

REKLAMAČNÝ PORIADOK Služby

Poskytovateľ:

Obchodné meno: Slovenská podologická spoločnosť, občianske združenie
Sídlo: Moravská 10/7, 831 03 Bratislava – Nové Mesto
IČO: 51707829
DIČ: 2120957300
V jej mene Ing. Milada Nádašiová, prezident
Registrácia: Register občianskych združení MV SR reg. č. VVS/1-900/90-53689
Kontakt: podologia.sps.info@gmail.com
[+421 905 271 165](tel:+421905271165)

vydáva tento Reklamačný poriadok

v zmysle ustanovení zákona č. 250/20017 Z.z. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov, zákona č. 102/2014 Z.z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzatvorenej na diaľku alebo zmluvy uzatvorenej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho v znení neskorších predpisov a ostatných všeobecne záväzných právnych predpisov platných na území Slovenskej republiky.

Článok 1

Účel a predmet, výklad pojmov

1.1 Reklamačný poriadok upravuje vzťahy medzi Poskytovateľom a kupujúcim alebo objednávateľom služieb (ďalej len „Záujemca“) pri uplatňovaní reklamácií na služby, ktoré poskytuje Poskytovateľ v situácii, ak zo strany Záujemcu vznikne oprávnený dôvod k uplatneniu práv zo zodpovednosti za vady poskytovaných služieb.

1.2. Tento Reklamačný poriadok upravuje podmienky, miesto, rozsah a spôsob uplatnenia reklamácie Záujemcu plynúcej zo zodpovednosti za vady poskytovaných služieb, vrátane informácie o tom, kde môže Záujemca reklamáciu uplatniť.

1.3. Odoslaním vyplnenej prihlášky alebo objednávky umiestnenej na internetovej stránke www.podologia.sk Záujemca vyhlasuje, že bol s týmto Reklamačným poriadkom oboznámený.

1.4. Tento Reklamačný poriadok je viditeľne umiestnený na webovej stránke Poskytovateľa www.podologia.sk.

1.5. Na účely tohto Reklamačného poriadku sa rozumie:

Poskytovateľom: Slovenská podologická spoločnosť, o.z. so sídlom: Moravská 10/7, 831 03 Bratislava – Nové Mesto, IČO: 51 707 829, DIČ: 21 20 957 300, zapísaná v Registri občianskych združení vedenom: Ministerstvo vnútra SR, VVS/1-900/90-53689 (ďalej len „Poskytovateľ“),

Záujemcom sa rozumie: fyzická alebo právnická osoba, ktorá s Poskytovateľom uzavrela zmluvu formou vyplnenia a odoslania záväznej prihlášky emailom alebo vytvorením objednávky cez webovú stránku www.podologia.sk, a ktorá má právo na uplatnenie nárokov zo zodpovednosti za vady (ďalej len „Záujemca“).

Spotrebiteľom sa rozumie Záujemca – fyzická osoba, ktorá uzavrela zmluvu s Poskytovateľom a služby využíva pre svoju vlastnú osobnú potrebu (ďalej len „Spotrebiteľ“).

Službami sa rozumejú vzdelávacie a s tým súvisiace služby, ktoré ponúka Poskytovateľ – organizácia a realizácia vzdelávacích podujatí, školení, kurzov, tréningov, konferencií, online školení, webinárov, videoškolení (ďalej len „Služba“).

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

Vybavením reklamácie sa rozumie: ukončenie reklamačného konania, odstránením vady poskytnutej služby, vrátením ceny účtovanej za poskytnutie Služby (vrátenie účastníckeho poplatku alebo jeho časti), poskytnutím primeranej zľavy z ceny za poskytnutú službu, výmenou služby za inú Službu, alebo odôvodneným zamietnutím reklamácie.

Článok 2

Zodpovednosť za vady

2.1. Záujemca berie na vedomie, že informácie, ktoré sú uvedené na webovej stránke Poskytovateľa majú informatívny charakter a že Poskytovateľ nezodpovedá za správnosť, úplnosť a aktuálnosť týchto informácií.

2.2. Poskytovateľ zodpovedá za umožnenie prístupu k plateným produktom alebo Službám (online školenia, videoškolenia) v rozsahu podľa formy zmluvného vzťahu a VOP.

2.3. Poskytovateľ nezodpovedá za bezchybné fungovanie svojich internetových stránok alebo za bezchybné poskytovanie platených a neplatených služieb, za rýchlosť internetového pripojenia a takisto za to neposkytuje žiadnu záruku.

