MASÉRSKA ŠKOLA INPROV BRATISLAVA

Reklamačný poriadok

uplatnenie vady kurzu a žiadosť o nápravu

Verzia 2026.1 • účinnosť od 1. novembra 2026

1. Poskytovateľ a rozsah

Poskytovateľom je INPROV s.r.o., IČO: 51 891 697, DIČ: 2120822077, IČ DPH: SK2120822077, so sídlom Riadok 547/3, 900 55 Lozorno, zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, oddiel: Sro, vložka č. 130664/B (ďalej len „škola“).

Prevádzka školy: Prešovská 38/B, 821 02 Bratislava. Kontakt: info@inprov.sk, +421 915 955 999.

Tento Reklamačný poriadok upravuje postup pri vytknutí vady kurzu alebo inej súvisiacej služby poskytovanej školou a pri uplatnení práv zo zodpovednosti za vady.

Reklamačný poriadok tvorí súčasť zmluvných podmienok školy a nadväzuje na Všeobecné obchodné podmienky školy (ďalej len „VOP“). V prípade rozporu medzi týmto Reklamačným poriadkom a všeobecne záväzným právnym predpisom sa použije príslušný právny predpis.

Na účely tohto Reklamačného poriadku:

a) **zákazníkom** je osoba, ktorá si objednala kurz alebo inú službu školy a je zmluvnou stranou školy,

b) **účastníkom** je fyzická osoba, ktorá kurz alebo vzdelávací program absolvuje; zákazník a účastník môžu byť tou istou alebo rozdielnou osobou,

c) **spotrebiteľom** je fyzická osoba, ktorá v súvislosti so zmluvou uzavretou so školou nekoná v rámci svojej podnikateľskej činnosti alebo povolania,

d) **vadou služby** sa na účely tohto Reklamačného poriadku rozumie nedostatok poskytnutého kurzu alebo súvisiacej služby, za ktorý škola zodpovedá podľa zmluvy alebo príslušných právnych predpisov.

Účastník môže škole oznámiť vadu kurzu alebo podať podnet týkajúci sa jeho priebehu. Práva zmluvnej alebo majetkovej povahy, najmä právo na zľavu, vrátenie ceny alebo jej časti alebo ukončenie zmluvy, uplatňuje zákazník, ak účastník nie je zároveň zákazníkom alebo na ich uplatnenie nebol zákazníkom oprávnený.

Ak je zákazníkom spotrebiteľ, jeho práva sa riadia najmä príslušnými ustanoveniami Občianskeho zákonníka, zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a ostatnými všeobecne záväznými právnymi predpismi na ochranu spotrebiteľa.

Ak zákazník nie je spotrebiteľom a kurz alebo inú službu objednáva v súvislosti so svojou podnikateľskou alebo profesionálnou činnosťou, jeho práva a povinnosti zo zodpovednosti za vady sa riadia príslušnou zmluvou, VOP, týmto Reklamačným poriadkom, Obchodným zákonníkom a ostatnými príslušnými právnymi predpismi.

2. Čo je reklamácia a čo je iný podnet

Reklamáciou sa na účely tohto Reklamačného poriadku rozumie vytknutie vady kurzu alebo inej súvisiacej služby a uplatnenie práva zo zodpovednosti za vady voči škole.

Za vadu sa považuje najmä taký nedostatok poskytnutého kurzu alebo súvisiacej služby, za ktorý škola zodpovedá podľa uzavretej zmluvy, VOP alebo všeobecne záväzných právnych predpisov.

Pri prijatí podania škola posúdi jeho obsah bez ohľadu na názov, ktorý mu zákazník alebo účastník dal, a rozlíši najmä, či ide o:

1. vytknutie vady už poskytnutého kurzu alebo jeho časti,
2. zrušenie účasti, žiadosť o presun alebo inú požiadavku upravenú storno podmienkami podľa VOP,
3. uplatnenie zákonného práva spotrebiteľa na odstúpenie od zmluvy uzavretej na diaľku,
4. žiadosť spotrebiteľa o nápravu podľa príslušných právnych predpisov,
5. sťažnosť alebo podnet týkajúci sa správania lektora, organizácie kurzu alebo inej okolnosti, ktorá nemusí predstavovať vadu služby, alebo
6. námet, pochvalu alebo inú spätnú väzbu.

Ak zákazník alebo účastník svoje podanie označí nesprávne alebo neúplne, škola ho posúdi podľa jeho skutočného obsahu a použije postup zodpovedajúci povahe uplatneného práva alebo podnetu.

