



REKLAMAČNÝ PORIADOK

Článok I. Úvodné ustanovenia

Tento reklamačný poriadok upravuje spôsob uplatňovania a vybavovania reklamácií služieb poskytovaných spoločnosťou AUTOŠKOLA DELŇA – TOMKO, s.r.o.

Článok II. Právo na reklamáciu

Účastník kurzu je oprávnený reklamovať nedostatky poskytovaných služieb, najmä priebeh výučby a výcviku, organizačné nedostatky alebo administratívne pochybenia.

Článok III. Uplatnenie reklamácie

Reklamáciu je možné uplatniť osobne, písomne alebo elektronicky prostredníctvom e-mailu autoškoly.

Účastník je povinný uplatniť reklamáciu bez zbytočného odkladu po zistení dôvodu reklamácie, najneskôr však do 30 dní odo dňa, keď sa o dôvode reklamácie dozvedel alebo mohol dozvedieť.

Reklamácie uplatnené po tejto lehote môže autoškola odmietnuť, ak už nie je možné objektívne preveriť ich opodstatnenosť.

Článok IV. Vybavenie reklamácie

Autoškola vybaví reklamáciu v primeranej lehote v súlade s platnými právnymi predpismi.

V prípade uznania reklamácie ako oprávnenej je autoškola oprávnená určiť spôsob jej vybavenia podľa povahy reklamovanej skutočnosti, najmä:

- opakovaním výučby alebo výcviku,
- poskytnutím náhradnej jazdy,
- odstránením zisteného nedostatku,
- iným primeraným spôsobom.

Autoškola pri vybavovaní reklamácie prihliada na povahu reklamovanej skutočnosti, rozsah zisteného nedostatku a možnosti jeho nápravy.



REKLAMAČNÝ PORIADOK

Článok V. Prípady, ktoré sa nepovažujú za reklamáciu

Za reklamáciu sa nepovažuje najmä:

- neúspešné absolvovanie skúšky odbornej spôsobilosti,
- termín skúšky určený príslušným orgánom Policajného zboru Slovenskej republiky,
- zákonné lehoty na absolvovanie kurzu alebo skúšok,
- predčasné ukončenie kurzu účastníkom,
- zmluvné pokuty účtované v súlade s obchodnými podmienkami autoškoly.

Článok VI. Podávanie sťažností a podnetov

Účastník kurzu, zákazník alebo iná dotknutá osoba je oprávnená podať sťažnosť alebo podnet týkajúci sa činnosti autoškoly, jej zamestnancov, inštruktorov, organizácie výučby a výcviku alebo kvality poskytovaných služieb.

Sťažnosť alebo podnet je možné podať:

- osobne v sídle autoškoly,
- písomne na adresu sídla spoločnosti,
- elektronicky na e-mailovú adresu autoskoladelna@gmail.com.

Sťažnosť alebo podnet by mali obsahovať najmä:

- meno a kontaktné údaje osoby, ktorá podanie podáva,
- stručný a zrozumiteľný opis skutočností, ktoré sú predmetom podania,
- dátum alebo obdobie, ktorého sa podanie týka,
- prípadné dôkazy alebo podklady na podporu tvrdení.

Autoškola sa zaväzuje každú sťažnosť alebo podnet prešetriť a podľa možnosti prijať primerané opatrenia na odstránenie zistených nedostatkov. O výsledku prešetrenia bude podávateľ informovaný primeraným spôsobom, spravidla do 30 dní od doručenia sťažnosti alebo podnetu. Podanie sťažnosti alebo podnetu nemá vplyv na právo účastníka uplatniť reklamáciu podľa tohto reklamačného poriadku.

Článok VII. Záverečné ustanovenia

Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňom jeho zverejnenia.