REKLAMAČNÝ PORIADOK

Autoškola Koreň s.r.o.

I. Všeobecné ustanovenia

1.1. Tento reklamačný poriadok upravuje podmienky a postup uplatňovania reklamácií služieb ponúkaných a poskytovaných Autoškolou Koreň s.r.o. so sídlom: Partizánska cesta 81, 974 01 Banská Bystrica, IČO: 54639981, DIČ: 2121738102, IČ DPH: SK2121738102.

1.2. Tento reklamačný poriadok je záväzný pre prevádzkovateľa rovnako aj pre všetkých uchádzačov, ktorí využívajú služby prevádzkovateľa.

1.3. Týmto reklamačným poriadkom prevádzkovateľ informuje uchádzača o rozsahu, podmienkach a spôsobe uplatnenia reklamácie, vrátane údajov o tom kde možno reklamáciu uplatniť.

1.4. Tento reklamačný poriadok je k dispozícii v sídle prevádzkovateľa ako aj na jeho internetových stránkach: https://www.autoskolakoren.sk

1.5. Momentom uhradenia sumy za služby alebo podpisom dohody uchádzač vyhlasuje, že bol oboznámený s reklamačným poriadkom a súhlasí s ním.

II. Definícia pojmov

2.1. Prevádzkovateľ sa rozumie spoločnosť Autoškola Koreň s.r.o. so sídlom: Partizánska cesta 81, 974 01 Banská Bystrica, IČO: 54639981, DIČ: 2121738102, IČ DPH: SK2121738102, zapísaná do Obchodného registra Okresného súdu Banská Bystrica, oddiel: Sro, vložka číslo: 43814/S, e-mail: info@autoskolakoren.sk, tel. č. +421 905 743 442 (ďalej len " prevádzkovateľ“ alebo " autoškola“).

2.2. Uchádzačom sa rozumie fyzická alebo právnická osoba, ktorá zakúpila od prevádzkovateľa službu, respektíve s ním uzatvorila zmluvný vzťah a osoba, ktorá má právo na uplatnenie nároku zo zodpovednosti za vady (ďalej len “uchádzač”).

2.3. Spotrebiteľom sa rozumie uchádzač (osoba), ktorá využíva poskytované služby pre osobnú potrebu alebo pre potrebu osôb určených v zmluvnom vzťahu.

2.4. Službou sa rozumejú služby ponúkané a poskytované prevádzkovateľom, ktoré sú uvedené v aktuálne platnom cenníku umiestnenom v sídle prevádzkovateľa ako aj na internetovej adrese prevádzkovateľa.

2.5. Reklamáciou sa rozumie uplatnenie práva zo zodpovednosti za vady poskytnutej služby.

2.6. Vybavením reklamácie sa rozumie ukončenie reklamačného konania odstránením vady poskytnutej služby, výmenou služby za inú, vrátením uhradenej sumy za poskytnutú službu, vyplatením primeranej zľavy z uhradenej sumy za poskytnutú službu alebo odôvodnené zamietnutie reklamácie.

III. Zodpovednosť za vady

3.1. Prevádzkovateľ zodpovedá za to, že služba poskytnutá uchádzačovi bude spĺňať požiadavky na kvalitu ponúkanej služby v súlade s charakterom ponúkanej služby a v súlade so zákonom 93/2005 Z.z. zákon o autoškolách (ďalej len ”zákon”), ktorým sa prevádzkovateľ pri ponúkaní a poskytovaní služieb riadi.

3.2. Prevádzkovateľ zodpovedá za vady ponúkanej a poskytovanej služby po dobu jej poskytovania uchádzačovi.

IV. Uplatnenie reklamácie

4.1. Uchádzač je oprávnený uplatniť si reklamáciu:

a) na kvalitu poskytovanej služby,
b) na správnosť uhradenej sumy za poskytnutú službu, ak má dôvodnú pochybnosť, že príjmový pokladničný doklad resp. faktúra nebola vystavená v súlade so zmluvou alebo platným cenníkom prevádzkovateľa.

4.2. Reklamáciu si musí uchádzač uplatniť u prevádzkovateľa bez zbytočného odkladu po tom, čo zistil vadu poskytovanej služby alebo nesúlad uhradenej sumy s dohodnutou, najneskôr však do 30 dní, inak právo na reklamáciu zaniká.

4.3. Reklamáciu podľa bodu 4.1. si môže uchádzač uplatniť:

a) písomne na adrese sídla alebo pobočky prevádzkovateľa,
b) elektronicky na e-mailovú adresu prevádzkovateľa cez elektronický formulár na internetovej adrese prevádzkovateľa,
c) osobne na adrese prevádzky prevádzkovateľa vyplnením reklamačného protokolu.

