

Reklamačný poriadok

Autoškola AKVA s.r.o.

Prevádzka: Stavbárov 1311/3A, IČO: 51 756 901

1. Úvodné ustanovenia

Tento reklamačný poriadok upravuje podmienky a spôsob uplatňovania reklamácií služieb poskytovaných spoločnosťou AKVA s.r.o. (ďalej len „autoškola“) v súlade s platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky, najmä zákonom o ochrane spotrebiteľa.

Reklamačný poriadok je záväzný pre všetkých účastníkov výcviku (ďalej len „klient“).

2. Predmet reklamácie

Klient má právo uplatniť reklamáciu v prípade, ak poskytované služby nezodpovedajú dohodnutému rozsahu, kvalite alebo podmienkam dohodnutým medzi klientom a autoškolou.

Reklamáciu je možné uplatniť najmä v prípadoch, keď:

- poskytované služby nezodpovedajú dohodnutému rozsahu
- vznikli iné okolnosti, ktoré mohli ovplyvniť priebeh alebo poskytovanie služieb

3. Spôsob uplatnenia reklamácie

Reklamáciu je možné uplatniť:

- písomne (poštou, alebo e-mailom na adrese: vatajova@gmail.com)
- osobne v sídle prevádzky autoškoly

Reklamácia musí obsahovať:

- identifikačné údaje klienta (meno, priezvisko, kontakt)
- popis reklamovanej skutočnosti
- dátum vzniku problému
- návrh riešenia (ak je známy)

4. Lehota na uplatnenie reklamácie

Klient je povinný uplatniť reklamáciu bez zbytočného odkladu po zistení nedostatku, najneskôr však do ukončenia kurzu.

5. Vybavenie reklamácie

Autoškola je povinná reklamáciu prijať, zaevidovať do evidencie reklamácií a posúdiť jej oprávnenosť. Reklamácia bude vybavená najneskôr do 30 dní odo dňa jej uplatnenia. O výsledku reklamácie bude klient informovaný písomne alebo elektronicky.

6. Spôsoby vybavenia reklamácie

V prípade uznania reklamácie môže autoškola:

- zabezpečiť náhradnú výučbu alebo jazdu
- poskytnúť primeranú zľavu z ceny kurzu
- dohodnúť individuálne riešenie s klientom

V prípade neuznania reklamácie autoškola svoje rozhodnutie odôvodní.

7. Zodpovednosť klienta

Klient je povinný:

- dodržiavať pokyny inštruktora
- zúčastňovať sa výučby riadne a včas
- dodržiavať podmienky kurzu

Reklamáciu nie je možné uznať, ak nedostatok vznikol porušením povinností klienta.

8. Evidencia a archivácia reklamácií

Autoškola vedie evidenciu všetkých prijatých reklamácií v písomnej alebo elektronickej forme.

Evidencia reklamácií obsahuje najmä:

- identifikačné údaje klienta,
- predmet reklamácie,
- dátum uplatnenia reklamácie,
- spôsob a dátum vybavenia reklamácie,
- výsledok vybavenia reklamácie.

Evidencia reklamácií je vedená priebežne a zabezpečená proti neoprávnenému prístupu.

Dokumentácia súvisiaca s reklamáciami je archivovaná po dobu najmenej 5 rokov odo dňa vybavenia reklamácie.

9. Orgán dozoru a alternatívne riešenie sporov

Dohľad nad dodržiavaním povinností autoškoly v oblasti ochrany spotrebiteľa vykonáva: Slovenská obchodná inšpekcia (SOI) Inšpektorát SOI pre Trenčiansky kraj: Hurbanova 59, 911 01 Trenčín
Odbor výkonu dohľadu
tel. č. 032/640 01 09, 032/640 01 08

Klient má právo obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov podľa zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov, ak nie je spokojný so spôsobom vybavenia reklamácie alebo ak sa domnieva, že autoškola porušila jeho práva. Subjekt alternatívneho riešenia sporov je možné vyhľadať na stránke Ministerstva hospodárstva SR.

10. Záverečné ustanovenia

Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňom jeho vydania.

Autoškola si vyhradzuje právo na jeho zmenu v súlade s platnými právnymi predpismi.

V Prievidzi 01.01.2026

Ing. Katarína Vatajová