3. Ako a kde reklamáciu uplatniť

Vadu kurzu alebo súvisiacej služby možno škole vytknúť najmä:

1. e-mailom na adrese info@inprov.sk,
2. písomne poštou na adresu INPROV s.r.o., Riadok 547/3, 900 55 Lozorno, alebo
3. osobne v prevádzke školy na adrese Prešovská 38/B, 821 02 Bratislava, počas prevádzkového času alebo v inom vopred dohodnutom čase.

Škola odporúča uplatniť reklamáciu e-mailom, pretože tento spôsob umožňuje presne zaznamenať jej obsah, dátum doručenia a ďalšiu komunikáciu. Použitie iného prípustného spôsobu však samo osebe nemôže byť dôvodom na odmietnutie reklamácie.

Ak spotrebiteľ vytkne vadu osobne, škola zaznamená obsah reklamácie v rozsahu potrebnom na jej posúdenie a bezodkladne mu poskytne písomné potvrdenie o vytknutí vady.

Ak zákazník vytkne vadu telefonicky a z oznámenia je možné dostatočne identifikovať zákazníka, dotknutú službu a podstatu vytýkanej vady, škola obsah oznámenia zaznamená a spotrebiteľovi bezodkladne poskytne písomné potvrdenie o vytknutí vady. Ak tieto údaje nie je možné z telefonického oznámenia dostatočne zistiť, škola môže zákazníka požiadať o ich primerané doplnenie. Takáto

požiadavka nesmie viesť k odopretiu práva spotrebiteľa vytknúť vadu ani k neodôvodnenému odkladu jej posúdenia.

Za deň vytknutia vady sa považuje deň, keď bola vada preukázateľne oznámená škole niektorým zo spôsobov podľa tohto článku.

4. Čo má reklamácia obsahovať

Na riadne a rýchle posúdenie reklamácie sa odporúča uviesť najmä:

1. meno a kontaktné údaje zákazníka alebo účastníka,
2. názov a termín kurzu, prípadne číslo objednávky, faktúry alebo iný údaj umožňujúci identifikovať príslušnú zmluvu,
3. zrozumiteľný opis vytýkanej vady, vrátane údaja, kedy sa prejavila a ktorej časti kurzu alebo služby sa týka,
4. požadovaný spôsob nápravy, ak ho zákazník vie určiť,
5. podklady, ktoré môžu byť významné pre posúdenie reklamácie, najmä relevantnú e-mailovú komunikáciu, fotografie, študijné materiály, dokumenty alebo označenie osoby, ktorá môže potvrdiť rozhodujúce okolnosti.

Ak na riadne posúdenie reklamácie chýba údaj alebo podklad, ktorý má zákazník k dispozícii a ktorý je objektívne potrebný na posúdenie alebo odstránenie vady, škola ho môže požiadať o primerané doplnenie. Požiadavka na doplnenie reklamácie nebude viesť k neodôvodnenému odkladu úkonov, ktoré môže škola vykonať už na základe dostupných informácií.

Neuvedenie niektorého z odporúčaných údajov alebo nepredloženie podkladu samo osebe nie je dôvodom na odmietnutie reklamácie, ak je z jej obsahu možné určiť zákazníka, dotknutú službu a podstatu vytýkanej vady.

5. Kedy reklamáciu uplatniť

Vadu kurzu alebo súvisiacej služby možno vytknúť v lehote ustanovenej príslušnými právnymi predpismi.

Škola odporúča oznámiť vadu čo najskôr po jej zistení. Ak sa problém prejaví počas kurzu a jeho povaha umožňuje okamžitú nápravu, je vhodné upozorniť lektora alebo školu bezodkladne, aby bolo možné situáciu podľa možností napraviť ešte počas výučby.

Týmto Reklamačným poriadkom sa zákonné lehoty na uplatnenie práv zo zodpovednosti za vady neskracujú.

6. Potvrdenie o vytknutí vady a lehota na jej odstránenie

Škola poskytne spotrebiteľovi bezodkladne po vytknutí vady služby písomné potvrdenie o vytknutí vady.

Potvrdenie obsahuje najmä:

1. identifikáciu zákazníka alebo účastníka a dotknutého kurzu alebo služby,
2. dátum vytknutia vady,
3. stručný opis vytknutej vady,
4. prípadne uplatnený alebo navrhovaný spôsob nápravy, ak je v čase vystavenia potvrdenia známy, a
5. lehotu, v ktorej škola vadu odstráni.

