

Reklamačný poriadok autoškoly

TOP GUN s.r.o.

Platný od 1.6.2026

Článok I – Úvodné ustanovenia

1. Tento reklamačný poriadok upravuje postup pri uplatňovaní a vybavovaní reklamácií týkajúcich sa vzdelávacích služieb poskytovaných autoškolou.
2. Jeho cieľom je zabezpečiť transparentný, spravodlivý a efektívny spôsob riešenia podnetov a reklamácií účastníkov vzdelávania.
3. Reklamačný poriadok je záväzný pre zamestnancov autoškoly aj pre účastníkov vzdelávacích programov.

Článok II – Predmet reklamácie

Účastník vzdelávania môže uplatniť reklamáciu najmä v prípade:

- nedodržania dohodnutého rozsahu alebo obsahu vzdelávacieho programu,
- závažných nedostatkov pri organizácii výučby alebo praktického výcviku,
- neprimeraného postupu pri poskytovaní služieb zo strany autoškoly,
- nesprávne vyúčtovaných poplatkov alebo platieb,
- iných skutočností súvisiacich s poskytovaním služieb autoškoly.

Reklamácia sa nevzťahuje na nespokojnosť s výsledkom skúšky alebo hodnotenia, ak boli vykonané v súlade s platnými právnymi predpismi a stanovenými postupmi.

Článok III – Spôsob uplatnenia reklamácie

1. Reklamáciu je možné podať:
 - písomne,
 - elektronickou poštou,
 - osobne v sídle alebo prevádzke autoškoly.
2. Reklamácia by mala obsahovať:
 - identifikačné údaje účastníka (meno a priezvisko),
 - kontaktné údaje,
 - opis reklamovanej skutočnosti,
 - dátum vzniku reklamovaného problému,
 - požadovaný spôsob vyriešenia reklamácie,
 - prípadné dôkazy alebo podporné dokumenty.

Článok IV – Lehota na podanie reklamácie

Reklamáciu sa odporúča podať bez zbytočného odkladu po zistení dôvodu reklamácie, najneskôr však do 30 dní odo dňa, keď sa účastník o reklamovanej skutočnosti dozvedel alebo sa o nej mohol dozvedieť.

Článok V – Vybavenie reklamácie

1. Autoškola zaeviduje prijatú reklamáciu a posúdi jej opodstatnenosť.
2. V prípade potreby môže vyžiadať doplňujúce informácie alebo podklady od účastníka.
3. Reklamácia sa vybaví bez zbytočného odkladu, spravidla do 30 dní od jej prijatia, ak osobitné okolnosti nevyžadujú dlhší čas na preverenie.
4. O výsledku vybavenia reklamácie je účastník informovaný rovnakým spôsobom, akým reklamáciu podal, alebo iným dohodnutým spôsobom.

Článok VI – Spôsoby vybavenia reklamácie

Ak je reklamácia uznaná za oprávnenú, autoškola môže podľa povahy prípadu prijať najmä tieto opatrenia:

- odstránenie zisteného nedostatku,
- poskytnutie náhradného termínu výučby alebo praktického výcviku,
- doplnenie chýbajúceho rozsahu vzdelávania,
- opravu administratívnych alebo účtovných chýb,
- iné primerané riešenie dohodnuté s účastníkom.

Ak sa reklamácia vyhodnotí ako neopodstatnená, autoškola svoje stanovisko písomne alebo elektronicky odôvodní.

Článok VII – Evidencia reklamácií

Autoškola vedie evidenciu prijatých reklamácií, ktorá obsahuje:

- dátum prijatia reklamácie,
- predmet reklamácie,
- spôsob jej vybavenia,
- dátum ukončenia reklamačného konania.

Údaje sú spracúvané v súlade s právnymi predpismi o ochrane osobných údajov.

Článok VIII – Mimosúdne riešenie sporov

Ak účastník nie je spokojný so spôsobom vybavenia reklamácie, môže sa obrátiť na príslušný orgán dohľadu alebo využiť ďalšie právne prostriedky ochrany svojich práv podľa všeobecne záväzných právnych predpisov Slovenskej republiky.

Článok IX – Záverečné ustanovenia

1. Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňom jeho schválenia vedením autoškoly.
2. Reklamačný poriadok je prístupný účastníkom vzdelávania v priestoroch autoškoly a/alebo na jej webovom sídle.
3. Autoškola si vyhradzuje právo reklamačný poriadok aktualizovať v prípade zmien právnych predpisov alebo svojich vnútorných procesov.

