

INPROV s.r.o. - masérska škola

Reklamačný poriadok

Účinný od 1.1.2025

1. Úvodné ustanovenia

1.1. Tento reklamačný poriadok upravuje podmienky uplatňovania reklamácií zo strany účastníkov vzdelávacích kurzov (ďalej len „účastník kurzu“) v súvislosti s poskytnutými vzdelávacími službami spoločnosti INPROV s.r.o., so sídlom Riadok 547/3, 900 55 Lozorno, IČO 51891697 (ďalej len „masérska škola“).

Reklamačný poriadok je vypracovaný v súlade s relevantnými ustanoveniami zákonov v aktuálnom znení č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník, č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov (GDPR), č. 292/2024 Z. z. o celoživotnom vzdelávaní.

2. Právo na reklamáciu

Účastník kurzu má právo uplatniť reklamáciu v prípade, že mu nebola poskytnutá služba v dohodnutom rozsahu, kvalite alebo v súlade so zmluvnými podmienkami (napr. poskytnutý iný typ kurzu, ako bol objednaný; zmenený dátum konania kurzu bez predchádzajúceho oznámenia, neodborný alebo nevhodný prístup lektora, absencia pomôcok, nevyhovujúce priestory, nedodanie dokladov o absolvovaní kurzu alebo iné objektívne zlyhania v kvalite poskytovaných služieb).

3. Uplatnenie reklamácie

3.1. Reklamáciu je potrebné uplatniť čo najskôr po zistení nedostatku a bez zbytočného odkladu, najneskôr však do 30 dní od zistenia nedostatku.

3.2. Reklamácie sa uplatňujú

- osobne počas trvania kurzu, ktorý je predmetom reklamácie
- e-mailom na adresu info@inprov.sk
- písomne doporučené na adresu sídla masérskej školy: INPROV, s.r.o., Riadok 547/3, 900 55 Lozorno

3.3. Reklamácia musí obsahovať:

- meno a priezvisko účastníka kurzu
- presný názov kurzu a dátum jeho konania
- opis problému alebo nedostatku
- účastník kurzu môže uviesť aj návrh riešenia (napr. opakovanie časti kurzu, zľava z ceny kurzu, ...)

4. Vybavenie reklamácie

4.1. Masérská škola reklamáciu riadne zaeviduje a o vybavení reklamácie rozhodne najneskôr do 30 dní od jej uplatnenia (doručenia).

4.2. Účastník kurzu bude o spôsobe vybavenia reklamácie informovaný písomne alebo mailom.

4.3. V prípade, že reklamácia bude uznaná ako oprávnená, účastník kurzu sa s masérskou školou dohodne na kompenzácií, ktorá môže mať nasledovné podoby:

- odstránenie vady (napr. opakovanie časti kurzu, poskytnutie materiálov a pod.)
- bezodplatný náhradný termín kurzu
- primeraná zľava z ceny kurzu
- úplné vrátenie ceny kurzu (v závažných prípadoch)
- iné riešenie, ktoré bude dohodou účastníka kurzu a školy

4.4. V prípade zamietnutia reklamácie bude zákazník písomne oboznámený s dôvodmi jej zamietnutia.

5. Záverečné ustanovenia

5.1. Tento reklamačný poriadok je verejne prístupný na webovej stránke masérskej školy (www.inprov.sk) a k nahliadnutiu v prevádzkových priestoroch masérskej školy.

5.2. Masérská škola si vyhradzuje právo na zmeny tohto reklamačného poriadku. Zmeny nadobúdajú účinnosť dňom ich zverejnenia.