



REKLAMAČNÝ PORIADOK

Článok I. Všeobecné ustanovenia

1. Tento reklamačný poriadok upravuje postup pri uplatňovaní reklamácie na služby ponúkané a poskytované spoločnosťou **Business Coaching College, s.r.o.**, IČO: 47 681 811, so sídlom Karloveské rameno 3498/6, 841 04 Bratislava – mestská časť Karlova Ves, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, Oddiel: Sro, Vložka č. 97552/B.
2. Reklamačný poriadok je záväzný pre Poskytovateľa aj Objednávateľa.
3. Týmto reklamačným poriadkom Poskytovateľ informuje Objednávateľa o rozsahu, podmienkach a spôsobe uplatnenia reklamácie, vrátane informácie o tom, kde možno reklamáciu uplatniť.
4. Reklamačný poriadok je umiestnený na viditeľnom mieste v sídle Poskytovateľa a je zverejnený aj na webovom sídle Poskytovateľa: www.koucovaciaskola.sk.
5. Momentom zaplatenia ceny za objednanú Službu Objednávateľ vyhlasuje, že bol oboznámený s týmto reklamačným poriadkom.

Článok II. Výklad pojmov

1. **Poskytovateľ** = Business Coaching College, s.r.o. (ďalej len „Poskytovateľ“).
2. **Objednávateľ** = fyzická osoba alebo právnická osoba, ktorá uzavrela s Poskytovateľom zmluvu o poskytnutí služby a ktorá má právo na uplatnenie nárokov zo zodpovednosti za vady (ďalej len „Objednávateľ“).
3. **Užívateľ** = fyzická osoba, ktorý využíva poskytované služby pre osobnú potrebu alebo pre potrebu svojho zamestnávateľa (ďalej len „Užívateľ“).
4. **Služba** = produkty zverejnené na stránkach Poskytovateľa služieb – organizovanie kurzov, školení a seminárov, sprostredkovateľská činnosť v oblasti obchodu a služieb, vykonávanie mimoškolskej vzdelávacej činnosti, konzultačné, poradenské, tréningové a koučovacie služby v oblasti rozvoja ľudských zdrojov (ďalej len „Služba“).
5. **Reklamácia** = uplatnenie práva zo zodpovednosti za vady poskytnutej služby.
6. **Vybavenie reklamácie** = 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 ponúkaná Užívateľovi bude spĺňať požiadavky na kvalitu ponúkanej služby v súlade s charakterom ponúkanej služby a uzavretou zmluvou.
2. Poskytovateľ zodpovedá za vady ponúkanej služby po dobu jej poskytovania Objednávateľovi.

Článok IV. Uplatnenie reklamácie

1. Objednávateľ je oprávnený uplatniť reklamáciu:
 - a) na kvalitu poskytovanej služby, teda rozsah kurzu uvedený v ponuke, kvalifikácia lektorov, miesto konania a typ objednaného kurzu.
 - b) na správnosť ceny vyúčtovanej za poskytovanú službu, ak má dôvodnú pochybnosť, že faktúra za Službu nebola vystavená v súlade so zmluvou a cenníkom Poskytovateľa.
2. Reklamáciu musí Objednávateľ uplatniť u Poskytovateľa bez zbytočného odkladu po tom, čo zistil vadu poskytovanej služby alebo nesprávnosť vyúčtovanej sumy, najneskôr však do 30 kalendárnych dní, inak právo na reklamáciu zaniká. Poskytovateľ preferuje osobné uplatnenie reklamácie Objednávateľom, resp. Užívateľom a to bezprostredne po vzniku jej dôvodu.
3. Reklamáciu v zmysle bodu 1 tohto článku môže Objednávateľ uplatniť: osobne v sídle Poskytovateľa alebo e-mailom na adrese: info@koucovaciaskola.sk.
4. Reklamácia musí obsahovať: identifikačné a kontaktné údaje Objednávateľa (adresu bydliska, príp. sídlo, telefónne číslo, e-mail). Objednávateľ presne označí a popíše vadu služby ako aj časové vymedzenie, kedy podľa Objednávateľa došlo k obmedzeniu kvality poskytnutej služby. Objednávateľ ďalej uvedie, ktorý z nárokov zo zodpovednosti za vady si uplatňuje a akým spôsobom žiada prevzatie vyrozumienia o vybavení reklamácie (osobne, e-mailom), prípadne ďalšie potrebné údaje. V prípade reklamácie správnosti vyúčtovania za poskytnutú Službu musí Objednávateľ uviesť aj číslo faktúry, ktorej sa reklamácia týka.
5. Poskytovateľ nezodpovedá za prípadné nesprávne údaje uvedené Objednávateľom v ním uplatnenej reklamacii a za nemožnosť doručenia písomností na Objednávateľom uvedenú kontaktnú adresu.
6. Uplatnenie reklamácie na správnosť vyúčtovanej (fakturovanej) ceny za poskytovanú Službu nemá odkladný účinok na zaplatenie úhrady, t.j. nezbavuje Objednávateľa povinnosti zaplatiť faktúru v lehote splatnosti.
7. Poskytovateľ si vyhradzuje právo neuznať reklamáciu, ak zníženie kvality Služby spôsobili:
 - a. okolnosti vylučujúce zodpovednosť;
 - b. vedomé alebo nevedomé nerešpektovanie doporučení a podmienok využívania Služby stanovených Poskytovateľom zo strany Objednávateľa, resp. Užívateľa;
 - c. nedbanlivostné konanie Objednávateľa, resp. Užívateľa alebo
 - d. ak Objednávateľ uplatnil reklamáciu po uplynutí 30 dní odo dňa, keď vadu Služby alebo nesprávnosť vyúčtovania zistil.
8. Za deň začatia reklamačného konania sa považuje deň, keď Objednávateľ uplatnil reklamáciu u Poskytovateľa, t.j. deň, keď písomná reklamácia je doručená Poskytovateľovi v súlade s bodom 3 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

