



REKLAMAČNÝ PORIADOK

I. Všeobecné ustanovenia

Reklamačný poriadok opisuje postup, akým spôsobom pristupovať pri reklamacii služby. Reklamačný poriadok je vypracovaný v súlade so zákonom č. 250/2007 Z.z. z o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov a zákonom č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník, v znení neskorších predpisov.

Reklamačný poriadok upravuje spôsob uplatňovania nárokov spotrebiteľa vyplývajúcich zo zodpovednosti poskytovateľa služby za nedostatky a vady poskytnutej služby a vybavenie reklamácie.

Práva zo zodpovednosti za chyby služby, pre ktoré platí záručná doba, zaniknú, ak neboli uplatnené v záručnej dobe.

Spotrebiteľ má právo na reklamáciu v prípade, ak mu boli poskytnuté služby nižšieho rozsahu alebo nižšej kvality ako je to vopred dohodnuté alebo ako je to obvyklé.

II. Miesto uplatnenia reklamácie

Reklamáciu možno uplatniť:

- Elektronickou formou na : info@experiencegroup.sk, kurzysbs@experiencegroup.sk.
- Písomnou formou na adresu : Experience Group s.r.o., Cabaj 1514, 951 17 Cabaj - Čápor.
- Ústnou formou : v čase a na mieste poskytovania služby.

III. Postup pri uplatnení reklamácie

Ak spotrebiteľ zistí dôvody a skutočnosti, ktoré môžu byť predmetom reklamácie, je oprávnený uplatniť reklamáciu ihneď, bez zbytočného odkladu, u poskytovateľa služby. V prípade ústneho reklamačného podania v mieste poskytovanej služby, ak nie je reklamácia v plnom rozsahu vybavená ihneď, je poskytovateľ služby povinný spísať so spotrebiteľom doklad o prijatí reklamácie. Spotrebiteľ je povinný pri uplatnení reklamácie predložiť doklad o zaplatení služby. Poskytovateľ služby na uplatnenú reklamáciu spíše doklad o prijatí reklamácie, v ktorom sa uvedú objektívne okolnosti reklamácie. Uplatnenie reklamácie na mieste umožní odstránenie reklamovanej vady okamžite, nakoľko s odstupom času sa sťažuje dôkaznosť a objektívnosť posúdenia reklamovanej vady a tým aj možnosť riadneho vybavenia reklamácie. Spotrebiteľ je pri uplatňovaní reklamácie povinný uviesť predmet a dôvod reklamácie. Pokiaľ spotrebiteľ predloží podklady a doklady týkajúce sa reklamácie, tieto skutočnosti sa v doklade o prijatí reklamácie uvedú. Doklad o prijatí reklamácie podpíše poskytovateľ služby. Spotrebiteľ dostane kópiu dokladu o prijatí reklamácie, pričom svojim podpisom potvrdí prevzatie a súhlas s obsahom reklamácie. Vybavenie reklamácie sa uskutoční ihneď, v odôvodnených prípadoch do 3 dní. Ak to nie je možné, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu služby spotrebiteľ je o lehote vybavenia reklamácie vyzoomený v lehote najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

IV. Stav reklamovanej služby

Spotrebiteľ je povinný uplatniť reklamáciu ihneď, bez zbytočného odkladu.



Za chybné poskytnutú službu nemožno považovať čerpanie služby v menšom rozsahu spôsobom samotným spotrebiteľom alebo iným spotrebiteľom.

V. Spolupráca spotrebiteľa pri vybavovaní reklamácie

Spotrebiteľ ako účastník reklamačného konania je povinný poskytnúť potrebnú súčinnosť pri riešení reklamácie, najmä podať informácie, predložiť doklady preukazujúce skutkový stav, špecifikovať svoje požiadavky čo do dôvodu a výšky, a pod.. Pokiaľ si to vyžaduje povaha reklamácie, musí spotrebiteľ umožniť poskytovateľovi služby, aby sa mohol presvedčiť o oprávnenosti reklamácie.

VI. Spôsob vybavenia reklamácie

Ak spotrebiteľ uplatní právo zo zodpovednosti za nedostatky služby, poskytovateľ služby je povinný po náležitom preskúmaní skutkových a právnych okolností rozhodnúť o reklamacii. Poskytovateľ služby môže na mieste vybaviť reklamáciu a to v rozsahu a do výšky zaplatenej ceny služby, alebo poskytnutím náhradného plnenia v rovnakej výške. Pri posudzovaní oprávnenosti uplatnenia reklamácie spotrebiteľa, je poskytovateľ služby povinný vydať doklad o vybavení reklamácie, v ktorom je okrem iného uvedený aj dátum a spôsob vybavenia reklamácie. V prípadoch, kedy je reklamácia posúdená ako úplne alebo z časti odôvodnená, spočíva vybavenie reklamácie v bezplatnom odstránení nedostatku, alebo v poskytnutí náhradnej služby, alebo podľa dohody poskytnutím primeranej zľavy z ceny. V prípadoch, kedy je reklamácia posúdená ako neodôvodnená, je spotrebiteľ písomne informovaný o dôvodoch zamietnutia reklamácie.

VII. Záverečné ustanovenia

Tento reklamačný poriadok je platný od 1.4.2019. Tento reklamačný poriadok je k dispozícii ako dokument na www.experiencegroup.sk, www.kurzysbs.experiencegroup.sk.

REKLAMAČNÝ KONTAKT :

Kontakt, na ktorý je možné uplatniť reklamáciu, podať sťažnosť alebo iný podnet:

Obchodné meno: **Experience Group s.r.o.**

Výpis z Obchodného registra Okresného súdu Nitra

Oddiel: **Sro**

Vložka číslo: **45517/N**

Sídlo: **Cabaj 1514, 951 17 Cabaj – Čápor**

IČO: **51 666 766**

e-mail: info@experiencegroup.sk, kurzysbs@experiencegroup.sk