Ak bola vada vytknutá elektronicky, škola môže potvrdenie poskytnúť e-mailom. Potvrdenie sa poskytne spôsobom, ktorý spotrebiteľovi umožňuje jeho obsah uchovať a nezmenene reprodukovať.

Lehota na odstránenie vady musí byť primeraná povahe a závažnosti vady a nesmie byť dlhšia ako 30 dní odo dňa vytknutia vady.

Ak je na posúdenie alebo odstránenie vady potrebné vyjadrenie lektora, preverenie dokumentácie alebo iný podklad, ktorý má škola k dispozícii alebo si ho môže zabezpečiť sama, škola si ho zabezpečí bez toho, aby tým neodôvodnene prenášala povinnosť preukazovať okolnosti na spotrebiteľa.

Spotrebiteľ alebo zákazník poskytne škole primeranú súčinnosť, ak je táto súčinnosť vzhľadom na povahu vady objektívne potrebná na jej posúdenie alebo odstránenie.

7. Posúdenie reklamácie a možné riešenia

Škola reklamáciu posúdi podľa jej obsahu, povahy vytýkanej vady, podmienok konkrétneho kurzu alebo služby, uzavretej zmluvy, VOP, dostupnej dokumentácie a príslušných všeobecne záväzných právnych predpisov.

Pri posudzovaní reklamácie môže škola prihliadať najmä na opis a program kurzu, informácie poskytnuté zákazníkovi pred uzavretím zmluvy, evidenciu priebehu výučby a dochádzky, učebné materiály a pomôcky, vyjadrenie lektora, prípadnú spätnú väzbu a podklady predložené zákazníkom alebo účastníkom.

Každá reklamácia sa posudzuje individuálne podľa okolností konkrétneho prípadu.

Ak škola za vytknutú vadu zodpovedá, zabezpečí nápravu spôsobom a v rozsahu, ktorý zodpovedá povahe vady a právam zákazníka podľa príslušných právnych predpisov.

Podľa povahy konkrétnej vady môže náprava spočívať najmä v:

1. oprave alebo doplnení nesprávnej či chýbajúcej informácie alebo učebného materiálu,
2. doplnení alebo opakovaní dotknutej časti výučby,

3. zabezpečení náhradnej výučby alebo iného primeraného náhradného plnenia,
4. zabezpečení iného odborne spôsobilého lektora, ak je to vzhľadom na povahu vady primerané a možné,
5. presune na porovnateľný kurz alebo termín, ak s tým zákazník súhlasí,
6. poskytnutí primeranej zľavy z ceny,
7. vrátení primeranej časti ceny alebo celej ceny, alebo
8. inom spôsobe nápravy alebo ukončení zmluvného vzťahu, ak takýto nárok zákazníkovi vyplýva z príslušného právneho predpisu alebo zmluvy.

Konkrétny spôsob nápravy sa určí podľa povahy a závažnosti vady, možnosti jej odstránenia a práv zákazníka vyplývajúcich zo všeobecne záväzných právnych predpisov.

Dobrovoľné poskytnutie plnenia alebo kompenzácie zo strany školy nepredstavuje automaticky uznanie právnej zodpovednosti školy v inom rozsahu.

Tento Reklamačný poriadok nezakladá užší ani širší rozsah práv spotrebiteľa, než aký mu vyplýva zo zákona alebo zo zmluvy.

8. Čo sa samo osebe nepovažuje za vadu

Za vadu kurzu alebo súvisiacej služby sa bez ďalšieho nepovažuje najmä:

1. subjektívna nespokojnosť účastníka s náročnosťou, tempom, formou alebo štýlom výučby, ak bol kurz poskytnutý v súlade s dohodnutým obsahom, rozsahom, podmienkami konkrétneho kurzu a príslušnými právnymi predpismi,
2. skutočnosť, že účastník nedosiahne ním očakávanú úroveň vedomostí alebo praktickej zručnosti, ak škola riadne poskytla dohodnutý obsah a výsledok ovplyvnila najmä účasť, individuálne predpoklady alebo rozsah samostatného nácviku účastníka,
3. zmena lektora za inú odborne spôsobilú osobu alebo primeraná organizačná zmena uskutočnená v súlade s VOP, ak tým nedošlo k podstatnému zníženiu dohodnutého obsahu, rozsahu, kvality alebo výsledkov kurzu,
4. primeraná zmena poradia tém, učebne, časového rozvrhu, použitého učebného materiálu alebo pomôcky, ak je takáto zmena podľa VOP a povahy konkrétneho kurzu prípustná a nemá podstatný negatívny vplyv na dohodnutý obsah, rozsah, kvalitu alebo bezpečnosť výučby,
5. nemožnosť vykonať konkrétnu praktickú techniku alebo časť kurzu z dôvodu zdravotného alebo iného obmedzenia účastníka, ktoré škola alebo lektor nemohli pri primeranej odbornej starostlivosti predvídať alebo o ktorom neboli v potrebnom rozsahu informovaní,
6. neúčasť účastníka na kurze, jeho oneskorený príchod alebo predčasný odchod z dôvodu na strane zákazníka alebo účastníka, alebo

