

SAŠA, s.r.o.

Reklamačný poriadok

Sídlo a prevádzka	M. Rázusa 2892/42, 955 01 Topoľčany
IČO	34 134 379
E-mail	sasa@sasa.pe
Konateľ	Ing. Vladimír Šarina, Ing. Sylvia Šarinová

1. Úvodné ustanovenia

Tento reklamačný poriadok upravuje podmienky a spôsob uplatňovania reklamácií služieb poskytovaných spoločnosťou SAŠA, s.r.o. (ďalej len „autoškola“) v súlade s príslušnými právnymi predpismi Slovenskej republiky.

Tento reklamačný poriadok je zverejnený vo verejne prístupnej časti priestorov prevádzky autoškoly a je k dispozícii všetkým záujemcom a klientom, ešte pred uzatvorením zmluvy o poskytnutí vzdelávacej služby.

2. Predmet reklamácie

Klient má právo uplatniť reklamáciu v prípade, ak sa domnieva, že služby poskytnuté autoškolou neboli poskytnuté riadne, včas, v dohodnutom rozsahu alebo kvalite, prípadne neboli poskytnuté v súlade s dohodnutými podmienkami.

Reklamáciu možno uplatniť najmä v prípadoch, ak:

- rozsah poskytnutých služieb nezodpovedá dohodnutým podmienkam,
- priebeh výučby alebo výcviku nezodpovedá podmienkam dohodnutým s klientom,
- pri poskytovaní služieb vznikli okolnosti, ktoré mohli mať vplyv na ich kvalitu alebo riadne poskytnutie.

3. Uplatnenie reklamácie

Klient môže reklamáciu uplatniť písomne na adrese sídla alebo prevádzky autoškoly, elektronicky prostredníctvom e-mailu sasa@sasa.pe alebo osobne v sídle alebo prevádzke autoškoly.

Reklamácia by mala obsahovať najmä:

- identifikačné údaje klienta, najmä meno, priezvisko a kontaktné údaje,
- označenie služby, ktorá je predmetom reklamácie,
- opis rozhodujúcich skutočností,
- dátum, kedy došlo k reklamovanej skutočnosti alebo kedy ju klient zistil,
- prípadný návrh spôsobu vybavenia reklamácie.

4. Lehota na uplatnenie reklamácie

Klient je povinný uplatniť reklamáciu bez zbytočného odkladu po zistení skutočností, ktoré sú dôvodom reklamácie, najneskôr však do ukončenia kurzu, ak osobitný právny predpis alebo dohoda medzi autoškolou a klientom neurčuje inak.

5. Prijatie a vybavenie reklamácie

Autoškola je povinná prijať reklamáciu zaevidovať a posúdiť jej opodstatnenosť. O výsledku reklamácie bude klient informovaný písomne alebo elektronicky bez zbytočného odkladu, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, ak osobitný právny predpis neustanovuje inú lehotu.

6. Spôsob vybavenia reklamácie

V prípade, že reklamácia bude vyhodnotená ako oprávnená, autoškola vybaví reklamáciu primeraným spôsobom, najmä:

- zabezpečením náhradnej výučby alebo náhradnej jazdy,
- poskytnutím primeranej zľavy z ceny kurzu,
- dohodou o inom vhodnom spôsobe nápravy.

V prípade, že reklamácia nebude uznaná ako oprávnená, autoškola oznámi klientovi dôvody jej neuznania.

7. Povinnosti klienta

Klient je povinný počas trvania kurzu a výcviku dodržiavať pokyny inštruktora, interné pravidlá autoškoly a podmienky dohodnuté pri poskytovaní služieb. **Autoškola nezodpovedá za nedostatky, ktoré vznikli v dôsledku porušenia povinností klienta. V takom prípade reklamáciu nemožno uznať ako oprávnenú.**

8. Evidencia 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 reklamácie.

Dokumentácia súvisiaca s reklamáciami je uchovávaná v súlade s platnými právnymi predpismi a vnútornými pravidlami autoškoly.

9. Dozor a riešenie sporov

Dohľad nad dodržiavaním povinností v oblasti ochrany spotrebiteľa vykonáva Slovenská obchodná inšpekcia. Klient má právo obrátiť sa na príslušný subjekt alternatívneho riešenia sporov, ak nie je spokojný so spôsobom vybavenia reklamácie alebo ak sa domnieva, že autoškola porušila jeho práva.

10. Záverečné ustanovenia

Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňom jeho zverejnenia vo verejne prístupnej časti priestorov autoškoly. Autoškola si vyhradzuje právo na zmenu tohto reklamačného poriadku v súlade s platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky.