľ zúčtuje oprávnené reklamovanú cenu za službu v najbližšom zúčtovacom období, prípadne obdobiach až do vrátenia celej oprávnené reklamovanej ceny, prípadne dohodne s kupujúcim užívateľom predĺženie predplateného obdobia poskytovania služby. Pokiaľ bola cena účtovaná (fakturovaná) za jednorazovo poskytnutú službu, suma vo výške oprávnené reklamovanej ceny sa kupujúcemu užívateľovi vráti.

## Článok VII

### Záverečné ustanovenia.

1. Tento reklamačný poriadok nadobúda platnosť a účinnosť dňom .....
2. Poskytovateľ si vyhradzuje právo na zmeny a doplnenie tohto reklamačného poriadku bez predchádzajúceho upozornenia.
3. Dohľad nad dodržiavaním povinností zo strany poskytovateľa služieb vo veciach ochrany spotrebiteľa v zmysle platnej právnej úpravy vykonáva Slovenská obchodná inšpekcia – Inšpektorát SOI pre Banskobystrický kraj , adresa: Dolná 46, 974 00 Banská Bystrica 1.

V Lieskovci dňa .....

.....

Podpis a pečiatka

Príloha č. 1

## REKLAMAČNÝ PROTOKOL

Meno: Priezvisko:

Trvalý pobyt, ulica, číslo:

Štát:

Telefónne číslo:

e-mail adresa:

Názov služby (presný popis o aký kurz ide):

Dôvod reklamácie \*:

- správnosť ceny vyúčtovanej za poskytovanú službu,
- kvalita poskytovanej služby,

(popis vady služby, označenie a spôsob akým sa vada prejavuje)

Časové vymedzenie, kedy došlo k obmedzeniu kvality poskytnutej služby:

Dátum:

Čas:

deň v týždni:

Spôsob akým si chcete uplatniť reklamáciu \*:

- odstránením vady poskytovanej služby
- výmenou služby za inú: akú?:
- vrátením ceny zaplatenej za poskytovanú službu:
- vyplatením 20% zľavy z ceny poskytovanej služby,

Prevzatie vybavenej reklamácie žiadam \*:

Osobné prevzatie.

Zaslanie poštou.

Vyplnený reklamačný protokol je zároveň potvrdenie o prijatí (uplatnení) reklamácie.

\* Nehodiace sa prečiarknuť

Príloha č. 2

VÝSTUPNÝ PROTOKOL

Autoškola Hron s.r.o. Medzi Hrušky 2865/10, 962 21 Lieskovec

Meno, priezvisko, adresa:

Názov služby:

Na základe Vášho dôvodu reklamácie služby, Vám uplatňujeme právo zo zodpovednosti za vadu nami poskytnutej služby.....

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

Uplatnenie reklamácie:

V Lieskovci , dátum: .....

.....

pečiatka, podpis