Objednávateľ ani na výzvu Poskytovateľa nedoplní chýbajúce údaje, reklamácia bude považovaná za neopodstatnenú.

Článok V. Vybavenie reklamácie

1. Pri osobnom uplatnení reklamácie Poskytovateľ vykoná všetky kroky na okamžité vybavenie reklamácie. Ak nie je možné reklamáciu vybaviť okamžite, vystaví lektor / konateľ Poskytovateľa Objednávateľovi prijímací protokol, ktorý je potvrdením o prijatí (uplatnení) reklamácie.
2. Pri uplatnení reklamácie prostredníctvom e-mailu zašle Poskytovateľ Objednávateľovi potvrdenie o prijatí reklamácie na ním uvedenú e-mailovú adresu.
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 riadneho uplatnenia.
4. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie uvedenej v bode 3 tohto článku má Objednávateľ právo od zmluvy odstúpiť alebo právo na výmenu Služby za inú.
5. O vybavení reklamácie vydá Poskytovateľ Objednávateľovi výstupný protokol, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, ktorý je potvrdením o vybavení reklamácie. Spolu s odovzdaním výstupného protokolu Poskytovateľ splní aj svoju povinnosť, ktorá mu z reklamácie vyplýva.
6. O vybavení reklamácie informuje Poskytovateľ Objednávateľa zaslaním e-mailovej správy spolu s výstupným a príp. aj prijímacím protokolom na e-mailovú adresu Objednávateľa.
7. Poskytovateľ je povinný viesť evidenciu o reklamáciách a predložiť ju na požiadanie orgánu dozoru k nazretiu. Evidencia o reklamácii 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 Objednávateľ právo na jej bezplatné, včasné a riadne odstránenie. Poskytovateľ je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť. O spôsobe odstránenia vady rozhoduje Poskytovateľ.
2. Poskytovateľ s Objednávateľom sa môžu dohodnúť o vybavení reklamácie výmenou reklamovanej Služby za inú.
3. Ak sa na Službe objavia neodstrániteľné vady, má Objednávateľ právo na primeranú zľavu z ceny služby. 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.
4. V prípade, že sa šetrením nepreukáže deklarovaná vada Služby, Poskytovateľ ukončí reklamačný proces odôvodneným zamietnutím reklamácie.

5. V prípade uznania reklamácie týkajúcej sa správnosti vyúčtovanej sumy, Poskytovateľ Objednávateľovi sumu vo výške oprávnene reklamovaného rozdielu ceny vráti.

Článok VII. Záverečné ustanovenia

1. Tento reklamačný poriadok nadobúda platnosť a účinnosť dňom 12.7. 2018.
2. Poskytovateľ si vyhradzuje právo na zmeny a doplnenie tohto reklamačného poriadku bez predchádzajúceho upozornenia.
3. Dohľad nad dodržiavaním povinností zo strany Poskytovateľa vo veciach ochrany spotrebiteľa v zmysle platnej právnej úpravy vykonáva Slovenská obchodná inšpekcia - Ústredný inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie, adresa: poštový priechinok 29, Prievozska 32, 827 99 Bratislava 27 a jej podriadené miestne príslušné Inšpektoráty.