4.4. Kontaktné údaje prevádzkovateľa sú uverejnené na jeho webovej stránke www.autoskolakoren.sk Pre uplatnenie reklamácie vyplní reklamačný protokol (viď. príloha č. 1 – reklamačný protokol) dostupný na webovej stránke prevádzkovateľa. V reklamačnom protokole uchádzač uvedie svoje identifikačné a kontaktné údaje, presne označí a popíše vadu služby, spôsob akým sa vada prejavuje, ako aj časové vymedzenie, kedy podľa uchádzača došlo k obmedzeniu kvality poskytnutej služby, resp. pochybeniu v správnosti vyúčtovanej sumy za poskytnutú službu. V reklamačnom protokole uchádzač ďalej uvedie, ktorý z nárokov zo zodpovednosti za vady si uplatňuje a akým spôsobom žiada prevzatie vybavenej reklamácie (osobne, poštou, elektronicky). V prípade reklamácie správnosti vyúčtovania sumy za poskytnutú službu musí uchádzač uviesť aj účtovné obdobie, ktorého sa reklamácia týka.

4.5. Prevádzkovateľ nezodpovedá za prípadné nesprávne údaje uvedené uchádzačom v ním uplatnenej reklamácií a za nemožnosť doručenia písomností na uchádzačom uvedenú kontaktnú adresu.

4.6. Reklamačný protokol zašle uchádzač prevádzkovateľovi poštou na adresu sídla prevádzkovateľa, príp. elektronicky – e-mailom alebo ju uplatní osobne vyplnením reklamačného protokolu v prevádzke autoškoly.

4.7. Uplatnenie reklamácie na správnosť vyúčtovanej/vyfakturovanej sumy za poskytovanú službu nemá odkladný účinok na úhradu sumy, tzn. nezbavuje uchádzača povinnosti zrealizovať úhradu v dohodnutej lehote.

4.8. Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo neuznať reklamáciu, ak zníženie kvality služby spôsobili:

a) okolnosti vylučujúce zodpovednosť prevádzkovateľa tzn. objektívne skutočnosti, za ktoré prevádzkovateľ nenesie zodpovednosť (živelné pohromy, poveternostné podmienky, pandémia, lockdown, núdzový stav, vojenský stav a pod.),

b) neodborné alebo neoprávnené zásahy uchádzača do nastavení služieb alebo iných tretích osôb, ktorým uchádzač umožnil vedome alebo nevedome, a to aj svojím nedbanlivostným konaním, takýto zásah,

c) alebo ak si uchádzač uplatnil reklamáciu po uplynutí 30 dní odo dňa, keď vadu na službe alebo nesprávnosť vyúčtovania zistil.

4.9. Za deň začatia reklamačného konania sa považuje deň, keď uchádzač uplatnil reklamáciu u prevádzkovateľa, tzn. deň kedy je písomná reklamácia doručená prevádzkovateľovi. V súlade s bodom 4.6. v prípade, ak uplatnená reklamácia neobsahuje všetky požadované údaje podľa bodu 4.4., reklamačné konanie začína až dňom doručenia všetkých požadovaných údajov. Ak uchádzač ani na výzvu prevádzkovateľa nedoplní chýbajúce údaje v stanovenej lehote 10 pracovných dní odo dňa doručenia výzvy na doplnenie reklamácie, bude reklamácia zamietnutá ako neopodstatnená.

V. Uplatnenie reklamácie

5.1. Pri osobnom uplatnení reklamácie vydá zamestnanec prevádzkovateľa uchádzačovi reklamačný protokol (príloha č. 1 reklamačného poriadku). Po jeho vyplnení vytvorí zamestnanec prevádzkovateľa kópiu protokolu, ktorú overí svojím podpisom, potvrdí prevzatie originálu reklamačného protokolu a podpísanú kópiu odovzdá uchádzačovi ako potvrdenie o prijatí.

5.2. Pri doručení reklamačného protokolu elektronicky alebo prostredníctvom pošty doručí prevádzkovateľ uchádzačovi kópiu alebo PDF súbor reklamačného protokolu podpísanú zamestnancom prevádzkovateľa ako potvrdenie o prijatí reklamácie. Protokol sa doručí na kontaktnú adresu, prípadne e-mailovú adresu uvedenú uchádzačom. Protokol sa doručí bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie.

5.3. Prevádzkovateľ 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, najneskôr však do 30 dní odo dňa jej uplatnenia.

5.4. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie uvedenej v bode 5.3. má uchádzač právo od dohody odstúpiť alebo právo na výmenu služby za inú, ak to umožňuje zákon 93/2005 Z.z. a vyhláška č. 45/2016 Z.z.

5.5. O vybavení reklamácie vystaví prevádzkovateľ uchádzačovi protokol o vybavení reklamácie (príloha č. 2 reklamačného poriadku) najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, ktorý je potvrdením o vybavení reklamácie. Spolu s odovzdaním protokolu prevádzkovateľ splní svoju povinnosť, ktorá mu vyplýva z reklamácie.

5.6. O vybavení reklamácie informuje prevádzkovateľ uchádzača elektronicky alebo prostredníctvom pošty zaslaním protokolu o vybavení reklamácie prípadne len zaslaním informácie, že uchádzačova reklamácia je vybavená, môže osobne prísť a prevziať si protokol s reklamovanou službou.

5.7. Prevádzkovateľ je povinný viesť evidenciu o reklamáciách v písomnej alebo elektronickej podobe a predložiť ich na požiadanie orgánu dozoru na nazretie. Evidencia o reklamácii musí obsahovať údaje o dátume a predmete uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie a poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie.

VI. Spôsoby vybavenia reklamácie

6.1. Ak sa na poskytovanej službe vyskytne vada, ktorú možno odstrániť, má uchádzač právo na jej bezplatné, včasné a riadne odstránenie. Prevádzkovateľ je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť. O spôsobe odstránenia vady rozhoduje prevádzkovateľ.

6.2. Uchádzač má právo odstúpiť od dohody:

a) ak ponúkaná služba vykazuje vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa služba mohla riadne využívať ako služba bez vady,

b) ide síce o odstrániteľné vady, avšak uchádzač nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady službu riadne využívať. Za opätovné vyskytnutie vady sa považuje stav, ak sa rovnaká vada vyskytne tretíkrát po najmenej dvoch predchádzajúcich odstráneniach.

c) ide síce o odstrániteľné vady, avšak uchádzač 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.

d) ak prevádzkovateľ nevybaví reklamáciu v 30-dňovej lehote. V tomto prípade sa má za to, že ide o neodstrániteľnú vadu.

6.3. V prípadoch uvedených v bode 6.2. sa môže prevádzkovateľ dohodnúť s uchádzačom o vybavení reklamácie výmenou reklamovanej služby za inú.

6.4. Ak sa na ponúkanej službe objavia iné neodstrániteľné vady, má uchádzač právo na primeranú zľavu zo sumy služby.

6.5. Pri vybavovaní reklamácie poskytnutím zľavy z dohodnutej sumy sa prihliadne na charakter vady, dobu jej trvania a možnosť ďalšieho využitia služby. O výške poskytovanej zľavy rozhodne prevádzkovateľ.

6.6. Prevádzkovateľ vybaví reklamáciu a ukončí reklamačné konanie jedným z nasledujúcich spôsobov:

a) odstránením vady poskytovanej služby,

b) výmenou služby za inú, ak tu umožňuje zákon 93/2005 Z.z. a vyhláška 45/2016 Z.z. po predchádzajúcej dohode s uchádzačom,

c) vrátením uhradenej sumy za poskytovanú službu resp. odstúpením od zmluvy/dohody,

d) vyplatením primeranej zľavy zo sumy poskytovanej služby,

e) odôvodneným zamietnutím reklamácie.

6.7. V prípade uznania reklamácie týkajúcej sa správnosti uhradenej sumy, poskytovateľ zaúčtuje oprávnene reklamovanú sumu za službu v najbližšom zúčtovacom období, prípadne obdobiach až do vrátenia celej reklamovanej sumy, prípadne sa dohodne s uchádzačom na predĺženie predplatného obdobia poskytovania služby. Pokiaľ bola suma účtovaná za jednorazovo poskytnutú službu, suma sa vo výške oprávnene reklamovanej ceny uchádzačovi vráti.

7) Záverečné ustanovenia

7.1. Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo na zmenu a doplnenie tohto reklamačného poriadku v súlade s platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky bez predchádzajúceho upozornenia.

7.2. Dohľad nad dodržiavaním povinností zo strany prevádzkovateľa vo veciach ochrany spotrebiteľa v zmysle platnej právnej úpravy vykonáva Slovenská obchodná inšpekcia – Inšpektorát SOI pre Banskobystrický kraj, Dolná 46, 974 01 Banská Bystrica.

7.3. Tento reklamačný poriadok nadobúda platnosť a účinnosť dňom 01. 04. 2026.