2.4. Zodpovednosť Poskytovateľa voči Záujemcovi v prípadoch prerušenia alebo obmedzenia poskytovania Služby z dôvodov na strane Poskytovateľa je obmedzená len na zodpovednosť obnoviť poskytovanie Služby. Túto povinnosť Poskytovateľ nemá v prípade úplného zastavenia poskytovania produktu alebo služby.

2.5. Ak Poskytovateľ poskytne Záujemcovi bezodplatne inú Službu alebo tovar, za ich prípadné vady Poskytovateľ nezodpovedá.

Článok 3

Uplatnenie a prijímanie reklamácie

- 3.1. Zájemca má právo uplatniť si reklamáciu na:
- správnosť výšky ceny zaúčtovanej za poskytnutú Službu,
 - kvalitu poskytnutej Služby.
- 3.2. Reklamáciu si musí Zájemca uplatniť u Poskytovateľa bez zbytočného odkladu, najneskôr do 1 dňa po zakúpení a poskytnutí Služby.
- 3.3. Reklamácia môže byť podaná písomne na adresu Predávajúceho alebo emailom. Oba kontakty sú uvedené na začiatku tohto dokumentu.
- 3.4. Pri uplatnení reklamácie musí byť zrejmé, kto reklamáciu podáva a čo je predmetom reklamácie. Zájemca vyplní [Reklamačný protokol](#), kde uvedie svoje kontaktné údaje (adresu trvalého bydliska/pobytu, telefónne číslo, emailovú adresu) a presne opíše ako sa vada prejavuje – ako a kedy došlo k zníženiu alebo obmedzeniu kvality poskytnutej Služby. V prípade, ak sa jedná o reklamáciu správnosti vystavenia a vyúčtovania dokladu za poskytnutú Službu, Zájemca uvedie aj číslo faktúry, daňového dokladu alebo zálohovej faktúry. Zájemca tiež uvedie, ktorý z nárokov zo zodpovednosti za vady si uplatňuje a akým spôsobom si žiada prevzatie vybavenia reklamácie (zaslanie poštou, zaslanie na účet, zaslanie emailom, osobné prevzatie).
- 3.5. V prípade, ak reklamácia neobsahuje požadované náležitosti, Poskytovateľ je oprávnený vyzvať Zájemcu o doplnenie požadovaných údajov a upresnenie reklamácie.
- 3.6. Dňom uplatnenia reklamácie je deň, kedy Zájemca uplatnil reklamáciu, ktorá obsahovala všetky požadované náležitosti (ako je uvedené v bode 3.4.), t.j. v deň keď bola písomná reklamácia Poskytovateľovi doručená. V prípade, ak uplatnená reklamácia neobsahuje všetky požadované údaje a náležitosti (podľa bodu 3.4.), reklamačné konanie začne až dňom doručenia všetkých požadovaných údajov. Ak Zájemca požadované údaje nedoplní ani po výzve Poskytovateľa, reklamácia bude považovaná za neopodstatnenú.

Článok 4

Vybavenie reklamácie

- 4.1. Po prijatí reklamácie je Poskytovateľ povinný vydať Zájemcovi potvrdenie. Ak je reklamácia uplatnená prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie (emailom, faxom) je Poskytovateľ povinný doručiť Zájemcovi potvrdenie o uplatnení reklamácie ihneď. Ak to objektívne príčiny nedovoľujú, tak bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie.

- 4.2. Poskytovateľ môže reklamáciu uznať za oprávnenú alebo zamietnuť. Pokiaľ Poskytovateľ uzná reklamáciu za oprávnenú, bezodkladne o tom oboznámi Zájemcu a na svoje náklady vykoná úkony – zaslanie poštou, osobné prevzatie, zaslanie na účet, zaslanie emailom.
- 4.3. V prípade, že Poskytovateľ reklamáciu Zájemcu zamietne, je povinný ho o tom bezodkladne informovať a uviesť dôvody svojho zamietnutia.
- 4.4. Vybavenie reklamácie nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.
- 4.5. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má Zájemca právo od zmluvy odstúpiť.
- 4.6. Poskytovateľ je povinný vydať Zájemcovi doklad o vybavení reklamácie najneskôr do 30 dní od uplatnenia reklamácie.
- 4.7. Poskytovateľ vedie evidenciu o prijatých reklamáciách, ktorá obsahuje údaje o dátume uplatnenia reklamácie, o dátume a spôsobe vybavenia reklamácie, poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie. Poskytovateľ je povinný poskytnúť evidenciu o prijatých reklamáciách dozornému orgánu k nahliadnutiu.

Článok 5

Spôsoby vybavenia reklamácie

- 5.1. Zájemca má právo na bezplatné a včasné odstránenie vady v prípade, ak sa na poskytovanej Službe vyskytne vada, ktorú je možno odstrániť. Za odstrániteľné vady sa považujú vady, ktorých odstránením neutrpí kvalita a úžitkové vlastnosti poskytovanej Služby. Poskytovateľ je v takomto prípade vadu povinný odstrániť čo najskôr, bez zbytočného odkladu spôsobom, akým sa sám rozhodne.
- 5.2. Odstúpenie od zmluvy
 - 5.2.1. Zájemca má právo odstúpiť od zmluvy, ak sa na poskytovanej Službe vyskytne vada, ktorú nemožno odstrániť, lebo znižuje jej kvalitu a bráni plnohodnotnému využívaniu služby.
 - 5.2.2. Zájemca má právo odstúpiť od zmluvy, ak Poskytovateľ nevybaví reklamáciu v predpísanej 30 – dňovej lehote.
 - 5.2.3. Zájemca má právo odstúpiť od zmluvy, ak sa vada na poskytovanej Službe vyskytla opakovane, najmenej tretíkrát.
- 5.3. Ak sa Poskytovateľ a Zájemca dohodnú, môže byť reklamácia vybavená výmenou reklamovanej Služby za inú.
- 5.4. V prípade, že neodstrániteľná vada na poskytovanej Službe nebráni funkčnosti Služby, môže byť reklamácia vybavená poskytnutím zľavy z ceny za reklamovanú Službu, ak sa tak Zájemca a Poskytovateľ dohodnú.

Článok 6

Ukončenie reklamačného konania

6.1. Poskytovateľ vybaví reklamáciu a ukončí reklamačné konanie jedným z nasledujúcich spôsobov:

- odstránením vady poskytovanej Služby,
- vrátením ceny zaplatenej za poskytovanú Službu,
- výmenou služby za inú Službu,
- vyplatením zľavy z ceny poskytovanej Služby,
- odôvodneným zamietnutím reklamácie.

6.2. Pokiaľ Poskytovateľ uzná oprávnenú reklamáciu týkajúcu sa správnosti vyúčtovanej sumy za službu, suma vo výške oprávnenej reklamovanej ceny sa Zaujemcovi vráti.

Článok 7

Alternatívne riešenie sporov

7.1. Poskytovateľ týmto informuje všetkých svojich spotrebiteľov, že pokiaľ Spotrebiteľ usúdi, že jeho spotrebiteľské práva boli porušené, spory s Poskytovateľom môže riešiť prostredníctvom alternatívneho riešenia sporov a to nasledovne:

- prostredníctvom európskej platformy alebo
- obrátiť sa na príslušné slovenské orgány podľa zákona č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení sporov.

7.2. Postup pre spotrebiteľa je nasledovný. Ako prvý krok sa Spotrebiteľ obráti na Poskytovateľa písomnou formou. Ak do 30 dní od odoslania žiadosti o nápravu Spotrebiteľ od Poskytovateľa neobdrží odpoveď, alebo ak odpoveď bude zamietavá, Spotrebiteľ má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu. Tento návrh môže Spotrebiteľ podať do 1 roka od doručenia zamietavej odpovede od Poskytovateľa alebo odo dňa uplynutia 30 dňovej lehoty, ktorú mal na odpoveď Poskytovateľ.

7.3. Príslušným orgánom na riešenie podnetov sú Slovenská obchodná inšpekcia (Spotrebiteľ sa môže informovať o podmienkach a platforme alternatívneho riešenia sporov na <https://www.soi.sk/sk/Alternativne-riesenie-spotrebitel'skych-sporov.soi>), alebo subjekty alternatívneho riešenia sporov, ktoré Spotrebiteľ nájde v zozname Ministerstva hospodárstva na ich webovej stránke <https://www.mhsr.sk/obchod/ochrana-spotrebiteľa/alternativne-riesenie-spotrebitel'skych-sporov-1/zoznam-subjektov-alternativneho-riesenia-spotrebitel'skych-sporov-1>.

7.4. Spotrebiteľ môže návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu podať aj prostredníctvom európskej platformy riešenia sporov online na webovej stránke: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=SK>.

Článok 8 Záverečné ustanovenia

- 8.1. Reklamačný poriadok je neoddeliteľnou súčasťou všeobecných obchodných podmienok.
- 8.2. Reklamačný poriadok je k dispozícii na internetovej stránke Poskytovateľa www.podologia.sk.
- 8.3. Poskytovateľ si vyhradzuje právo jednostranne zmeniť, doplniť alebo nahradiť tento reklamačný poriadok bez predchádzajúceho upozornenia. Táto zmena bude zverejnená na internetovej stránke Poskytovateľa www.podologia.sk s určením účinnosti nového Reklamačného poriadku.
- 8.4. Reklamačný poriadok nadobúda platnosť 1.1.2024.