7. okolnosť spôsobená výlučne konaním zákazníka alebo účastníka, za ktorú škola podľa zmluvy alebo právnych predpisov nezodpovedá.

Uvedené prípady sa vždy posudzujú podľa konkrétnych okolností. Ak z povahy alebo okolností prípadu vyplýva, že kurz alebo súvisiaca služba nezodpovedali zmluve, VOP alebo všeobecne záväzným právnym predpisom, škola podanie posúdi ako vytknutie vady bez ohľadu na označenie podania.

9. Zamietnutie reklamácie

Ak škola po posúdení reklamácie dospeje k záveru, že za vytknutú vadu služby nezodpovedá alebo že uplatnený nárok nie je dôvodný, oznámi zákazníkovi výsledok posúdenia a dôvody odmietnutia písomne.

Reklamácia nebude zamietnutá iba z dôvodu, že zákazník nepoužil označenie „reklamácia“, uplatnil ju iným spôsobom prípustným podľa tohto Reklamačného poriadku alebo neuviedol niektorý z odporúčaných údajov, ak je možné z obsahu podania určiť dotknutú službu a podstatu vytýkanej vady.

10. Žiadosť o nápravu a alternatívne riešenie spotrebiteľského sporu

Ak spotrebiteľ nie je spokojný so spôsobom, akým škola vybavila jeho reklamáciu alebo uplatnené práva zo zodpovednosti za vady, alebo ak sa domnieva, že škola porušila jeho iné práva spotrebiteľa, má právo obrátiť sa na školu so žiadosťou o nápravu.

Žiadosť o nápravu možno škole zaslať najmä e-mailom na adresu info@inprov.sk alebo písomne na adresu sídla školy.

Škola žiadosť o nápravu posúdi a oznámi spotrebiteľovi svoje stanovisko bez zbytočného odkladu.

Ak škola na žiadosť o nápravu odpovie zamietavo, informuje spotrebiteľa na trvanlivom médiu o príslušných subjektoch alternatívneho riešenia sporov.

Spotrebiteľ má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia spotrebiteľského sporu príslušnému subjektu alternatívneho riešenia sporov, ak škola na jeho žiadosť o nápravu odpovedala zamietavo, alebo škola na jeho žiadosť o nápravu neodpovedala do 30 dní odo dňa jej odoslania.

11. Evidencia, osobné údaje a účinnosť

Škola vedie primeranú evidenciu prijatých reklamácií, spôsobu ich vybavenia a súvisiacej komunikácie v rozsahu potrebnom na plnenie zákonných a zmluvných povinností, ochranu práv školy, zákazníka a spotrebiteľa a preukázanie riadneho postupu pri vybavovaní reklamácie.

Dokumentáciu súvisiacu s reklamáciou škola uchováva počas obdobia potrebného podľa príslušných právnych predpisov a svojich oprávnených potrieb na preukázanie splnenia povinností a ochranu právnych nárokov.

Osobné údaje spracúvané v súvislosti s reklamáciou škola používa len v rozsahu potrebnom najmä na prijatie a evidenciu reklamácie, komunikáciu so zákazníkom alebo účastníkom, posúdenie a odstránenie vady, vybavenie žiadosti o nápravu, riešenie prípadného sporu a splnenie zákonných povinností.

Podrobné informácie o spracúvaní osobných údajov sú uvedené v samostatných informáciách o ochrane osobných údajov zverejnených na webovom sídle www.inprov.sk.

Tento Reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňa **1. novembra 2026**.

Na reklamáciu alebo iné uplatnenie práva zo zodpovednosti za vady sa použije znenie Reklamačného poriadku, ktoré bolo súčasťou zmluvných podmienok účinných v čase uzavretia príslušnej zmluvy, pokiaľ všeobecne záväzný právny predpis alebo neskoršia platná dohoda so zákazníkom neurčí inak.